

市内旅館等宿泊支援事業「こおりやま開拓クーポン」
企画運営業務仕様書【公募用】

第1 総則

1 本仕様書の位置づけ

本仕様書は、市内旅館等宿泊支援事業「こおりやま開拓クーポン」企画運営業務（以下「本業務」という。）について受注者に求めるサービス水準を示したものである。（この水準は、最低限又は基本の条件として定めたものであり、同等以上の提案を妨げるものではない。）

なお、本仕様書は、別紙募集要項、その他郡山市（以下「本市」という。）が本業務に関連して配布する資料及び質問に対する回答と一体のものとして取り扱う。

2 本業務の目的

エネルギー価格や物価高騰の影響を受ける本市内の宿泊事業者を支援するとともに、市内宿泊施設の宿泊者に対して、クーポンを発行し、宿泊割引を実施することで、宿泊をきっかけとした旅行需要を喚起し、宿泊事業者を含めた関連事業へ経済効果を波及させるため、市内旅館等宿泊支援事業を実施する。

3 提案の留意事項

- （1）提案上限金額の範囲内で、独自の有効な誘客施策の提案を実施することができる。
- （2）提案に当たっては、福島県内宿泊促進支援事業「また来て。」割との連携を目指すため、福島県のウェブサイトについても確認の上、提案すること。

4 委託期間等

（1）契約期間

契約締結日から令和9年3月5日（金）まで

（2）事業実施期間

令和8年11月下旬～令和9年1月下旬のうち閑散期を予定。

※ 執行状況によって期間変更及び延長可能性有り。

（3）想定割引規模

宿泊割引：6万5千人泊（130,000千円）

5 文言等定義

（1）登録宿泊事業者（以下、「宿泊事業者」という。）

旅館業法（昭和23年法律第138号）に基づく旅館業の許可を受けている郡山市内で営業する宿泊施設（下宿営業を営む者及び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6項に規定する店舗型性風俗特殊営業を営む者を除く）、又は住宅宿泊事業法（平成29年法律第65号）に基づき福島県知事に届け出を行い郡山市内で宿泊提供を行う者のうち、本事業への参画が認められた事業者。

（2）取扱い旅行者（以下、「旅行者」という。）

日本国内に法人格を有する旅行業法（昭和27年法律第239号）に基づき旅行業の登録を受けた

者。

(3) 国内OTA（以下、「OTA」という。）

実店舗を持たずにインターネット上で旅行商品の取引が完結する事業者のうち、国内に拠点を有し、日本の旅行業法令に従い事業を営む事業者。

6 宿泊割引の内容

(1) 対象

ア 日本在住で市内宿泊施設に宿泊する旅行者

イ インバウンド宿泊者（団体客を除く）

種別	個人旅行者	団体旅行者
日本在住の市内宿泊者	対象	対象
インバウンド宿泊者	対象	対象外

(2) 割引額

一泊税込 5,000 円以上の宿泊について、2,000 円割引。

※ 福島県「また来て。」割との併用は可能とする。

(3) 想定規模

宿泊割引（1 人一泊あたり 2 千円）：6 万 5 千人泊

第2 委託業務の内容・要求水準等

本市では、委託業務において、以下スケジュール・内容を想定しているため、それに合わせた提案を実施すること。なお、これらの外、本事業の目的等を踏まえ、有意義であると考えられる内容については、提案すること。

提案については、OTA 販売・旅行会社の店頭販売、宿泊施設の自社販売等のどの手法を活用し実施するのかを原資配分と併せて提案すること。また、本来のクーポン目的を考慮するとともに、広く多くの方が使用できるように連続した1回の宿泊について3泊までの制限を設けること。

実施月	内容
9 月	告知のための準備、参加宿泊施設募集、説明会の実施
10 月	予約の開始、プロモーションの実施
11 月	予約期間・宿泊割引対象期間（予定）
12 月	宿泊割引対象期間（予定）
1 月	宿泊割引対象期間（予定）
2 月	精算期間

