

ワールドマスターズゲームズ2021関西 案内業務 業務委託仕様書

1 件名

ワールドマスターズゲームズ 2021 関西 案内業務(以下「本業務」という。)

2 業務期間

契約締結日から 2021 年6月 30 日まで

3 業務の目的

本業務は、ワールドマスターズゲームズ2021関西大会(以下「本大会」という。)において、大会受付方法や競技詳細情報など大会参加及び競技参加に関わる情報(以下「大会インフォメーション」という。)のマネジメントを行い、事前に情報を入手できる環境を充実させることで、大会参加時の障壁を可能な限り除去するとともに、ヘルプデスク及びコールセンターを設置し、大会参加者(参加予定者含む)等からの問い合わせ窓口を明確化・集約化することで、正確性・迅速性を備え、かつホスピタリティ(おもてなし)に富む対応を行う体制を構築する。

また、各所に案内所(案内ブースを含む。以下、同じ。)を設置し、現地での情報拠点として大会情報・競技情報等の提供、交通・宿泊に関する案内及び誘導並びに必要な観光情報を提供することにより、大会参加者がスムーズに競技地等目的地へ移動できる等ストレスなく競技に楽しむことができるプレイヤーズファーストの大会実現に寄与することを目的とする。

4 通則

- (1) 受託事業者は、業務の実施にあたっては、公益財団法人ワールドマスターズゲームズ2021関西組織委員会(以下「組織委員会」という。)と十分に協議・調整を行うとともに、組織委員会が必要と認め、指示した事項については、その指示に従うこと。
- (2) 本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合には、組織委員会と協議の上その指示に従うものとする。
- (3) 受託事業者は、本業務の趣旨及び本大会の意義・特色を的確に理解し、業務を進めることとする。

5 業務概要

受託事業者は、組織委員会及び各府県政令市実行委員会等の方針・意見を踏まえ、以下のとおり大会インフォメーションを整理し、ヘルプデスク、コールセンター及び各案内所を設置・運営することで、大会参加者からの問い合わせ対応を行う。

(1)大会インフォメーションアドバイザー業務概要

大会ホームページの充実、参加者へのメール送信など、大会参加者にわかりやすく、伝達効果の高い情報発信についての仕組みを構築することで、(特に国外参加者が不自由を感じることはないように)大会参加時の障壁を可能な限り除去することを目指す。ヘルプデスクや案内所に問い合わせなくても、同等の情報が容易に入手でき、大会参加者はもとよりヘルプデスクや総合案内所等の負担を軽減につながるような情報環境を整備する。

(2) ヘルプデスク業務概要

2019年 11 月の競技別実施要領及び大会要項等発表後、問い合わせの増加が予想される。組織委員会は、大会ヘルプデスクを設置し、多言語対応が可能な問い合わせ窓口を設置することで、大会参加者が安心・安全・快適に、参加をしてもらうための相談対応を行う。また、問い合わせが組織委員会事務局に集中することによる業務停滞・混乱を防止する。

ア 設置期間・対応時間(予定)

(ア) 2019年11月～2020年12月

平日9:00～17:00

(イ) 2021年1月～2021年4月《年末年始の休日を除く休日(祝日)も対応》

平日・休日(祝日)9:00～17:00

(ウ) 2021年5月～2021年6月《(ア)の対応に戻す》

平日9:00～17:00

イ 設置場所

ヘルプデスクの設置場所は、日本国内とし受託事業者が用意すること。

ウ 対象者及び対応方法(予定)

[利用者] 主に大会参加者及び大会参加予定者

[対応方法] 公式ホームページ(<https://www.wmg2021.jp/>)から、メールによる問い合わせを受け付ける。

エ 対応言語(予定)

日本語、英語、中国語(簡体・繁体)及び韓国語での対応は必須とする。

オ 主な対応内容(予定)

大会全般、競技全般、エントリーシステム操作方法、交通・輸送、宿泊、飲食、観光・文化関連、その他大会参加に関わる問い合わせに対する総合的な相談、対応

カ ヘルプデスクの連絡先

ヘルプデスクのメールアドレスは、組織委員会と受託事業者が協議の上、決定する。

(3) コールセンター業務概要

一般の方々から問い合わせ(苦情・意見、相談等)に対応するため、ヘルプデスクとは別に、大会期間中の対応窓口を設置する。本対応窓口は一次対応を行う総合的な窓口として位置付けることを想定。なお、各府県ビレッジや各競技関連など各府県政令市実行委員会への問い合わせについては、現場での状況把握等ができるそれぞれの実行委員会でも対応を行うこととする。

ア 設置期間・対応時間(予定)

2021年5月6日～5月31日 各日7:00～21:00

イ 設置場所

コールセンターの設置場所は、日本国内とし受託事業者が用意すること。

ウ 対象者及び対応方法(予定)

[利用者] 主に大会に参加しない一般の方々

※ただし、大会参加者からの問い合わせにも対応できるよう体制を構築することとする。

[対応方法] 電話による問い合わせを受け付ける。

エ 対応言語(予定)

日本語及び英語での対応は必須とする。

オ 主な対応内容(予定)

(ア) 主に一般の方々からの問い合わせ対応(主に苦情・意見、相談等)

(イ) (ア)の業務に係る各府県政令市実行委員会のサポート業務(指示、引継ぎ等)

カ コールセンターの連絡先

コールセンターの電話番号は、組織委員会と受託事業者が協議の上、決定する。

(4) 案内所業務概要

案内所の概要については、以下のとおり。

ア ゲートウェイ案内所(ゲートウェイインフォメーション)(仮称)

| 項目 | 内容 |
|------------|--|
| (ア) 設置想定場所 | 関西国際空港 ターミナル内 約45㎡(予定) 大阪国際空港【伊丹空港】 ターミナル内 約30㎡(予定) 京都駅 駅前スペース 約20㎡(予定) |
| (イ) 設置想定期間 | 設営 2021年5月8日(土) 運営 2021年5月9日(日)～2021年5月30日(日) 22日間 (京都駅のみ:2021年5月11日(火)～2021年5月14日(金) 4日間) 撤去 2021年5月31日(月) ※但し、各設置場所の個別事情を考慮し、案内所ごとに定める予定。 |
| (ウ) 設置想定時間 | 午前8時から午後9時まで(予定) |
| (エ) 案内内容 | ①開閉会式及び各イベント情報をはじめとした大会全般に係る基本情報 ②競技日程及び競技会場など競技全般に係る基本情報 ③競技別実施要領及び競技種目に係る個別情報 (競技に係る詳細情報等は原則サテライトビレッジ、競技会場で対応) ④案内所から目的地(オープニングビレッジ、センタービレッジ、サテライトビレッジ、競技会場等)までの交通情報 ⑤宿泊、飲食に関する情報 ⑥観光文化(広域)に係る情報 |

