

竹田市ふるさと納税支援業務及び地域商社育成支援業務委託プロポーザル 仕様書

第1 業務名

竹田市ふるさと納税支援業務及び地域商社育成支援業務委託

第2 目的

ふるさと納税制度を活用し、竹田市（以下、本市）の取り組みに共感し応援してくださる寄附者を増加させるとともに、返礼品の提供を通じて本市及び本市特産品等の魅力を広く発信するため、本市ならではの魅力的な返礼品を開発し、寄附者に対して地域の特産品の魅力を効果的に伝えることで地域振興を促進する。また、寄附情報の一元管理を行い、返礼品の発送管理などの業務を効率的かつ効果的に実施する。加えて、市内事業者の育成支援を行い、マーケティングに基づいた新たな特産品の開発や販路拡大に寄与することを通じて、地域商社と連携し地域経済の活性化を図る。その結果として本市の持続可能な発展を実現し、ふるさと納税の効果を最大化することを目的とする。

第3 期間

契約締結日から令和11年3月31日まで

契約締結日（令和8年10月予定）までは事業準備期間と想定し、事業準備期間に発生する費用は受託者の負担とする。

第4 前提条件

1 利用するふるさと納税ポータルサイト

本業務は、前項に定める期間、発注者が令和8年4月1日現在で契約している次のふるさと納税ポータルサイト（以下「ポータルサイト」という。）を活用し、第5に掲げる業務を行うものとする。

なお、発注者と受託者が協議の上、ポータルサイトを追加または削除する場合には、本業務の対象とする。

- (1) ふるさとチョイス（au Pay 等パートナーサイト含む）
- (2) さとふる（Yahoo!ふるさと納税含む）
- (3) 楽天ふるさと納税
- (4) ふるなび
- (5) ANA のふるさと納税
- (6) JAL ふるさと納税
- (7) dショッピングふるさと納税百選
- (8) 九州ふるさと納税
- (9) 三越伊勢丹ふるさと納税
- (10) 一休.com ふるさと納税（Yahoo!トラベルのふるさと納税含む）
- (11) Amazon ふるさと納税

2 利用する寄附金管理システム

本業務の実施にあたり利用する寄附金管理システム（以下「管理システム」という。）は株式会社 Workthy が提供する「ふるさと納税 do」とする。

なお、同システムが使用できない場合または、同等以上の機能を持つ管理システムを受託者が有している場合は、受託者の責任において本市の利用環境の構築を行うことができる。

3 返礼品開発支援及び地域商社育成支援

ふるさと納税市場の動向を分析し本市の特性を活かしたマーケティング戦略に基づき、地域資源を活用した特産品の開発や戦略的な販路開拓を促進する。また、地域商社と連携し育成支援を行うことで、ふるさと納税制度を通じた市内事業者の育成および支援を行い、地域経済の持続的な循環および活性化に寄与すること。

4 支店又は事業所の設置

本委託業務履行期間中、市内に以下の要件を全て満たした支店又は事業所を設置すること。

- ① 本業務履行の活動拠点とすること。
- ② 1名以上の本市専属の常勤職員を配置すること。

第5 業務内容

I 【ふるさと納税支援業務】

1 寄附・配送・コールセンター業務

(1) 寄附情報の管理・集計業務

ア 寄附情報の管理システムは、次の機能を有すること。

- ・返礼品の発送状況の閲覧が可能であること。
- ・寄附者への対応履歴の閲覧が可能であること。
- ・各種条件での検索、集計が可能であること。
- ・システム上のデータ出力が随時可能であること。
- ・寄附者に対し、メールマガジン等の配信ができること。
- ・個人情報の取扱いをはじめとした情報セキュリティについて十分な対策を講じていること。

イ 寄附金額、寄附件数、返礼品別・企業別ランキング等、寄附に関するデータについて本市からの依頼に応じて集計し、毎月分析・報告すること。

ウ 本業務について、総務省・大分県等関係機関に対して提出する書類がある場合、関係機関からの照会に回答する必要がある場合には、市の指示に従い、書類の作成等を行うこと。

(2) 返礼品の登録・発注・配送管理業務

ア 返礼品の登録を迅速かつ正確に実施すること。

イ 返礼品提供事業者と返礼品に関する調整を行い、返礼品の在庫管理・品質管理及び発注を行うこと。

ウ 寄附者が返礼品を希望した場合、返礼品提供事業者に速やかに発送を依頼し、発送及び納品が確実に行われるように適切な措置を講じること。また、定期便商品等の複数時期に発送が必要な返礼品についても、各商品の発送時期を通知し、発送漏れがないよう適切な措置を講じること。

