

番号	ページ 番号	質問項目	質問事項	質問内容	回答
1	仕- p. 4	仕様書 4 (2)イ	コールセンター	2023年の商品券発行事業における、日ごとのコールセンター席数（回線数）をご教示いた だけないでしょうか。 また、問い合わせ内容の分類についても、市民／取扱事業所ごと、紙商品券／電子商品 券ごとの実績をご教示いただきたいです。	参考資料「コールセンター入電実績」に日ごとの回線数を追記するとともに応答数の内訳 （事業者・一般）を再掲しました。なお、紙商品券・電子商品券ごとの実績は統計を取って いないため不明です。 また、問い合わせ内容の分類ごとの実績は、以下のとおりです。 ①事業者 ・施策・参加条件 189件 ・利用・換金期間 128件 ・店舗情報変更 65件 ・店舗登録方法 384件 ・取扱店舗キット全般 400件 ・商品券回収（オンライン） 128件 ・商品券回収（郵送） 224件 ・決済取り消し 17件 ・意見要望 31件 ・その他 110件 応答数合計 1,676件 ②一般 ・抽選全般 4,528件 ・購入全般 1,216件 ・操作全般 1,047件 ・新規登録方法 448件 ・パスワード初回設定 68件 ・SMS認証 9件 ・当選通知メール 324件 ・施策・応募条件 74件 ・利用期間 10件 ・利用店舗 54件 ・意見・要望 72件 ・その他 144件 応答数合計 7,994件
2	仕- p. 4	仕様書 4 (2)イ	コールセンター	コールセンターの市民や事業者からの通話代はすべて受託者が負担になりますでしょうか。ま た、回線は市民と事業者用に異なる回線と記載がありますが、同一番号で受信し、ガイダンス で市民と事業者に振り分けての対応でも可能でしょうか。	提案によりますが、前回（令和5年(2023年)11月発行）は、市民・事業者向けに同一 番号のフリーダイヤル回線を開設しており、それ以前は、市民向けにフリーダイヤル、取扱事 業所向けに通常の回線を使用しており、いずれの場合も、フリーダイヤルの通話代は受託者 が負担しています。 また、市民向けと事業者向けの回線は同一番号を使用しないでください。（購入申込開始 時および販売開始時に市民からの着信が集中し、事業者からの電話がつながりにくくなるおそ れがあるため。）
3	仕- p. 4	仕様書 4 (3)	取扱事業所	前回の参画の取扱事業所にも再度加盟店登録をしていただく認識でお間違いないでしょ うか。	お見込みのとおりです。前回登録のあった取扱事業所に募集案内の書類を送付するとともに 新規開拓を行うなど、過去と同程度（約2,000店）以上の取扱事業所数の確保に努めて ください。
4	仕- p.5, 6	仕様書 4 (4), (5)	申込状況・販売 状況	「紙商品券」の申込状況と、最終的な販売状況を教えていただけますでしょうか	紙商品券について、前回の申込数は、25万セットの発行に対し、 インターネット受付 28,839件 140,101セット はがき受付 37,287件 178,553セット 不備・重複申込 2,212件 10,648セット（対象外） 合 計 68,338件 329,302セット また、最終的な販売数は、245,806セットでした。

番号	ページ 番号	質問項目	質問事項	質問内容	回答
5	仕- p.5, 6	仕様書 4 (4), (5)	申込状況・販売 状況	「電子商品券」の申込状況と、最終的な販売状況（第一次、第二次販売とも）を教えてください。	電子商品券について、前回の申込数は、10万口の発行に対し、インターネットのみの申込受付を行ったところ。 一次販売については、 申込数 9,498件 43,704口（うち不備・重複申込 341件 1,499口（対象外））、 販売数 38,533口でした。 二次販売については、 申込数 18,431件 87,354口（うち不備・重複申込 1,196件 5,668口（対象外））、 販売数 55,739口でした。
6	仕- p. 5, 6	仕様書 4 (4)エ, ク	データクリー ング, 突合, 抽 選	受託者がハガキ・電子で受付を行った重複等をはじいた申込者一覧（データベース）を函館市へお渡しするのみで住民記録の突合と併せて抽選までの作業を函館市様が行うという認識相違ないでしょうか。	住民記録との突合は実行委員会において実施し、抽選は受託者において実施することを想定していますが、申込状況に応じ、あらためて協議を行い決定します。
7	仕- p. 6	仕様書 4 (5)ア	販売所	販売所に指定される商業施設様から、スペースのご提供だけでなく、誘導・整列や警備など人的サポート、机や椅子、ロープや最後尾プラカードなど備品のご提供といったご協力をいただける内容ならびに料金を教えてください。	販売所の設置については、既に設置予定の各商業施設等から内諾を得ていますが、誘導・整列や警備など人的サポート、備品の提供の内容は、施設の状況によって変わることから、契約後、あらためて各商業施設等と協議を行うこととします。 なお、前回の実績でお答えいたしますと、販売期間はR5.11.1～11.10（10日間）、販売所に係る経費（税抜）は、 ①対面販売にかかる諸経費（東商工会を除く販売箇所6か所への施設使用料金） 約180万円（3万円×10日×6か所） ②対面販売にかかる人件費 約269万円（上記6か所） ③対面販売にかかる諸経費（諸経費） 約10万円（東商工会） ④その他（警備～輸送代） 約250万円 合計 約709万円を要したところです。
8	仕- p. 6	仕様書 4 (7)	換金	商品券の35万セット発行額に対するプレミアム率の7億円の入金は函館市様より受託業者への支払いはいつのタイミングで行われる予定でしょうか。	換金業務の開始までに実行委員会から一括でお支払いいたします。
9	仕- p. 8	仕様書 4 (10)	アンケート調査	アンケート調査の実施についてですが、前回はどのような形式でアンケートの回収を行われましたでしょうかお知らせください。また、今回はWEBフォーム、往復がはき、返信用封筒など指定の仕様があればお知らせください。	前回のアンケート調査の概要は以下のとおりです。 なお、今回についても前回と同規模のサンプル数を回収したいと考えており、調査方法は別途協議することとします。 (1) 利用者向け ①調査対象 ・プレミアム付商品券購入者のうち紙商品券購入者 2,000人（年代・性別に偏りなく抽出） ・電子商品券購入者 全員 ②配布方法 ・紙商品券購入者 郵送 ・電子商品券購入者 電子メール ③回収方法 ・紙商品券購入者 返信用封筒またはオンライン ・電子商品券 オンライン (2) 取扱事業所向け ①調査対象 全ての取扱事業所（約2,000件） ②配布方法 郵送 ③回収方法 返信用封筒またはオンライン