イ オープニングビレッジ案内ブース(オープニングビレッジインフォメーション)(仮称)

| 項目 | 内容 |
|------------|--|
| (ア) 設置想定場所 | 京都市 みやこめっせ(岡崎エリア)内 約45㎡(予定) |
| (イ) 設置想定期間 | 設営 2021年5月9日(日) リハーサル 2021年5月10日(月) 運営 2021年5月11日(火)～2021年5月14日(金) 4日間 撤去 2021年5月15日(土) |
| (ウ) 設置想定時間 | 午前8時から午後9時まで(予定) |
| (エ) 案内内容 | ①開閉会式及び各イベント情報をはじめとした大会全般に係る基本情報 ②競技日程及び競技会場など競技全般に係る基本情報 ③競技別実施要領及び競技種目に係る個別情報 (競技に係る詳細情報等は原則サテライトビレッジ、競技会場で対応) ④案内所から目的地(センタービレッジ、サテライトビレッジ、競技会場等)までの交通情報 ⑤宿泊、飲食に関する情報 ⑥観光文化(広域)に係る情報 ※オープニングビレッジには、本仕様書に記載する案内所の他、別途交通案内所(仮称)を設置予定であり、交通情報については、交通案内所(仮称)も補助を行う。 |

ウ センタービレッジ案内ブース(センタービレッジインフォメーション) (仮称)

| 項目 | 内容 |
|------------|---|
| (ア) 設置想定場所 | 大阪市 うめきたSHIPHALL/他 約30㎡(予定) |
| (イ) 設置想定期間 | 設営 2021年5月14日(金) 運営 2021年5月15日(土)～2021年5月30日(日) 16日間 撤去 2021年5月31日(月) ※但し、受付人数等を鑑み、今後精査する予定。 |
| (ウ) 設置想定時間 | 午前8時から午後9時まで(予定) |
| (エ) 案内内容 | ①開閉会式及び各イベント情報をはじめとした大会全般に係る基本情報 ②競技日程及び競技会場など競技全般に係る基本情報 ③競技別実施要領及び競技種目に係る個別情報 (競技に係る詳細情報等は原則サテライトビレッジ、競技会場で対応) ④案内所から目的地(サテライトビレッジ、競技会場等)までの交通情報 ⑤宿泊、飲食に関する情報 ⑥観光文化(広域)に係る情報 ※センタービレッジには、本仕様書に記載する案内所の他、別途交通案内所(仮称)を設置予定であり、交通情報については、交通案内所(仮称)も補助を行う。 |

エ サテライトビレッジ案内ブース(サテライトビレッジインフォメーション) (仮称)

| 項目 | 内容 |
|------------|--|
| (ア) 設置想定場所 | 各府県1ヶ所、計9ヶ所に設置するサテライトビレッジ内 各約20㎡(予定) |
| (イ) 設置想定期間 | 運営 2021年5月15日(土)～2021年5月30日(日) 16日間 ※但し、各府県で競技日程及び競技参加者数が異なることも考慮し、設置期間の前倒しや期間短縮等、ビレッジごとに定める予定。 |
| (ウ) 設置想定時間 | 午前8時から午後9時まで(予定) ※但し、各府県で競技日程及び競技参加者数が異なることも考慮し、設置期間の前倒しや時間短縮等、ビレッジごとに定める予定。 |
| (エ) 案内内容 | ①開閉会式及び各イベント情報をはじめとした大会全般に係る基本情報 ②競技日程及び競技会場など競技全般に係る基本情報 ③競技別実施要領及び競技種目に係る個別情報 ④競技に係る詳細や競技別変更アナウンスなど変更情報 ⑤案内所から目的地(センタービレッジ、競技会場等)までの交通情報 ⑥宿泊、飲食に関する情報 ⑦観光文化(広域・地域)に係る情報 ※各府県の大会案内(競技詳細、観光文化(地域)等)については、各府県政令市実行委員会が作成したマニュアルに基づき、実施する。 ※交通情報については、センタービレッジに別途設置予定の交通案内所(仮称)から補助。 |

オ 対応言語

全ての案内所において日本語はもとより英語での対応は必須とする。但し、エントリー状況から、別途その他の言語(中国語、韓国語、ロシア語、スペイン語等)の対応が必要となる場合は、組織委員会と受託事業者の協議の上、対応方法(通訳ボランティアの配置や、電話通訳サービスや通訳機器の配備等)について決定する。

6 業務委託内容

受託事業者は、次に掲げる業務を行う。

(1) 大会インフォメーションアドバイザー業務

組織委員会及び各府県政令市実行委員会と協議・調整を行いながら、次の業務を行うこと。

ア 大会準備・当日運営に係る情報発信手法の検討

(ア) 大会インフォメーションに係る情報発信のマネジメント

組織委員会及び各府県政令市実行委員会の大会準備・当日運営にかかる重要な情報、全参加者への発信が必要な情報などを選定し、組織委員会(若しくは他の受託事業者)及び各府県政令市実行委員会等との調整を行いながら、大会期間中を含む大会全体の情報発信のマネジメントについての提案・アドバイスをを行うこと。

(イ) 情報発信に関する課題及び大会インフォメーションの整理

組織委員会及び各府県政令市実行委員会の情報発信に関する課題等を洗い出すとともに、大会インフォメーションを整理し、課題解決についての提案・アドバイスをを行うこと。

(ウ) 効果的な情報発信方法・スケジュールの提案

課題等を踏まえ、伝達効果の高い媒体の選定、大会参加者等に的確な情報を発信するための方法及びスケジュールについて提案・アドバイスをを行うこと。

(エ) 留意事項

提案・アドバイスにあたっては、高齢者などインターネット等を十分に活用できない参加者も考慮し、「大会参加者が必要とする情報を入手出来るか」、「大会参加者が必要とする情報を入手するためにどれだけの労力を要するか」、「大会参加者がどれだけストレスを感じずに情報を入手できるか」等の観点から提案・アドバイスをを行うこと。

イ 情報共有・連携のあり方、仕組みの検討

大会に関する正確な情報を、関係主体間*で共有し、相互に意思疎通を図ることができる最適な情報共有・連携のあり方、仕組みの提案を行うこと。

※組織委員会(大会総合本部)、ヘルプデスク、コールセンター、組織委員会が設置する各ゲートウェイ案内所(関西国際空港、大阪国際空港(伊丹空港)、京都駅)及び各ビレッジ(オープニングビレッジ、センタービレッジ、各府県サテライトビレッジ)内の案内ブース、各府県政令市実行委員会(各府県政令市実行委員会本部)、各競技会場(必要に応じて競技団体)、(連携を行った場合)各主要駅の観光案内所など

