

# 令和5年度 KiiPass 運用に係る支援業務 仕様書

## 1 業務名

令和5年度 KiiPass 運用に係る支援業務

## 2 業務概要・目的

令和4年度事業「紀伊半島における交通・観光のデジタル化事業」にて構築した、スマートフォン1つで交通・観光施設のチケット等を予約・決済・利用を可能にする Web システム「KiiPass」を今年度運用するにあたり、精算作業や問い合わせ窓口の設置及び関係者への説明作業等を実施する。

当該システムの運用を通して、高野山・熊野の両エリアへのアクセスの利便性向上や観光客の周遊範囲の拡大、キャッシュレス対応による消費機会の拡大等を目指す。

## 3 契約期間

契約締結日から令和6年3月15日まで

## 4 見積上限額

4,600千円（消費税及び地方消費税含む）

## 5 業務内容

### (1) 前提事項

- ・紀伊半島外国人観光客受入推進協議会（以下、「協議会」とする。）が別途発注する「令和5年度紀伊半島における交通・観光のデジタル化事業」業務において KiiPass のシステムとしての運用・保守管理をシステム事業者へ発注する予定であり、当該システム事業者と連携しながら各業務を遂行する必要がある。
- ・令和5年度の KiiPass の運用期間（デジタルチケット等の販売期間）は、夏～秋頃にかけての4か月程度を予定している。詳細日程は業務の中で調整することとする。

### (2) 精算業務

#### ア 業務内容

- ・KiiPass における決済の受け皿となる口座を用意し、システムと紐づけること（決済代行事業者等との契約事務が発生する）。なお、システム上の決済機能の調整は、システム事業者が担当する。
- ・毎月 KiiPass の販売・利用実績を確認し、上記口座から月毎に KiiPass 参画施設・事業者（以下、参画施設とする。）の指定口座へ支払いを行うこと。
- ・各参画施設に対して、事前にメール等により振込額や振込時期について連絡を行うこと

#### イ 支払いについて

- ・最終月の支払いについては、契約期間中に支払いを完了すること。

### (3) カスタマーサポートの運営

#### ア 業務内容

相談窓口を設けて、販売サイト利用者や参画施設からの問い合わせに電話やメールにて対応すること。

#### イ 問い合わせ対応日数

チケット販売期間前・期間中の、金曜日～日曜日、祝日など、問い合わせが多く想定され

る日程について、約70日間対応すること。具体的な日程は、協議会と調整の上決定する。

ウ 問い合わせ対応時間

平日、休日ともに午前9時00分から午後5時45分とし、繁忙期なども考慮し、電話がつかないことがないように適切な運営体制とすること。

エ 対応について

受け付けた問い合わせを要件ごとに管理し、案件が解決し、終了するまで対応を継続すること。また、日時、対応内容を記載した状況報告書を作成し、協議会に随時提出すること。

(4) 参画施設への説明業務

ア 業務内容

- ・Ki iPass の運用開始前に参画施設を戸別訪問し、システム利用の在り方、販売・管理サイトの利用方法等、事業への参加にあたって必要な情報を提供すること。（説明内容は、協議会側で用意する。）
- ・また、運用期間終了後に各参画施設に実施結果を報告するとともに、事業に関する意見の収集等を行うこと。

イ 対応について

- ・訪問前に協議会へスケジュールを相談すること。
- ・訪問後に、対応状況を協議会に報告すること。特に、緊急性を要する情報は遅滞なく報告を行うこと。

(5) 業務実施体制

協議会及び受託者との連絡・実施体制（主担当者、副担当者及び責任者等の設定）、緊急時の体制など、効果的かつ確実に業務が遂行できる管理体制を構築し、それらの体制を書面により示すこと。なお、体制を変更する場合は、あらかじめ協議会に連絡すること。

6 成果品の納入について

(1) 成果品

- ア 事業実施報告書 2部
- イ 事業実施報告書の電子データ 1部

※編集可能な電子データとし、提出書類の体裁、とりまとめ方法等について、協議会と打合せの上で制作すること。

(2) 成果品の納入場所

担当者：紀伊半島外国人観光客受入推進協議会事務局 武内

(※和歌山県商工観光労働部観光局観光交流課内)

住 所：〒640-8585 和歌山市小松原通一丁目1番地

7 留意事項

- (1) 本業務の履行にあたっては、業務内容を十分に理解し、協議会と連絡を密に取りながら誠実に履行すること。
- (2) この仕様書に記載されていない事項及び疑義が生じた場合は、協議会と協議のうえ決定すること。
- (3) 本業務により、知り得た個人情報及び通常秘密とされる企業情報を取得した場合は、この事業の目的以外には使用してはならない。これは受託期間終了後も同様とする。
- (4) 本業務の実施に伴い、第三者に与えた損害は、発注者の責めに帰すべきものを除き、受託者の責任において対応すること。