第 32 回神戸ルミナリエ有料エリア特別鑑賞券（前売券、当日券）販売業務 仕様書

１　事業名

第 32 回神戸ルミナリエ

２　事業概要

(1) 開催趣旨

阪神・淡路大震災の犠牲者への鎮魂と大震災の教訓を語り継いでいくとともに、まちのさらなる魅力発信と神戸地域への集客を目的に開催する。

(2) 開催期間

2027 年 1 月 29 日（金）～2 月 7 日（日） 10 日間

(3) 会　場

メリケンパーク、東遊園地および旧居留地

３　業務名称

有料エリア特別鑑賞券（前売券、当日券）販売業務

４　業務の目的

神戸ルミナリエ有料エリア特別鑑賞券（以下、「一般券」という。）について、複数の販売チャネル及び販売促進施策を活用し、購入機会の拡大及び販売促進を図るとともに、円滑な販売管理及び購入者対応を実施することを目的とする。

５　有料エリア特別鑑賞券（前売券、当日券）の概要

別紙 1 のとおり

６　委託期間

契約締結日～2027 年３月 31 日

７　業務内容

一般券の販売目標枚数は、120,000 枚以上とする（第 29 回実績：123,000 枚、第 30 回実績：105,000 枚、第 31 回実績：82,000 枚)。一般券の販売にあたっては複数の販売チャネルを用意し、販売促進を行うこと。

(1) 販売計画の策定

一般券の販売にあたり、販売計画を策定すること。販売計画には下記の内容を含め、発注者と協議のうえ決定すること。

① 販売スケジュール

② 販売体制

問合せ対応及び緊急時対応体制等

③ 販売方法
販売チャネル、販売システム及び発券方法等
④ 販売促進の実施方法
⑤ 販売状況の管理及び発注者への報告方法

(2) 一般券販売に係るシステムの構築及び運用
① 一般券の申込ページを設け、購入者が円滑に購入できるよう、購入までの導線等の工夫を行うとともに、予約前に必ず支払いに関する注意事項（キャンセルポリシー）等を表示させること。
② 一般券販売開始日に遅滞なく申込受付ができるよう調整すること。
③ 購入者が、紙券・電子券を選択できるようにすること。
④ 紙券・電子券のデザイン、仕様等については発注者と協議のうえ決定すること。
⑤ 販売チャネルは提案によるものとし、利便性向上に資する体制を構築すること。

(3) 受付管理業務
購入者が申込みを完了した際は、申込完了の旨を購入者に通知するとともに、購入までの流れを案内すること。

(4) コールセンターの設置及び運営
一般券の販売中、購入者等からの問い合わせに対応するため、コールセンターを設置・運営すること。
①一般券の購入方法、支払方法、発券方法、購入後の利用方法等に関する問い合わせに対応すること。
②購入者からの問い合わせに対し、適切かつ迅速に対応できる体制を整備すること。
③コールセンターの受付時間は 2026 年 11 月 1 日（日）～2027 年２月 19 日（金）の平日 10 時～17 時までを必須とし、詳細は発注者と協議のうえ決定する。
※年末年始 2026 年 12 月 26 日（土）～2027 年 1 月 3 日（日）は除く

(5) 購入者の入金管理業務
適切に代金を収納し、入金確認後に滞りなく発券できるようにすること。

(6) 販売枚数の管理
一般券の各日各時間帯における販売可能枚数は、原則として別紙１に定める販売上限枚数を基準とし、一般券以外の入場券等の販売状況に応じて変動するため、変更が生じた場合は迅速に対応すること。
また、前売券及び当日券の販売状況を踏まえ、主催者による会場販売と受託者による会場外販売の間で、当日券の販売可能枚数を適切に調整できる体制を整備すること。
当日券の販売にあたっては、販売状況に応じた販売可能枚数の変更や売り止め等に迅速に対応できるよう、主催者、受託者及び各販売チャネルとの間でリアルタイムに販売状況を共有し、密に連携できる体制を構築すること。

(7) 各種トラブル対応
会期前に一般券を購入する際や、購入後に発生したトラブルに適切に対応すること。また、会期中は購入者が滞りなく入場できるよう、各種トラブルに対応すること。