ウ その他

その他、効果的な情報提供に関するアドバイスや、組織委員会(若しくは他の受託事業者)及び各実行委員会等にとって有効な情報の収集、提供を行うこと。

(2) ヘルプデスク業務

ヘルプデスクを安定的に構築・運営するため、受託事業者は、次の各業務を適切に遂行すること。

ア ヘルプデスク構築業務

(ア) 開設準備業務

a 作業計画

ヘルプデスクの開設にあたっての設計・構築・試験運用などをまとめた作業計画書を作成し、構築作業着手前に組織委員会に提出すること。また、構築全体スケジュール・作業別スケジュール、作業体制図、要員のスキルのわかる資料等を併せて組織委員会に提出すること。

b 想定される相談内容、件数・相談ニーズの予測等の精査

c 提供情報、設置期間、開設時間の精査並びに情報提供手法(競技種目の個別詳細事項の回答の仕方や、エントリーシステム、宿泊サイト、観光・文化サイト等の案内の仕方など)の検討

d 作業計画の進捗管理

作業計画書で定めた各作業について、適時、進捗状況を確認し、必要に応じて組織委員会へ状況を報告するとともに、各作業終了後においては、作業報告書を提出すること。

e 必要機器の準備

ヘルプデスクの開設にあたって必要となる機器(電話、PC等)を準備すること。

(イ) マニュアル及び想定問答集(FAQ)作成業務

- a 適切にヘルプデスクを運営するために、ヘルプデスク業務実施状況の管理、監督体制や、問題発生時の業務ルール、業務量の変動に対応するための運営方法、体制などを踏まえた業務マニュアルを組織委員会と協議の上、整備すること。
- b 適切に業務を遂行するために、ヘルプデスク業務に関するマニュアル、災害等による緊急事態における対応マニュアル、問い合わせ対応に関する想定問答集(FAQ)など、組織委員会(若しくは他の受託事業者)及び各府県政令市実行委員会等と協議の上、整備すること。

(ウ) 対応知識の事前習得

ヘルプデスクの対応要員には、対応業務を開始する前に必要な研修及び訓練を実施すること。

a 業務知識の習得

ヘルプデスクを円滑に運用するため対応要員は、実際の対応業務に携わる前に、本大会の大会概要、実施競技及び開催地、エントリー方法、組織委員会と実行委員会との役割分担、交通案内及び観光案内のための地理情報など基本的な知識を十分に習得しておくこと。

b 業務技能の習得

ヘルプデスクでの迅速な対応及び回答が行えるよう、対応要員は、実際の対応業務に携わる前に、システム(大会ホームページ、エントリーシステム等)操作方法、組織委員会(若しくは他の受託事業者)及び各府県政令市実行委員会の適切な業務所管担当への転送方法などの技能を十分に習得しておくこと。

イ ヘルプデスク運営業務

(ア) 問い合わせ対応業務

- a 受託事業者は、国内外の本大会参加者等からの本大会に関する問い合わせ(大会全般、競技全般、エントリーシステム操作方法、交通・輸送、宿泊、飲食、観光・文化関連、その他大会参加に関わるもの)に対応すること。
- b 対応可能な言語による差異がないよう、求められる情報を提供すること。
- c 対象者からの問い合わせ等を受け付け、想定問答集(FAQ)や大会ホームページなどインターネット、組織委員会が提供する各種冊子、パンフレット、資料等を用いて対応を行うこと。
- d あらかじめ組織委員会・各府県政令市実行委員会及び担当する受託事業者と協議の上、受託事業者が作成した業務マニュアルに基づき、原則その日中(但し、回答に時間を要する内容については3営業日以内)に適切な対応を行うこと。

(イ) 対応内容記録業務

- a 日時、相手方、言語、問い合わせ内容及び回答(対応)についての対応記録情報をデータとして記録し、組織委員会に提出できるように分析、統計処理すること。
- b ヘルプデスクでの回答に用いた想定問答集(FAQ)ごとの利用件数を管理すること。

(ウ) 転送対応業務

- a 大会参加に係る事柄以外の問い合わせ(協賛の申し込み、民間業者からの問い合わせなど)があった場合や、各業務所管担当へ転送すべきと判断される場合には、組織委員会(若しくは他の受託事業者)及び各府県政令市実行委員会等へ適切に転送する。
- b 想定問答集(FAQ)で回答不能な問い合わせについては、組織委員会所管事項は、組織委員会担当者(若しくは他の受託事業者)に回答案の作成依頼を行い、各府県政令市実行委員会所管事項については、各府県政令市実行委員会に回答案の作成を依頼する。依頼にあたっては回答期限と併せて指示すること。ただし、各担当と直接のやり取りをする方がスムーズな対応ができると判断される場合は、組織委員会担当者(若しくは他の委託業者)や実行委員会から直接回答することも可能とする。
- c ヘルプデスクで調べた結果、転送先が不明なものは、組織委員会に転送先等の確認を行うこと。

(エ) マニュアル及び想定問答集(FAQ)更新業務

- a 運営状況に応じて、各マニュアルを整理・改訂するなど、効率的な情報提供の仕組みを構築すること。

- b 想定問答集(FAQ)で回答不能な問い合わせに対する回答データを蓄積するとともに、利用者からの問い合わせ内容・頻度に応じて、想定問答集(FAQ)を随時改訂することで可能な限りワンストップで対応できる仕組みを構築すること。
- c 頻度の高い問い合わせ及び今後発生すると思われる問い合わせについて、エントリーシステムや各ウェブサイト(大会ホームページ、宿泊予約サイト、観光文化情報サイト等)の利用案内及びFAQの修正案を検討、提案すること。

ウ 報告業務

「6 業務委託内容 (2)ヘルプデスク業務 イ ヘルプデスク運營業務 (イ) 対応内容記録業務」で記録したデータを、Excel にて報告書を組織委員会に提出すること。報告で使用する言語は日本語とする。なお、このデータは各府県政令市実行委員会と情報を共有することとする。

(ア) 日次報告

日次報告は原則不要とする。但し、大会開催月(5/1~5/31)については、前日の問い合わせ件数、回答件数及び転送先別転送件数等の数値並びに問い合わせ内容の分野及び概要、回答概要、受付日時を一覧にしたものを記載した報告を行うこと。

(イ) 月次報告

月次報告書は、最低限次に示す数値等を記載した報告を行うこと。

- a 前1ヶ月の問い合わせ件数、回答件数、転送先別転送件数等の数値を日別に集計し合計値を表示したもの。
- b 問い合わせ内容の分野及び概要、回答概要、受付日時を一覧にしたもの。
- c 上記の各報告書は一見して傾向が読み取れるよう必要に応じてグラフ等を併せて表示すること。

(ウ) 随時報告

- a 誤案内や問題が発生した場合など、組織委員会への報告が必要と判断される事項について速やかに報告すること。
- b 対応した問い合わせを分析し、頻度の高い問い合わせ及び今後発生すると思われる問い合わせについて、想定問答集(FAQ)の改訂に加えて、エントリーシステムの操作説明書や各ウェブサイト(大会ホームページ、宿泊予約サイト、観光文化情報サイト等)の利用案内の修正案を検討し、組織委員会に適宜報告すること。

