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　質問と回答

2026年9月18日

質問番号	項目	質問	回答
1	仕様書7(8)販売促進業務	具体的にはどのような業務になるでしょうか？SNSなどで一般チケット販売を促進するような業務を費用をかけて提案する必要がありますか？	販売促進業務については、受託者が有する販売ネットワーク、顧客基盤、営業網、販売ノウハウ等を活用し、一般券の販売促進を図る業務を想定しています。 SNS、Web広告等の有料媒体を活用した施策を必須とするものではありません。受託者が有する販売ネットワーク等を活用した販売促進を含め、一般券の販売目標達成に向けて効果的と考える施策を提案してください。 なお、提案する販売促進施策に別途費用が発生する場合は、その内容及び費用を明確にしたうえで提案してください。
2	仕様書7(9)販売分析及び報告	販売チャネルによっては記載①～④が抽出できませんが、メインであるチャネルで①～④対応可能であれば問題ないでしょうか？	各販売チャネルから取得可能な情報を基本として、可能な範囲で分析・報告してください。 なお、特定の販売チャネルにおいて取得できない情報については、当該項目が取得できない旨を提案書に明示していただければ差し支えありません。 ただし、可能な範囲で各チャネルの販売実績を把握・集計し、全体の販売状況を分析できる方法を提案してください。
3	仕様書7(4)コールセンターの設置及び運営	販売チャネルの常設コールセンターで対応させていただいてよろしいでしょうか？①の一般券の方法、支払方法、発券方法、購入後の利用方法等に関する問合せは対応可能ですが、イベントの詳細についてはお答えできない場合がございます。	販売チャネルが設置・運営するコールセンターを活用することも可能です。 コールセンターでは、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、チケット販売に関する問合せに対応できる体制を整備してください。一方、開催内容、会場案内等のイベント自体に関する問合せについ

			ては、別途対応可能なコールセンターを設置しております。なお、コールセンターの具体的な受付時間、対応体制等については、提案内容を踏まえ、発注者と協議のうえ決定するものとします。
4	仕様書７(2)一般券販売に係るシステムの構築及び運用	払い戻しは原則行わない運用で大丈夫でしょうか？荒天等の場合で主催者側が中止の判断をした場合であっても販売チャネル毎で購入者にチケット発送料などの費用負担が発生しても問題ないでしょうか？	一般券については、購入者都合による払戻しは原則として行わないものとします。ただし、荒天その他の事由により、発注者の判断により開催を中止した場合等については、払戻しの実施を想定しています。 発注者の判断による開催中止等に伴う払戻しについては、購入者に過度な負担が生じないよう、払戻しに係る手数料等は原則として購入者負担としない料金体系を提案してください。 なお、販売チャネルの仕組み上、払戻しに伴い購入者負担を避けることができない費用が発生する場合は、その内容及び金額を企画提案書及び見積書に明記したうえで提案してください。
5	公募要項内（２）応募書類【記載内容】（オ）販売施策	公募要項内（２）応募書類【記載内容】（オ）に「販売状況に応じて実施する 追加施策や施策の見直し」について、実施後プラスで発生する費用に関しては 別途協議・調整としての提案が問題ないか	販売状況に応じた追加施策について、当初の提案内容及び見積金額に含まれない費用が発生する場合は、発注者と受託者で別途協議することを想定しています。 なお、追加費用が発生する可能性がある施策を提案する場合については、その内容及び概算費用を提案書に記載してください。
6	販売分析報告	販売施策および販売分析および報告について、数値が図れない施策や販売方法については、除外とした上での報告にて問題ないか、もしくはデータ連携可能な方法のみでの販売施策・販売方法が必須か	販売施策及び販売方法について、必ずしも数値による効果測定が可能なものに限定するものではありません。 数値による効果測定が可能な施策については、可能な範囲で実績等を把握・分析してください。一方、数値による効果測定が困難な施策についても、実施内容、実施結果、反応等を可能な範囲で整理し、報告してください。

			データ連携が可能な販売方法のみを採用することを必須とはしません。
7	購入者の負担金額について	チケット代とは別にチケット購入者へ手数料が発生しても問題ないか	一般券の購入に際して、チケット代以外の手数料等が購入者に発生することについては、原則として想定していません。販売手数料、発券手数料、システム利用料等については、原則として購入者に負担を求めない料金体系を提案してください。 なお、販売チャネルの仕組み上、購入者負担を避けることができない費用が発生する場合は、その内容及び金額を明記したうえで提案してください。
8	コールセンターへのお問い合わせ件数について	受付体制を検討するうえで参考とさせていただきたく、過去のコールセンターへのお問い 合わせにつきまして、1 日あたりの平均件数がお分かりになりましたらご教示いただけます でしょうか。	今回、コールセンターの設置及び運営業務は新たに実施する業務であり、過去に同様のコールセンターを設置した実績がないため、参考となる問い合わせ件数の実績はありません。 受付時間、対応体制等については、過去のチケット販売実績等を踏まえ、受託者において適切な体制を提案してください。