(8) 販売促進業務

一般券の販売促進を図るため、受託者が有する販売ネットワーク及びノウハウを活用し、効果的な販売促進を実施すること。販売促進の実施にあたっては、発注者と協議のうえ、販売状況等を踏まえ、必要に応じて販売促進施策の見直し又は追加提案を行うこと。

(9) 販売分析及び報告

販売期間中及び販売終了後に販売実績を分析し、発注者へ報告すること。報告内容には下記を含めること。

① 販売推移
② 券種別販売実績
③ 販売チャネル別販売実績
④ 地域別販売実績
⑤ 販売促進施策の実施結果
⑥ 次年度に向けた改善提案

(10) その他付随業務

上記業務に付随する業務が発生した場合、適宜対応すること。

8　事前打合せの実施

発注者及び受注者は、一般券の受付期間や会期中対応等、必要に応じて事務打合せを行い、円滑な事務処理に努めなければならない。

9　セキュリティ対策・個人情報保護

業務運用にあたって、問合せ等を寄せた利用者の氏名、連絡先等を一時的に保持することが予想されるため、セキュリティ対策及び個人情報保護等の観点から次の管理を徹底すること。

(1) 守秘義務違反に関する責任の所在及び処罰の内容を明確にし、従事者に周知徹底すること。
(2) 従事者については、セキュリティ対策及び個人情報保護に関する研修を実施すること。
(3) 本業務で扱うすべての情報に関して、漏えい、き損、紛失及び改ざん等の事故がないよう管理すること。なお、業務終了後も同様とする。

10　その他留意事項

(1) 業務の実施にあたっては関係法令等を遵守し、コンプライアンスの推進に努めること。
(2) 受注者は常に発注者と連携を密にして業務にあたること。
(3) 受注者は業務の進捗状況について、発注者の指示により適宜報告すること。
(4) 発注者は受注者が業務の実施にあたり、仕様書の規定に反した場合は、業務完了後であっても契約金額の一部又は全部を返還させることができる。
(5) 上記のほか、受注者は業務の実施にあたり、発注者から当該業務の遂行に関する書類の提出を求められた場合は、速やかに書類の提出に応じなければならない。
(6) 反社会的勢力の排除

①発注者及び受注者は、現在及び将来にわたり自己が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、その他反社会的勢力（以下「暴力団等」という。）ではないこと、暴力団等の支配・影響を受けていないこと、暴力団等を利用しないこと、暴力団等を名乗るなどして相手方の名誉・信用を毀損しもしくは業務の妨害を行い、または不当要求行為をなさないこと、及び自己の主要な出資者または役職員が暴力団等の構成員ではないことを表明し、保証する。

②発注者又は受注者は、相手方が前項に定める表明保証義務に違反した場合、催告することなしに直ちに業務委託契約を解除し、あわせてこれにより被った損害の賠償を請求することができるものとする。

③発注者又は受注者は、前項の規定により業務委託契約を解除した場合には、相手方に損害が生じても、これを一切賠償しない。

別 紙 1

■有料エリア特別鑑賞券（一般券）の販売概要（予定）

日時：2027 年 1 月 29 日（金）～2 月 7 日（日）

金額：前売券　平日　500 円　土日　750 円

当日券　平日 1,000 円　土日 1,500 円

※小学生以下無料（お子様だけの入場はできません）

【前売券】

・電子券、紙券を選択して購入

・17：30-21：30 の間で 4 つの時間枠から鑑賞時間帯を選択して購入

① 17：30～18：30、②18：30～19：30、③19：30～20：30、④20：30～21：30

・前売券は各日前日まで販売

・前売券の上限は各日各時間帯 5,500 枚

なお、各日の一般券の販売上限については事務局と相談のうえ決定

【当日券】

・電子券、紙券を選択して購入

・17：30-21：30 の間で 4 つの時間枠から鑑賞時間帯を選択して購入

① 17：30～18：30、②18：30～19：30、③19：30～20：30、④20：30～21：30

・会場外での当日券販売については、購入者が一般券の購入・発券後に滞りなく入場できるよう概ね 15 時までを目安とし、詳細は提案によるものとする。

・当日券は前売券の上限枚数から前売券の購入済枚数を差し引いた枚数とする。