エ ヘルプデスク業務運営条件

受託事業者は、業務を次の条件で運営するものとする。

- (ア) 日本語、英語、中国語(簡体・繁体)及び韓国語での対応は必須とし、公式ホームページから、メールによる問い合わせを受け付ける。
- (イ) 一次対応完結率(サービスレベル)等の管理指標は、組織委員会と受託事業者協議の上、設定する。
例) 一次対応完結率(対応完結件数/問い合わせ対応件数)=90%以上
- (ウ) 業務マニュアル等に記載のない事例が発生した場合、受託事業者は、速やかに組織委員会に連絡し、対応を検討するものとする。加えて、当該事例について組織委員会と協議の上、処理手順を整理し、業務マニュアル等を更新するものとする。
- (エ) 前号の場合のほか、業務の実施手順や人員体制等について効率化・最適化及びプレイヤーズファーストの観点から定期的に業務の改善検討を行い、以降の業務実施に反映させること。
- (オ) その他、業務執行の進捗状況を常に把握し、本業務において必要とする調整及び報告、提供サービスの品質管理など、ヘルプデスクを適正に運営するために必要な付帯業務を行うこと。

(3) コールセンター業務

コールセンターを安定的に構築・運営するため、受託事業者は、次の各業務を適切に遂行すること。

ア コールセンター構築業務

(ア) 開設準備業務

a 作業計画

コールセンターの開設にあたっての設計・構築・試験運用などをまとめた作業計画書を作成し、構築作業着手前に組織委員会に提出すること。また、構築全体スケジュール・作業別スケジュール、作業

体制図、要員のスキルのわかる資料等を併せて組織委員会に提出すること。

- b 想定される相談内容、件数・相談ニーズの予測等の精査
- c 提供情報、設置期間、開設時間の精査並びに大会期間中に混乱しないコールセンター窓口(各府県政令市実行委員会窓口を含む)の案内手法及び運営手法の検討
- d 作業計画の進捗管理
作業計画書で定めた各作業について、適時、進捗状況を確認し、必要に応じて組織委員会へ状況を報告するとともに、各作業終了後においては、作業報告書を提出すること。
- e 必要機器の準備
コールセンターの開設にあたって必要となる機器(電話、PC等)を準備すること。

(イ) マニュアル及び想定問答集(FAQ)作成業務

- a 適切にコールセンターを運営するために、コールセンター業務実施状況の管理、監督体制や、問題発生時の業務ルール、業務量の変動に対応するための運営方法、体制などを踏まえた業務マニュアルを組織委員会と協議の上、整備すること。
- b 適切に業務を遂行するために、コールセンター業務に関するマニュアル、災害等による緊急事態における対応マニュアル、苦情・意見・相談対応に関する想定問答集(FAQ)など、組織委員会(若しくは他の受託事業者)及び各府県政令市実行委員会等と協議の上、整備すること。なお、当該マニュアルについては、各府県政令市実行委員会に提供するものとする。

(ウ) 対応知識の事前習得

ヘルプデスクの対応要員には、対応業務を開始する前に必要な研修及び訓練を実施すること。

- a 業務知識の習得
コールセンターを円滑に運用するため対応要員は、実際の対応業務に携わる前に、本大会の大会概要、実施競技及び開催地、エントリー方法、組織委員会と実行委員会との役割分担、交通案内及び観光案内のための地理情報など基本的な知識を十分に習得しておくこと。
- b 業務技能の習得
コールセンターでの迅速な対応及び回答が行えるよう、対応要員は、実際の対応業務に携わる前に、システム(ホームページ、エントリーシステム等)操作方法、組織委員会(若しくは他の受託事業者)及び各府県政令市実行委員会の適切な業務所管担当への転送方法などの技能を十分に習得しておくこと。

イ コールセンター運營業務

(ア) 苦情・意見・相談対応業務

- a 一次対応を行う総合的な窓口として、大会に参加しない一般の方々からの本大会に関する苦情・意見・相談(大会全般、競技全般、エントリーシステム操作方法、交通・輸送、宿泊、飲食、観光・文化関連、その他大会参加に関わるもの)に対応すること。
- b 受託事業者は、苦情・意見・相談対応を受けた場合、迅速かつ適切に誠意をもって対応すること。
- c 前号において、対応方法に疑義が生じた場合、組織委員会と受託事業者で調整・協議を行い、受託事業者が解決するものとする。なお、対応困難な事案(受託事業者では解決できない事案)については、組織委員会が対応を行うものとする。
- d 各府県ビレッジや各競技関連など各府県政令市実行委員会所管事項の問い合わせについては、現場での状況把握等ができる各府県政令市実行委員会でも対応を行うこととする。但し、コールセンターで一次対応を行った案件については、対応困難な事案(受託事業者では解決できない事案)に限り、各府県政令市実行委員会に引継ぎを行うものとする。
- e 対応可能な言語による差異がないよう、求められる情報を提供すること。
- f 対象者からの苦情・意見・相談等を受け付け、想定問答集(FAQ)や大会ホームページなどインターネット、組織委員会が提供する各種冊子、パンフレット、資料等を用いて対応を行うこと。
- g あらかじめ組織委員会・各府県政令市実行委員会及び担当する受託事業者と協議の上、受託事業者が作成した業務マニュアルに基づき、原則その日中に適切な対応を行うこと。

(イ) 対応内容記録業務

- a 日時、相手方、言語、苦情・意見・相談内容及び回答(対応)についての対応記録情報をデータとし

て記録し、組織委員会に報告すること。

b コールセンターでの回答に用いた想定問答集(FAQ)ごとの利用件数を管理すること。

(ウ) 転送対応及び業務引継ぎ業務

- a 大会参加に係る事柄以外の問い合わせ(協賛の申し込み、民間業者からの問い合わせなど)があった場合については、組織委員会(若しくは他の受託事業者)及び各府県政令市実行委員会等へ適切に転送する。
- b 対応困難事案について、組織委員会所管事項は、組織委員会(若しくは他の受託事業者)に業務の引継ぎを行い、各府県政令市実行委員会所管事項は、各府県政令市実行委員会に業務の引継ぎを行うこと。
- c 転送及び業務の引継ぎにあたっては、転送・引継ぎを受けた者が円滑に対応できるよう、業務処理の状況や対応に必要なデータの提供などを行うこと。
- d 対応困難事案の判断基準等については、受託事業者並びに組織委員会(若しくは他の受託事業者)及び各府県政令市実行委員会との協議のうえ決定するものとする。
- e その他、コールセンターで調べた結果、転送先が不明なものは、組織委員会に転送先等の確認を行うこと。

