

第 31 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 31 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

2026 年 1 月 30 日（金）～2 月 8 日（日） 10 日間

(3) 会 場

東遊園地、旧外国人居留地、メリケンパーク

3 業務名称

有料エリア特別鑑賞券（前売券、当日券※以下一般券という）販売業務

4 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

5 業務履行期間

2025 年 11 月 1 日（土）～2026 年 2 月 20（金）

6 業務の内容

(1) 一般券販売に係るシステムの構築

- ① 一般券の申込ページを設け、購入者がスムーズに購入できるよう、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 履行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。
※紙券・電子券のデザイン、仕様等については事務局と協議のうえ決定するものとする。

(2) 受付管理業務

購入者が申込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。

(3) 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。

(4) 販売枚数の管理

一般券の各日販売上限は、一般券以外の入場券等の販売状況により変動するため、変動に対して迅速な対応をとること。なお、一般券の販売状況については、事務局と随時共有できる体制をとり、密な連携を図ること。

(5) 各種トラブル対応業務

① 会期前に発生したトラブルについて

会期前に一般券の購入や購入後に発生したトラブルへ適切に対応すること。トラブルへの対処方法を企画提案書に明記すること。

② 会期中に発生したトラブルについて

通信障害等、不測の事態が発生した場合でも購入者が滞りなく入場できるような措置を講じること。会期中のトラブル対応業務について、構成員、業務フロー、対応可能時間等を企画提案書に具体的に記載すること。

(6) 通信環境の整備業務

電子券の販売に伴い、滞りなく円滑な入場ができるよう、会期当日の一般券等確認場所周辺の通信環境を整備すること。対象エリア、想定人数は別紙2のとおり

(7) 販売促進業務

一般券の売り上げを向上させるため、広報・プロモーション企画や具体的な営業企画等、効果的な販売プロモーションを実施すること。

(8) 前各号に付随する業務

7 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。

8 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。

9 販売手数料及び発券手数料等

1枚当たりの販売手数料及び発券手数料並びに利用者負担となる手数料等全て明記のうえ、提案するものとする。その他、提案があれば企画提案書に記載すること。

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また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
 - ・発注者及び受注者は、現在及び将来に渡り自己が暴力団、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。
 - ・発注者または受注者は、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。
 - ・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、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

日時：2026 年 1 月 30 日（金）～2 月 8 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
 - ・前売り券の上限は各日各時間帯 5,000 枚予定
- 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

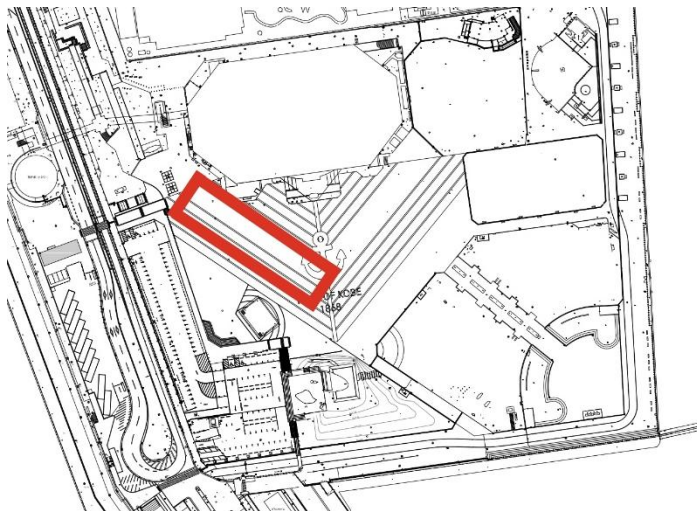
【当日券】

- ・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。
- ・当日券は前売り券の上限枚数から前売り券の購入済枚数を差し引いた枚数とする。

別紙 2

■会場の通信環境整備業務

【対象予定エリア】



- ・約 70m × 約 25m
- ・対象エリアは予定ですので、変更になる場合があります。

【想定人数】

- ・1 時間に 5,000 人を想定
- ・滞りなく電子チケットを表示し、スムーズな入場ができるよう、様々なパターンを想定して通信環境を整備すること。

例：チケットアプリダウンロード、待機列での動画視聴、当日券の電子決済等が同時に行われることを想定