1 クーポン発行システムの提案・構築・実施

- (1) 本市にとって効率的かつ効果的なクーポン発行システムを提案すること。クーポンの発行フロー、導入するシステム、構築する場合は構築期間、実施方法について詳細を提案書内に記載すること。なお、多くの市民や旅行者が利用できることを念頭に、提案すること。
- (2) 他市町村が実施している同様のクーポン事業を参考に、本市の特徴を捉え、本市に積極的な誘客が図られるクーポン発行システムを提案すること。
- (3) 「5,000 円以上の宿泊につき、1 人 1 泊 2,000 円」という前提条件は変更せず、効果的なクーポン配布について提案すること。

なお、前提条件から逸脱しない効果的な提案を行うことは可能とする。

- (4) なるべく多くの市民や旅行者がクーポンを利用できるよう（クーポンの取得が困難な方でもクーポンを容易に取得できる）施策を講じること。なお、具体的に提案書内で記載すること。
- (5) 原資配分については、本市と協議の上、決定し、執行状況等を常時確認し適切な管理を行うこと。また、速やかに執行状況等が本市と共有できるよう体制等を整えること。なお、原資配分の考え方や配分割合については根拠も含め、具体的に提案書内に記載すること。
- (6) クーポン発行から支払いまでのフローを具体的に提案書内に記載すること。
- (7) クーポン発行における福島県「また来て。」割との連携について提案すること。

2 事務局設置・問い合わせ窓口（コールセンター）の運営

- (1) 「1 クーポン発行システムの提案・構築・実施」に対応しうる事務局を設置すること。
- (2) 事務局設置の考え方・運営方法・人員配置について提案書内に記載すること。なお、事務局で使用する PC、電話等のレンタル費用は委託内に含むものとする。
- (3) 事務局内に旅行者・事業者からの問い合わせに対応するための問い合わせ窓口（コールセンター）を設置し、運営すること。なお、本市や宿泊事業者等に苦情等が来ないよう専用回線を設け、問合せに対応する十分な体制（目安：3 席以上）及び人員を整備すること。実施期間前 1 ヶ月を

目処に、システム利用に関する旅行者向け、事業者向けのコールセンターを設置・運営を開始すること。

- (4) 可能な限り、旅行者等からの本市への問い合わせがないよう策を講じること。
- (5) 事務所を設ける場合は、設ける場所（既存企業内に設けることも可）やその場所での人員配置、適切に遂行できる体制を提案書内に記載し、適切な運営を図ること。
- (6) 本市と調整して業務マニュアルを作成すること。
- (7) あらかじめ旅行者・宿泊事業者等からの問い合わせを少なくする取り組みを講じること。
- (8) クレーム・トラブル発生の際のフローを提案書内に記載し、解決方法や本市の負担軽減策についても提案すること。
- (9) 制度の内容、システム・スマートフォン等の操作方法、福島県「また来て。」割の内容等も含め、適切に案内を行うこと。
- (10) 収集した個人、事業者等情報が漏洩等しないよう適切な管理を徹底すること。なお、収集した個人、事業者等情報の本事業以外の利用は認めない。
- (11) 実施状況について、日時で把握できるようにし、本市に週次で報告を行うこと。

3 情報発信・利用促進

- (1) 本事業の専用ホームページを制作・運営するとともに、市内外からの観光誘客促進が図れるよう、広報・周知を行うこと。なお、専用ホームページの構成、イメージについて提案書内に記載すること。
- (2) 上記スケジュールを踏まえ、スムーズな事業実施が図れる時期に実施すること。
- (3) OTA でのデジタル広告、チラシ等の作成によるアナログ広告等多様な情報発信を実施すること。
- (4) クーポンの利用が促進されるとともに、情報が県内外の旅行者に行き渡るよう広告・宣伝の施策について提案すること。
- (5) 実施した情報発信が誘客に寄与しているかの効果を分析すること。効果が薄い場合には、補える施策を実施すること。
- (6) 情報発信における福島県「また来て。」割との連携について提案すること。
- (7) 事業開始時及び原資の上限達成前後には本市と協議の上、必ず広報を行うこと。