(エ) マニュアル及び想定問答集(FAQ)更新業務

- a 運営状況に応じて、各マニュアルを整理・改訂するなど、効率的な情報提供の仕組みを構築すること。
- b 想定問答集(FAQ)で回答不能な苦情・意見・相談に対する回答データを蓄積するとともに、利用者からの苦情・意見・相談内容・頻度に応じて、想定問答集(FAQ)を随時改訂することで可能な限りワンストップで対応できる仕組みを構築すること。
- c 頻度の高い苦情・意見・相談及び今後発生すると思われる苦情・意見・相談について、エントリーシステムや各ウェブサイト(大会ホームページ、宿泊予約サイト、観光文化情報サイト等)の利用案内及びFAQの修正案を検討、提案すること。

ウ 報告業務

「6 業務委託内容 (3)コールセンター業務 イ コールセンター運営業務 (イ) 対応内容記録業務」で記録したデータを、Excel にて報告書を組織委員会に提出すること。報告で使用する言語は日本語及び英語とする。なお、このデータは実行委員会と情報を共有する。

(ア) 日次報告

日次報告は原則不要とする。

(イ) 月次報告

月次報告書は、最低限次に示す数値等を記載した報告を行うこと。

- a 開設期間の苦情・意見・相談件数、回答件数、転送先別転送件数等の数値を日別に集計し合計値を表示したもの。
- b 苦情・意見・相談内容の分野及び概要、回答概要、受付日時を一覧にしたもの。
- c 上記の各報告書は一見して傾向が読み取れるように必要に応じてグラフ等を併せて表示すること。

(ウ) 随時報告

- a 誤案内や問題が発生した場合など、組織委員会への報告が必要と判断される事項について速やかに報告すること。
- b 対応した苦情・意見・相談を分析し、頻度の高い苦情・意見・相談及び今後発生すると思われる苦情・意見・相談について、想定問答集(FAQ)の改訂に加えて、エントリーシステムの操作説明書や各ウェブサイト(大会ホームページ、宿泊予約サイト、観光文化情報サイト等)の利用案内の修正案を検討し、組織委員会に適宜報告すること。

エ コールセンター業務運営条件

受託事業者は、業務を次の条件で運営するものとする。

(ア) 日本語及び英語での対応は必須とし、電話による問い合わせを受け付ける。

(イ) 一次対応完結率(サービスレベル)等の管理指標は、組織委員会と受託事業者協議の上、設定する。

例) 一次対応完結率(対応完結件数/苦情・意見・相談対応件数) = 90%以上

- (ウ) 業務マニュアル等に記載のない事例が発生した場合、受託事業者は、速やかに組織委員会に連絡し、対応を検討するものとする。加えて、当該事例について組織委員会と協議の上、処理手順を整理し、業務マニュアル等を更新するものとする。
- (エ) 前号の場合のほか、業務の実施手順や人員体制等について効率化・最適化及びプレイヤーズファーストの観点から定期的に業務の改善検討を行い、以降の業務実施に反映させること。
- (オ) その他、業務執行の進捗状況を常に把握し、本業務において必要とする調整及び報告、提供サービスの品質管理など、コールセンターを適正に運営するために必要な付帯業務を行うこと。

(4) 案内所運營業務

ア 案内所設置に向けての準備業務

- (ア) 各案内所における相談対応・情報共有に向けたシミュレーション
 - a 想定される相談内容、利用者数・案内ニーズの予測、1件当たりの相談対応時間等の精査
 - b 案内所の提供情報、設置場所・面積、設置レイアウト、設置期間、開設時間及び人員配置計画(有償スタッフの必要人数、ボランティアの役割・配置人数等)の精査
 - c 各会場管理者及び各府県政令市実行委員会等との各案内所設置に向けた具体調整
 - d 他の空港(羽田空港、成田国際空港をはじめ、南紀白浜空港、米子鬼太郎空港、徳島阿波おどり空港などの域内空港)及び域内主要駅の観光案内所等との連携方法の検討
 - e 対応言語以外の利用者に対する案内及び運営のあり方の検討
- (イ) 案内所実施計画(運営方針、案内手法、図面・レイアウト及び搬入搬出計画、人員配置計画、実施体制、研修計画、必要備品等)、及び運営マニュアル(案内マニュアル、想定問答集(FAQ))の策定
※各府県の大会案内(競技詳細、観光文化(地域)等)については、各府県政令市実行委員会から提供を受けるマニュアル・想定FAQ等を精査することとする。
- (ウ) 各案内所の運営に必要な携帯電話、PC・プリンタ、通訳機器等の各種備品の数を精査し、機器の調達及び各案内所への配備を行うこと。
- (エ) ゲートウェイ案内所の設営及び撤去(案内板・看板、設営物品・装飾物品を含む)を行うこと。また、案内所の図面・レイアウト及び搬入搬出計画の作成、会場内周知・誘導方法等の検討及び案内板・看板、設営物品・装飾物品の仕様検討を行うこと(別途示される装飾・設営に係る統一方針に準拠することとする)。
- (オ) ゲートウェイ案内所を除く各ビレッジ案内ブースに係る設営及び撤去(案内板・看板、設営物品・装飾物品を含む)は、業務対象外とし、別途委託する各ビレッジ運營業務受託事業者が行うこととする。但し、案内ブースの図面・レイアウト及び搬入搬出計画の作成、案内板・看板、設営物品・装飾物品の仕様検討については、各ビレッジ運營業務受託事業者等と調整を行うこと(別途示される装飾・設営に係る統一方針に準拠することとする)。
- (カ) 業務従事者及びボランティアへの案内所業務の研修等

イ 案内所の運営(カウンター業務)

国内外からの本大会参加者等への本大会に関する情報提供及び各種相談に対応すること。また、必要に応じてPC・プリンタ等を操作(インターネット情報検索、結果をプリント等)して案内を行うこととし、対応時においては、言葉づかい、マナー等について細心の注意を払うこと。

(ア) 案内業務

- a 大会・競技情報の情報提供、資料等の配布
- b 各ビレッジ・競技会場等への地理案内、交通・移動案内(周辺案内を含む)
- c 各府県の主要観光地やそのアクセス、宿泊・文化施設、ショッピングや飲食店舗、伝統行事・イベント等に関する情報の収集、提供
- d 大会参加者等の大会期間中に発生するトラブル等に対する総合相談対応
- e 配布資料の在庫管理、補充
- f (必要に応じて)大会参加者(随行者等含む)への車椅子、杖等の貸し出し
- g (必要に応じて)想定問答集(FAQ)で回答不能な問い合わせがあった場合には、業務を所管する担当へ内容について確認し、対応すること。所管先が不明なもの等は、組織委員会に確認を行うこと。

