

「佐賀 GoTo トラベル」事業運営業務委託仕様書

この仕様書は、一般社団法人佐賀県観光連盟（以下「連盟」という。）が実施する「佐賀 GoTo トラベル」事業（以下「本事業」という。）に係る運営業務に関して、連盟が委託する事業者（以下「受託者」という。）に要求する本事業の概要や仕様を明らかにし、具体的な指針を示すものである。

1 本事業の概要

(1) 委託業務名 「佐賀 GoTo トラベル」事業運営業務

(2) 目的

新型コロナウイルス感染症流行により、甚大な経済的被害を受けている県内観光需要回復を目的として、旅行事業者等及び佐賀県内宿泊施設が販売する佐賀県内を宿泊地又は旅行の目的地とする旅行商品や宿泊サービスの割引を行い、対象旅行商品購入者に対し、地域限定で旅行期間中に使用可能なクーポン券（以下、「地域限定クーポン」という。）の付与をするもの。

(3) 委託期間

契約締結の日から令和5年3月31日（金）まで

「佐賀 GoTo トラベル」事業のうち旅行商品・宿泊サービス代金割引及び地域限定クーポン付与を行う期間としては、令和4年7月中旬から令和4年12月末を想定しているが、国の地域観光事業支援（需要創出支援）の制度要綱により、委託事業者決定後調整する。

(4) 対象となる旅行商品、宿泊サービスの割引額及び地域限定クーポン付与額（想定）

割引対象商品・サービス		割引率	割引上限額	地域限定クーポン
県内宿泊あり	交通付き商品	20%	8,000円	3,000円/1人泊
	宿泊のみ商品	20%	5,000円	3,000円/1人泊
県内宿泊なし	日帰り商品	20%	2,000円	3,000円/1人

詳細な旅行商品、宿泊サービス対象要件については、国の地域観光事業支援（需要創出支援）の制度要綱により、委託事業者決定後調整する。

(5) 予算 500,000千円（消費税及び地方消費税額を含む。）以内

2 業務内容

以下に定める業務について、本県の観光需要の早期回復及び佐賀県内観光事業者（観光・宿泊サービス提供事業者及び地域限定クーポン登録店）が円滑に当該事業に参画できるように留意したうえで、企画提案を行うこと。

(1) 事務局の設置・運営

① 人員の配置・運営体制の構築

本事業の実施にあたり、専門的な知識・ノウハウ・経験等を有している人員を配置し、適切に事業を遂行できるよう万全な組織体制を組成すること。

② 事務所の設置

連盟との連絡調整の利便性を考慮し、佐賀県内の適切な場所に事務局を設けること。

(2) 旅行業者対応業務

旅行業者（旅行業法（昭和 27 年法律第 239 号）に基づき旅行業の登録を受けた者）が造成する佐賀県内を目的地とする旅行商品を 1（4）に基づき商品の割引及び地域限定クーポン付与を行うための対応を行うこと。

①旅行業者に対する「佐賀 GoTo トラベル」事業の周知、参画募集。

②旅行業者（300 事業者想定）からのキャンペーン参画申請受付、審査及び登録業務。

③旅行業者からの問い合わせ対応業務。

④旅行商品の審査、割引原資に相当する経費の振込業務。

⑤旅行業者の予算枠、精算状況等を管理するシステムの構築。

⑥不正対策・不正に対する対処業務。

※地域観光支援（需要創出支援）において、全国の旅行業者と各県との連絡調整を行う事務局（以下、「統一窓口」という。）が設置予定であり、本事業は一部業務を統一窓口にて再委託を予定している。統一窓口が代行する業務としては上記に掲げる①～⑤が対象となるが、事務局においては、④に付随して統一窓口での審査結果（400 事業者、5 万件想定）の審査、承認及び統一事務局への振込業務が事務局業務として生じる予定。再委託経費としては、150,000 千円を見積もること。

(3) 佐賀県内宿泊事業者対応業務

佐賀県内で旅館業法（昭和 23 年法律第 138 号）第 2 条第 1 項に規定する旅館業（下宿営業を除く。）を営む施設、住宅宿泊事業法（平成 29 年法律第 65 号）第 3 条第 1 項の届出に係る住宅又は国家戦略特別区域法（平成 25 年法律第 107 号）第 13 条第 1 項の認定を受けた事業を営む施設（風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和 23 年法律第 122 号）第 2 条第 5 項に規定する性風俗関連特殊営業を除く。）が、宿泊サービスを 1（4）に基づき割引及び地域限定クーポン付与を行うための対応を行うこと。

