

第 32 回神戸ルミナリエ有料エリア特別鑑賞券（団体券）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

第 32 回神戸ルミナリエ 有料エリア特別鑑賞券（団体券）販売業務

4 有料エリア特別鑑賞券（団体券）の概要

別紙のとおり

5 業務履行期間

契約締結日～2027 年 2 月 28 日

6 業務の目的

本業務は「第 32 回神戸ルミナリエ」で設ける有料エリアの特別鑑賞券（以下、「団体券」）販売において、一般券だけでなく、団体券を販売することで販売促進を行う。

7 業務の内容

(1) 団体券販売に係るシステムの構築

- ① 団体券の受付ページを設け、利用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、予約前に必ず団体券や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団体券の予約受付ができるよう調整すること。

(2) 受付管理業務

利用者が申込を完了した際は申込完了の旨を利用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) 利用者の入金管理業務

- ① 利用者に対して適切に請求書、領収書を発行すること。
- ② 支払いは銀行振込（振込手数料は利用者負担）を原則とし、団体券の受付後、期日までに入金を確認すること。
- ③ 入金状況については定期的に主催者に報告すること。

(4) 団体券発送管理業務

団体券は組織委員会が支給する紙チケットを申込者の入金完了後に発送し、延滞なく適切に管理するとともに、必ず追跡できる方法をとること。

(5) コールセンター業務

- ① 「神戸ルミナリエ団体券事務局」を設け、電話及びメール等の問合せに対応すること。なお、電話による問合せについては専用の回線を新たに取得すること。

※電話回線数については協議の上、決定する。

- ② 問合せ受付時間は2026年11月1日（日）～2027年2月19日（金）の平日9時30分～17時00分までとする。

※年末年始2026年12月26日（土）～2027年1月3日（日）は除く

- ③ 業務場所は神戸市内とし、主催者と密に連携できる体制を整えておくこと。

(6) 団体券販売促進業務

- ① 団体券5,000枚の販売を目標とする。
- ② 発注者は販売目標達成に向けた営業計画書を作成し、契約締結後速やかに発注者へ提出すること。
- ③ 営業計画書には以下の内容を含めること。
 - ・営業対象（旅行会社、ホテル、飲食店、観光施設、企業、学校等）
 - ・営業手法
 - ・営業スケジュール
 - ・重点営業先
 - ・販売目標及び月別販売計画
- ④ 受注者は団体券販売促進のため、旅行会社、ホテル、飲食店、観光施設、企業等への営業活動を実施すること。
- ⑤ 受注者は営業活動状況及び販売状況について毎月1回以上発注者へ報告すること。

(7) 前各号に付随する業務

8 事前打合せの実施

発注者及び受注者は、団体券の受付期間や支払い、団体券発送までの期日等、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 中間報告及び販売状況報告

- (1) 受注者は発注者が指定する時期に販売状況及び営業活動状況について中間報告を行うこと。
- (2) 中間報告には次の事項を含めること。
 - ①販売実績
 - ②営業活動実績
 - ③販売目標達成見込み
 - ④販売上の課題
 - ⑤今後実施予定の販売促進施策
- (3) 販売実績が販売計画を大きく下回る場合は、受注者は改善策及び追加営業施策を提案し、発注者と協議のうえ実施すること。
- (4) 受注者は業務完了後、販売実績及び営業活動実績について報告書を提出すること。
- (5) 報告書には次の事項を含めること。
 - ①販売枚数及び売上実績
 - ②販売経路別実績（旅行会社、ホテル、飲食店、企業等）
 - ③営業活動実績
 - ④効果の高かった販売促進施策
 - ⑤販売上の課題及び改善提案発注者は報告内容を次回以降の団体券販売施策及び販売手法の改善検討に活用するものとする。

10 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。

11 委託金額について

上限 1,800,000 円（消費税及び地方消費税を含む）

※業務実施に必要な設備費、電話回線使用料、連絡及び転送に係る通信費、従事者に要する費用、光熱費、消耗品費及び施設使用料等、本業務に要する費用については、全て本委託料に含めるものとする。

12 販売手数料について

1 枚当たりの販売手数料は 10% とする。

13 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。
 - ・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、相手方に損害が生じても、これを一切賠償しない。

■有料エリア特別鑑賞券（団体券）の販売概要（予定）

日時：2027 年 1 月 29 日（金）～2 月 7 日（日）

金額：平日 1 枚 400 円

土日 1 枚 600 円

※団体券は 16 名様以上から販売可能（同一枠指定）

※小学生以下無料（お子様だけの入場はできません）

金曜日、土曜日、日曜日は鑑賞時間枠を選択して購入

※月曜日から木曜日は時間枠の選択は不要

各日①17：30～18：30、②18：30～19：30、③19：30～20：30、④20：30～21：30

日 程	指定時間枠
2027 年 1 月 29 日（金）～ 1 月 31 日（日）	① 17:30～18:30 ② 18:30～19:30 ③ 19:30～20:30 ④ 20:30～21:30
2027 年 2 月 1 日（月）～ 2 月 4 日（木）	なし
2027 年 2 月 5 日（金）～ 2 月 7 日（日）	① 17:30～18:30 ② 18:30～19:30 ③ 19:30～20:30 ④ 20:30～21:30