(イ) 記録業務

相談件数、来訪者等のデータ(時間帯、対応内容等)の記録、業務報告業務

(ウ) 情報共有・連携

大会に関する正確な情報を案内するため、関係主体間^{*}で情報共有、意思疎通を図ること。

※組織委員会(大会総合本部)、ヘルプデスク、コールセンター、組織委員会が設置する各ゲートウェイ案内所(関西国際空港、大阪国際空港(伊丹空港)、京都駅)及び各ビレッジ(オープニングビレッジ、センタービレッジ、各府県サテライトビレッジ)内の案内ブース、各府県政令市実行委員会(各府県政令市実行委員会本部)、各競技会場(必要に応じて競技団体)、(連携を行った場合)各主要駅の観光案内所など

(エ) その他留意事項

- a 参加者に提供する情報は、組織委員会と協議し、決定すること。組織委員会から指示があった場合は、その指示に従うこと。
- b 各種問合せ等に対する対応に際しては、大会の特色及び業務の性質を十分に認識し、利用者の立場に立った良好なサービス提供と的確かつ迅速な処理に万全を期すこと。
- c その他、上記に必要な付帯業務にかかる助言・提言を行うこと。当該付帯業務の実施については、組織委員会と受託事業者と協議の上、定めること。

ウ 案内所の運営(運営管理業務)

(ア) カウンター管理業務

- a 配置するカウンター業務の業務従事者(以下「業務従事者」という。)及びボランティアに対する業務管理、教育(事前研修も含む)、指導、助言等のマネジメントを行うこと
- b カウンター等での苦情・トラブル対応
- c 設置パンフレット等展示物及び備品の管理

(イ) 業務報告

受託事業者は、報告書を業務終了後に組織委員会へ提出すること。報告書は以下の内容を含むものとする。

- a 日ごとの概況(当日の概況、前日と比較した傾向等)
- b 来所統計(時間帯別利用者人数及び件数、内容別統計、(可能であれば)対応言語別統計)
- c 案内特記事項・・・特筆すべき質問内容、訪問者及び対応等の記録
- d 印刷物等配布状況・・・印刷物配布実績及び在庫状況、配布物入荷情報等
- e その他、組織委員会が必要とする報告書等の提出

(ウ) 施設の維持管理

案内所の設備(専用部分、共有部分)及び備品等についての維持管理。案内所内は必要に応じて清掃し、常に清潔で良好な状態を維持すること

(エ) その他

その他、案内所運営に必要な付帯業務

エ 案内所業務運営条件

(ア) 対応言語

全ての案内所において日本語はもとより英語での対応は必須とし、可能な限り多言語に対応できる体制を構築する。エントリー状況から、別途 その他の言語(中国語、韓国語、ロシア語、スペイン語等)の対応が必要となる場合は、組織委員会と受託事業者の協議の上、通訳ボランティアの配置や、電話通訳サービスや通訳機器の配備等の対応を行う。なお、通訳機器や電話通訳サービスなど多言語ツールの配備に費用が発生する場合は、組織委員会と受託事業者が協議の上、その費用の負担元を決定するものとする。

(イ) 業務の改善

- a 仕様書、委託業務内容、組織委員会との決定内容等を逸脱することなく、本業務に当たるよう業務従事者等に徹底すること
- b 問題点が発見された場合には、誠実かつ迅速に問題点の改善に努めること。また、事務処理方法等について改善を要する場合は、双方協議の上、決定する。

(ウ)信用失墜行為の禁止

組織委員会の信用を失墜する行為をしてはならない。また、業務従事者、運営管理責任者及び統括責任者は、組織委員会の信用を失墜するような行為を行わない者であること

(エ)損害賠償責任

受託事業者及び業務従事者等が、組織委員会又は第三者に損害を与えた時は、組織委員会に責がある場合を除き、賠償責任を負う。

(オ)執務環境の整理

カウンター等の業務に関わる環境を常時良好な状態に維持するよう努めること

7 要員配置基準

(1) ヘルプデスク及びコールセンター業務

- ア ヘルプデスク及びコールセンターの運営にあたっては、業務量に対して必要な要員及び人員を確保し、業務全体を統括する責任者(大会期間中は大会総合本部に常駐を想定)を置くこと。
- イ 組織委員会が想定した想定受付件数及び事務量については、受託事業者で精査を行い、組織委員会と協議の上、本業務にかかる配置人数等を決定する。また、人員体制表を作成し、組織委員会へ提出すること。
- ウ 人員体制表に基づき、業務執行に必要な人員を確実に手配すること。交通機関の遅延及び病気などの理由により、突発的に業務従事者が出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことなく運営できる体制を整えること。
- エ 管理指標及び業務実施計画等に則した運用により、想定した受付件数及び事務量に大幅な増減が見込まれる場合については、組織委員会と協議の上、配置人数等を適宜増減しても問題はないものとする。
- オ 業務従事者は、以下の条件を満たすこと。
 - (ア)日本語以外に、英語、中国語、韓国語のいずれかの外国語での基本的な読み、書き、コミュニケーション能力)を有し、過去5年間にその言語を使った業務に従事した経験を有する者、またはこれに準じる者とする。
 - (イ)基本的なパソコン操作(ワード、エクセル、メール、インターネット情報検索等)ができること。
 - (ウ)日本語を母国語としない場合は、日本語能力検定2級程度の資格を有すること。
 - (エ)受託事業者が行う研修等により、大会概要、競技内容・日程等の把握し、これらに付随する交通、宿泊及び観光文化に関する知識を有すること。

(2) 案内所運営業務

- ア 組織委員会が算出した大会案内想定者人数の数値については、今後、競技種目別実施要項が提出され次第、競技種目毎の特性や地域の事情を鑑みて精査を行うこと。
- イ 各案内所の必要人数・配置人数については、大会案内想定者人数を基に、受託事業者で各会場での人数動向の予測・精査を行い、組織委員会と協議の上、本業務にかかる最適な人員配置(有償スタッフ・ボランティア(役割の決定を含む))の検討を行うこと。また、人員配置計画及び体制表を作成し、組織委員会へ提出すること。
- ウ 人員配置の検討にあたっては、「総人件費の抑制」と「各案内所の能率向上」の観点から、ボランティアの配置も含めた最適な有償スタッフ数の検討を行うこと。ボランティアを活用した運用の際には、組織委員会・実行委員会及びボランティア運用業務受託事業者と調整の上、人数精査を行い、人数を決定する。なお、検討を行った結果、当初見積額から人件費等が増減した場合は変更契約で対応することとする。
※企画提案の際の見積書は、ボランティアを活用しないと仮定して積算すること。
- エ 業務従事者、運営管理責任者及び統括責任者について
 - (ア)業務従事者は、「6 業務委託内容 (4) 案内所運営業務 イ 案内所の運営(カウンター業務)」業務を中心に取り組むものとする。
 - (イ)運営管理責任者は、「6 業務委託内容 (4) 案内所運営業務 ウ 案内所の運営(運営管理業務)」業務を中心に行い、業務従事者及びボランティアへの指揮命令、出勤管理等を適切に行なうものとする。ただし、「6 業務委託内容 (4) 案内所運営業務 イ 案内所の運営(カウンター業務)」業務を運営管理責任者が実施してもよい。