①県内宿泊事業者に対する「佐賀 GoTo トラベル」事業の周知、参画募集。

②県内宿泊事業者（200 事業者想定）からのキャンペーン参画申請受付、審査及び登録業務。

③県内宿泊事業者からの問い合わせ対応業務。

④宿泊サービスの審査、割引原資に相当する経費の振込業務。

⑤県内宿泊事業者の予約状況、精算状況等を管理するシステムの構築

⑥不正対策・不正に対する対処業務。

予約・割引のスキームは、割引申請書記載型及びQRコード取得型両方に対応できること。

QRコード取得型については、STAY NAVI（株式会社株式会社ピアトゥー）のシステムを活用したものとすること。

(4) 地域限定クーポン参画事業者の募集・地域限定クーポン券発行、配送、回収及び精算業務

① 地域限定クーポンの参画事業者募集、審査及び登録業務（県内1,500事業者を想定）

佐賀県内において事業を実施している者を対象として、地域限定クーポンの利用できる店舗としての参画を募集するとともに、その審査及び登録を行うこと。

② 地域限定クーポンの印刷・発行業務

印刷仕様については下記のとおり

1, 100万枚を作成すること。作成及び保管については、配送の利便性等を考慮し、可能な限り佐賀県内で行うこと。

2, 不正使用、偽造等の対策を考慮したものにする。

3, 券管理のためのシリアルナンバー、ユニークQRコード（又はバーコード）を券面に印刷すること。

③ 地域限定クーポンの配送、在庫・利用管理等

本事業に参画する旅行事業者及び宿泊事業者（以下、「キャンペーン参画事業者」という。）への地域限定クーポンの配送、在庫管理。

④ アクセプトランスツールの作成、設置

地域限定クーポン参画事業者（以下、「クーポン加盟事業者」という。）であることを明示するアクセプトランスツール（ステッカー、ミニポップ等）を作成し、クーポン加盟事業者において設置すること。

⑤ キャンペーン参画事業者及びクーポン加盟事業者での発行及び利用管理に係るシステムの構築。

⑥ 地域限定クーポンの回収、審査、精算及び廃棄業務

クーポン加盟事業者からの使用済みの地域限定クーポンを回収し、その内容を審査し、適切な金額をクーポン加盟事業者の指定する金融機関口座に振り込みにて給付する。精算済みの地域限定クーポンについては、事業完了後、5年間保管すること。また、キャンペーン参画事業者から回収された未使用の地域限定クーポンについては、シリアルナンバー等を控えるなど必要な記録をした上で、再利用ができない方式で廃棄すること。

⑦ キャンペーン参画事業者及び地域限定クーポン加盟事業者問合せ対応業務

⑧ 不正防止対策・対処業務

(5) コールセンター開設、運營業務

キャンペーン参画事業者、クーポン加盟事業者及びキャンペーン利用者から本事業への総合的な問い合わせに対応するコールセンターを開設、運営すること。連盟及び事務局との連絡調整の利便性を考慮し、佐賀県内に設置すること。

② 専用回線を設け、必要な回線数と人員を確保すること。

② 開設時間は9:00から18:00（土日祝を含む。）までを想定。

③ メール、FAX及びチャット等電話以外での通信連絡経路による対応ができるようすること。

(6) 「佐賀GoToトラベル」事業を広く周知する特設サイトの制作、運營業務

「佐賀 GoTo トラベル」事業を利用者に広く訴求し、その利用方法等を周知する特設サイトを制作、運営すること。

(7) 本事業の円滑な運営に必要なマニュアル等の作成及び周知

①「佐賀 GoTo トラベル」事業参画事業者が本事業に円滑に参画できるよう運営マニュアルを作成し、配布、周知徹底を図ること。

②特設サイトにおいて、キャンペーン利用方法等の詳細なFAQを作成し掲示すること。

③コールセンターにおいて、キャンペーン参画事業者、クーポン加盟事業者及びキャンペーン利用者からの問い合わせに適切に対応できるようマニュアルを作成し、キャンペーン開始以前に、コールセンターの人員に対して、周知徹底を図ること。

①～③については、本事業の運用変更や一時停止等があった場合は迅速にその改定を行うこと。

(8) 事業完了報告書の作成

本事業に係る事務局業務完了後に、運営管理及び経理の状況を整理した報告書を作成し、連盟宛て提出すること。上記報告書の記載に関連する証拠書類及び会計帳簿等は、業務完了後5年保管すること。

(9) その他留意事項

①本事業に関する内容については、本仕様書によるほか、当該業務の委託先として決定した後、提案及び見積もり内容に基づき、連盟と協議のうえ、委託契約を行うものとする。

②本仕様書に定めのない事項については、連盟との協議において決定するものとする。