4 宿泊事業者・旅行業者への支援

- (1) 宿泊事業者（旅行業者での取り扱いを提案する場合は、旅行業者も含む）に周知・説明会を行い、参加施設の募集を行うこと。募集のフロー、説明会の実施方法などを提案書内に記載し、本事業に多くの宿泊事業者が参画するよう提案すること。
- (2) 宿泊事業者の募集・登録・更新に係る業務を行うこと。旅行業者での取り扱いを提案する場合においては、申請適格や申請可能な旅行商品、申請手続き方法などについて、旅行業者への周知を行うこと。
- (3) 宿泊事業者からの相談や問い合わせ等を受け付ける体制について構築すること。
- (4) 宿泊事業者に円滑に支払いを実施すること。支払いのフロー、時期については、提案書内に記載すること。旅行業者での取り扱いを提案する場合においては、旅行業者からの実施結果（参加者数や宿泊先等の確認）を審査し、適正と判断されるものに対し、配分額の範囲で支払いを行うこと。

- (5) 本市と調整して手続き周知のためのマニュアル制作を行うこと。
- (6) 申請された旅行について、必要に応じて宿泊代金が適当か等宿泊事業者に確認を行うこととし、不正が疑われるものについては、必要に応じて、法務相談や事実確認等の調査等を実施し、本市と対応協議の上、問題の解決にあたること。
- (7) 旅行業者での取り扱いを提案する場合においては、旅行業者の取扱う旅行商品については、期間中に催行した旅行のみ対象とすること。

5 地域消費、再訪を促す取り組みの実施

- (1) 宿泊した旅行者が本市内で消費するための施策を提案の上、実施すること。
- (2) 宿泊した旅行者の本市への再訪を促す施策を提案の上、実施すること。

6 アンケート調査の実施及び施策の効果検証

- (1) 宿泊した旅行者にアンケートを実施すること。アンケートの概要、KPI、活用方法については、提案書内に記載すること。なお、アンケートの内容については、市と協議の上、決定するものとする。
- (2) 宿泊事業者にアンケートを実施すること。アンケートの概要、KPI、活用方法については、提案書内に記載すること。旅行業者での取り扱いを提案する場合においては、旅行業者へも同様にアンケートを実施すること。なお、アンケートの内容については、市と協議の上、決定するものとする。
- (3) アンケート、予約状況から宿泊予測を行い、効果を随時検証すること。検証した効果は適宜、本市に報告し、事業期間中であっても改善策を講じ、実施すること。
- (4) 実績をとりまとめ、利用者状況等による傾向の分析などを踏まえた報告書を作成すること。

7 クーポン原資の余剰

クーポン原資について余剰が生じた場合、実績に応じ変更契約を行うものとする。

第3 成果品

1 完了検査

実施報告書を提出し、完了検査を受けること。成果品の所有権、著作権等の一切の権利については、全て本市に帰属するものとし、本市の承諾なしに使用、公表してはならない。

2 実施報告書の規格及び提出先

- (1) 原則、A4版、縦型、横書きとし、PDF及びPDF以外の加工可能な電子データで提出すること。
- (2) 提出先は、文化スポーツ観光部観光政策課（本庁舎5階）とする。
- (3) その他業務で生じた成果品については、併せて提出すること。

第4 その他留意事項

- 1 業務全体を管理・統括する業務責任者を置くこと。本市との連絡は原則として、この業務責任者を通して行うこと。
- 2 本業務に関する打合せを必要に応じて随時行うこと。

なお、打合せ協議に要する移動等の経費については、全て受注者の負担とする。

- 3 本業務の実施に当たっては、本市と十分な協議の上、本市の意向に沿った提案助言等を行うこと。
また、本市に必要な事項について、受注者は、積極的に提案を行うこと。
- 4 契約の締結、本業務の履行に関して必要な費用は、特段の定めがない限り、全て受注者の負担とする。
- 5 受注者が自ら所有する写真・映像等を使用する場合には、著作権・肖像権等に十分注意の上、自らの責任において使用すること。
- 6 本業務の遂行において、第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物等」という。）を使用する場合には、受注者は、当該既存著作物等の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に関わる一切の手続きを行うこと。
- 7 本業務の履行に当たり疑義が生じた事項や本仕様書に定めのない事項については、双方協議の上、決定する。
- 8 受注者は、本業務を行うに当たり、業務上知り得た内容を第三者に漏らしてはならない。