- (ウ) 統括責任者は、組織委員会が指示するところ(大会総合本部等)において、本業務全体を管理し、各案内所の業務管理等の総合的なマネジメントを行うものとする。
- (エ) 業務従事者、運営管理責任者及び統括責任者は、大会概要、競技内容・日程等の把握し、これらに付随する交通、宿泊及び観光文化に関する知識を有すること
- (オ) (エ)に加え、業務従事者及び運営管理責任者は、以下の条件を満たすこと
 - a 日本語以外に、英語での基本的な読み、書き、コミュニケーション能力(6 業務委託内容 (4) 案内所運營業務 イ 案内所の運営(カウンター業務))の内容が、その言語でできる程度)を有し、過去5年間にその言語を使った業務に従事した経験を有する者、またはこれに準じる者とする
 - b 基本的なパソコン操作(ワード、エクセル、メール、インターネット情報検索等)ができること
 - c 日本語を母国語としない場合は、日本語能力検定2級程度の資格を有すること
- オ 各案内所の運営については、労働基準法等の労働関連法令を遵守し、交替勤務等により、必要人員数を確保すること。各案内所には、有償スタッフの代替として組織委員会及び各府県政令市実行委員会が確保するボランティアを配置する事が可能であり、ボランティア運用の際には、組織委員会及びボランティア業務受託事業者と調整の上、人数精査を行う。但し、大会案内に従事するボランティアへの業務別研修(マニュアル作成も含む)及び業務管理については、本業務受託事業者が行う。
- カ 業務従事者等が交通機関の遅延及び病気などの理由により、突発的に業務に従事できない場合には、代替人員の確保を図るなど、業務に支障をきたすことなく運営できる体制を整えること。
- キ 受託事業者は組織委員会(若しくは他の受託事業者)及び各府県政令市実行委員会等と連携し、円滑にカウンター業務が行えるように業務遂行すること

8 研修等

(1) 業務従事者又はボランティアの研修等

- ア 業務を円滑に実施するため、受託事業者は業務開始までに事務処理に必要な実務研修等を行うことにより、案内業務の質向上を図ること。なお、実務研修は受託事業者が行うものとし、組織委員会は協力するものとする。
- イ 来訪者に対するサービス向上を図るため、マナーなどの接遇研修を行うこと。
- ウ 業務開始後、途中雇用の業務従事者に対しても必要に応じて業務に従事するまでの間に同様の研修を行うこと。また、必要に応じて事務処理に必要な引継ぎを行うこと。

(2) 業務の適正処理

- ア 身だしなみ、言葉遣い、マナー等については、利用者に不快感を与えないよう十分注意すること。また服装については、組織委員会の指示によるものとする。
- イ 各種問合せ等に対する対応に際しては、大会の特色及び業務の性質を十分に認識し、利用者の立場に立った良好なサービス提供と的確かつ迅速な処理に万全を期すこと。
- ウ 本業務のサービス基準を達成するため、労働基準法を遵守して交代要員を確保すること。

9 スケジュール(予定)

本業務に係る年度別のスケジュール(予定)は、以下のとおり。ただし、提案内容を踏まえ、募集要項「8 審査後の手続き(契約)について」の段階において、業務の追加・修正等が発生する場合がある。

(1) 大会インフォメーションアドバイザー、ヘルプデスク及びコールセンター業務

- ア 2019 年度
 - (ア) 大会全体に係る効果的な情報発信のマネジメント及びコンサルティング
 - (イ) ヘルプデスクで想定される相談内容、相談量等の業務精査
 - (ウ) ヘルプデスク配置場所、所要備品、要員配置基準の精査
 - (エ) ヘルプデスク業務実施計画の作成
 - (オ) ヘルプデスク人員体制表の作成
 - (カ) ヘルプデスク想定問答集(FAQ)の作成・更新
 - (キ) ヘルプデスクの設置・運営

イ 2020 年度

- (ア) 大会全体に係る効果的な情報発信のマネジメント及びコンサルティング
- (イ) (必要に応じて) ヘルプデスク業務実施計画・人員体制表の更新
- (ウ) ヘルプデスク想定問答集 (FAQ) の更新
- (エ) ヘルプデスクの運営
- (オ) コールセンターで想定される相談内容、相談量等の業務精査
- (カ) コールセンター配置場所、所要備品、要員配置基準の精査
- (キ) コールセンター業務実施計画の作成
- (ク) コールセンター人員体制表の作成
- (ケ) コールセンター想定問答集 (FAQ) の作成

ウ 2021 年度

- (ア) 大会全体に係る効果的な情報発信のマネジメント及びコンサルティング
- (イ) (必要に応じて) ヘルプデスク業務実施計画・人員体制表の更新
- (ウ) ヘルプデスク想定問答集 (FAQ) の作成・更新
- (エ) ヘルプデスクの運営・撤去
- (オ) コールセンター想定問答集 (FAQ) の更新
- (カ) コールセンターの設置・運営・撤去

(2) 案内所運營業務

ア 2019 年度

- (ア) 案内所の提供情報、設置場所・面積、設置レイアウト、設置期間、開設時間及び人員配置計画(有償スタッフの必要人数、ボランティアの役割・配置人数等)の精査
- (イ) 案内所で想定される相談内容、利用者数・案内ニーズの予測、等の業務精査
- (ウ) 案内所全体の実施計画の策定

イ 2020 年度

- (ア) 案内所設置に向けた具体調整
- (イ) 案内所の会場内周知・誘導方法等の検討、案内板・看板、設営物品・装飾物品の仕様、検討
- (ウ) 案内所の運営マニュアル及び案内 FAQ の作成
- (エ) スタッフ募集・研修(ボランティアも含む)

ウ 2021 年度

- (ア) 案内所設置に向けた具体調整
- (イ) 案内所の設置・運営・撤去

9 委託事業費

募集要項に記載するほか、本業務に係る見積書作成にあたっては、本仕様書「6 業務内容」に基づき、年度毎に業務に必要な費用とその積算根拠を提示すること。

(1) 大会インフォメーション、ヘルプデスク及びコールセンター業務

| 負担者 | 内 容 |
|--------------|---|
| 受託事業者が負担する費用 | ア 人件費 受託事業者が雇用する人材にかかる経費(交通費、社会保険料等を含む) イ 不動産賃借料等 (ア) 運営に係る不動産賃借料 (イ) 運営にかかる光熱費 ウ 運営に必要な備品調達費・通信関連費 (ア) 電話・PC・プリンタ等の備品調達費(電話番号の取得経費も含む) (イ) 電話・インターネット等の通信費 (ウ) 電話・インターネット等の回線工事費 |

| | |
|--|--|
| | <p>エ 事務経費</p> <p>(ア)ミーティング・会議等の出席にかかる交通費等の経費</p> <p>(イ)受託事業者が行う研修(委託業務開始前に行う研修・引継ぎを含む)、研修参加にかかる経費</p> <p>(ウ)その他、業務で使用する文房具等消耗品に要する費用</p> |
|--|--|

オ 費用負担について疑義が生じたときは、組織委員会及び受託事業者の協議の上、決定する。

カ 本業務に係る事業費の上限額は、60,000,000円(消費税及び地方消費税を含む。)

キ 募集要項の提案上限価格以内であれば、(1)と(2)の業務間での見積額の調整はできるものとする。

(2)案内所運営業務

| 負担者 | 内容 |
|--------------|---|
| 受託事業者が負担する費用 | <p>ア 人件費</p> <p>受託事業者が雇用する人材にかかる経費(交通費、社会保険料等を含む)</p> <p>イ ゲートウェイ案内所に係る設営・撤去(装飾物品を含む)費用</p> <p>ウ 各案内所の運営に必要な備品調達費・通信関連費</p> <p>(ア)携帯電話、PC・プリンタ、通訳機器等の備品調達費</p> <p>(イ)携帯電話・インターネット等の通信費</p> <p>(ウ)その他、各案内所の運営に必要な備品調達費</p> <p>エ 事務経費</p> <p>(ア)ミーティング・会議等の出席にかかる交通費等の経費</p> <p>(イ)受託事業者が行う研修(委託業務開始前に行う研修・引継ぎを含む)、研修参加にかかる経費</p> <p>(ウ)備品の修繕(受託事業者の過失による場合)</p> <p>(エ)案内所の清掃に要する費用</p> <p>(オ)その他、業務で使用する文房具等消耗品に要する費用</p> <p>オ その他</p> <p>備品の修繕(受託事業者の過失による場合)</p> |
| 組織委員会が負担する費用 | <p>カ 不動産賃借料等</p> <p>(ア)案内所設置に係る不動産賃借料</p> <p>(イ)案内所運営にかかる光熱費</p> <p>キ ゲートウェイ案内所を除く各ビレッジ案内ブースに係る設営・撤去(装飾物品含む)費用</p> <p>ク その他</p> <p>備品の修繕(受託事業者の過失によらない場合)</p> |

ケ 業務従事者や利用者の事故・被害に対する責任については、受託事業者の責に帰する場合、受託事業者が責任を負う。それ以外の場合、組織委員会が責任を負う。

コ 受託事業者の責により、案内所の施設、設備または備品を損傷・滅失した場合は、受託事業者において修繕すること。

サ 費用負担について疑義が生じたときは、組織委員会及び受託事業者の協議の上、決定する。

シ 本業務に係る事業費の上限額は、30,000,000円(消費税及び地方消費税を含む。)とする。

ス 募集要項の提案上限価格以内であれば、(1)と(2)の業務間での見積額の調整はできるものとする。

10 特記事項

(1) 再委託

受託事業者は本業務の一部を第三者に委託する場合は、事前に再委託する業務、再委託先、その理由、管理体制及びその他組織委員会が指示する事項を記載した再委託申請書を提出し、組織委員会からの承認を得ること。また、再委託をする場合においても、その最終的な責任は受託事業者が負うこととする。

(2) 業務上知り得た情報の秘密保持

ア 受託事業者及び業務従事者等(本業務に直接、間接を問わず関わる全ての者)は、本業務の実施過程で知り得た機密情報、組織委員会・実行委員会・競技団体等が開示した情報、組織委員会が作成した情報及びその他業務上知り得た機密情報を、本業務の目的以外に使用、第三者(関係業界や団体を含む)に開示もしくは漏えいしてはならないものとする。また、そのための必要な措置を講じること。これらのことは本契約終了後においても同様とする。

イ 受託事業者は業務従事者の雇用に際し、雇用契約書等に当該内容を盛り込み、十分な説明を行うこと

(3) 個人情報等に係る資格保有

ア 情報セキュリティマネジメント適合性評価制度(ISO270011(ISMS))及びプライバシーマーク制度の認証を取得していること。

イ EUのGDPR対応については、別途協議する。

ウ 本業務の契約が終了した際、収集した個人情報については、別途指定する方法により組織委員会に提供すること。

(4) 緊急時の対応

組織委員会又は受託事業者は、業務遂行中に自己の設備または運営体制に障害等が生じた場合、もしくはその発生が十分に予見され、業務遂行に重大な影響を及ぼす恐れがある場合には、相手方に対して速やかに状況を連絡し、その対応について協議するものとする。

(5) 仕様書等の変更等

ア 提案内容を踏まえ、募集要項「8 審査後の手続き(契約)について」の段階において、業務の追加・修正等が発生する場合がある。

イ 組織委員会は、契約後でも、必要があると認めるときは、仕様書又は業務に関する指示の変更内容を受託事業者へ通知して、仕様書等を変更することができる。この場合において、組織委員会は、必要があると認められるときは、履行期間若しくは業務委託料を変更しなければならない。

ウ 受託事業者は、契約後でも、仕様書等について、技術的又は経済的に優れた代替方法その他改良事項を発見し、又は発案したときは、組織委員会に対して、当該発見又は発案に基づき仕様書等の変更を提案することができる。この場合において、組織委員会は、必要があると認められるときは、仕様書等の変更を受託事業者へ通知するものとし、必要があると認められるときは、履行期間又は業務委託料を変更しなければならない。

11 その他

- (1) 本業務にかかる協議は日本語で行い、資料等も日本語で記載すること。
- (2) 本仕様書に定めのない事項又は本仕様書について疑義の生じた事項については、受託事業者と組織委員会とが協議して定めるものとする。
- (3) 業務内容の事務処理手順や手法に関しては、業務を円滑に遂行する観点から、本仕様書に記載された事項を逸脱しない範囲内で、組織委員会と協議、調整を行い適切な対応を図ること。
- (4) 受託事業者は、本業務を履行するにあたり、組織委員会と十分協議の上、作業を進めること。また、各府県政令市実行委員会(必要に応じて競技団体)及び他の業務委託請負事業者と連携を図ること。
- (5) 本業務における契約方法[支払い方法及び各年度成果品の提出方法等含む]については、受託事業者が正式に決定次第、組織委員会と協議し決定するものとする。
- (6) 本業務の遂行中に既存の建物、施設、設備等に損傷を与えた場合は直ちに組織委員会に報告するとともに、受託事業者の責任及び費用負担において速やかに修復すること。
- (7) 受託事業者は、本業務の実施に当たって入手した組織委員会の著作物を、組織委員会の承認なしに本業務の目的以外に使用してはならない。
- (8) 本委託業務における資料等については、組織委員会の求めに応じて提示できるようにしておくこと。
- (9) 業務の履行にあたっては、本仕様書によるほか、関係法令等に準拠して実施するものとする。