エ 返礼品の配送状況の管理を適切に行い、配送遅延や破損等、配送に関するトラブルが生じた場合は、寄附者等関係者と連絡調整を行い、迅速な解決に向けて対応すること。

オ 返礼品提供事業者の出荷実績に基づき、返礼品代金及び配送料を市に代わり事業者へ支払うこと。

カ 事業者へ支払った返礼品代金及び配送料については、返礼品代金と配送料とを分け、支払いの詳細が分かる資料を添えて本市に請求すること。

(3) コールセンター業務

ア 寄附者に対し、寄附申込完了又は決済完了及び返礼品配送完了をメールで通知すること。

イ 寄附者からの問い合わせ対応用のコールセンターを設置し、各ポータルサイト及び返礼品発送時の伝票に掲載すること。

ウ 寄附者からの各種問い合わせ及び苦情に迅速かつ適切に対応すること。また、問い合わせ内容等について、寄附情報の管理システムに記録する等、本市と情報共有すること。

エ 返礼品に関する苦情については、状況の確認を行い、必要と認められる場合は、返礼品提供事業者や配送事業者に対して対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うとともに、適宜本市に報告を行うこと。

オ 返礼品出荷前において、申込内容の不備を認めた場合は、寄附者に連絡し対応すること。また、データ修正、返礼品の出荷変更等についても対応すること。

2 返礼品の開発・拡充に関する業務

(1) 魅力的な返礼品が提供されるよう返礼品提供事業者に対する支援を行うこと。返礼品の登録にあたっては、商品選定、価格設定、商品名や説明文等を確認し、事業者への修正・提案、又は自ら修正を加えることにより、寄附者に返礼品の魅力が伝わるよう工夫すること。

(2) 本市又は返礼品提供事業者が希望する場合は、商品画像の撮影代行を行い、文字入れ等の加工を行いサイトに掲載すること。なおその撮影画像・動画の著作権は本市に帰属すること。

(3) 総務省通知をはじめ、地方税法及び食品安全法等の関係法令・通知等を確認し、取り扱うすべての返礼品がふるさと納税の返礼品として適切であることを十分に確認すること。

3 ポータルサイトの運用業務

(1) 「さとふる」(Yahoo!ふるさと納税含む)、「三越伊勢丹ふるさと納税」、「一休.com ふるさと納税」(Yahoo!トラベルのふるさと納税含む)を除く各ポータルサイトの本市ページ及び返礼品ページを管理すること。「さとふる」(Yahoo!ふるさと納税含む)については、互いに情報共有する等協力し合う体制を築くよう努め両サイトの充実を図ること。

(2) 返礼品の新規登録及び登録内容変更時には、ページの情報更新を行うこと。

- (3) 本市からの指示に基づくページの修正について、迅速に対応し情報を更新すること。
- (4) 各ポータルサイトの本市トップページ及び返礼品ページについて、本市のブランディング戦略に基づき本市の魅力及び返礼品の魅力が伝わるよう改良すること。その際、SEO（検索エンジン最適化）対策を講じること。
- (5) ポータルサイトの掲載に当たっては、景品表示法、食品表示法等の関連法令に留意すること。
- (6) 今後、本市が他のポータルサイトでの取り扱いを開始した場合は、当該ポータルサイトの本市ページにおいても同様の業務を実施すること。
- (7) ふるさと納税制度に改正等が生じた場合に、ポータルサイトの掲載内容の変更など迅速かつ柔軟な対応を行うこと。
- (8) 返礼品のレビューを増加させるための効果的な取組みを行い、投稿されたレビュー内容を確認した上で、必要に応じて返信などの対応を行うこと。また、その他のポータルサイト運営においては、アクセス数や転換率を向上させるための対策を講じ、寄附の拡大に向けて適宜提案を行い、実施すること。

4 広告運用及び返礼品等のPR

- (1) 各ポータルサイトでの広告運用等のPRについては本市と協議し計画を立て、実施にあたっては支援すること。
- (2) 広告運用やSNSを活用した返礼品等のPRを戦略的に実施し、より多くの寄附者からアクセスを獲得し、寄附につなげる仕組みを作ること。
- (3) ポータルサイト内の機能を活用しポータルサイトが主催する返礼品特集ページへの出稿を行う等、本市と協議した上で戦略的に実施すること。
- (4) メールマガジンの配信等、リピーターの確保に努めること。
- (5) ポータルサイトに支払う広告費については、当該業務の委託料には含まず、別途本市で予算確保するものとする。

5 返礼品提供事業者の支援

- (1) 返礼品の選択肢の増加、魅力ある返礼品の出品に繋がるよう、返礼品提供事業者と密なコミュニケーションをとり支援すること。また、返礼品提供事業者が相談しやすい体制を構築すること。
- (2) 返礼品の魅力や訴求力を高め、新たな寄附者やリピーターを獲得するための具体的な手法について、返礼品提供事業者向けの説明会や勉強会を開催する等、受託者が有するノウハウを伝え返礼品提供事業者の収益増加につながる支援を行うこと。
- (3) 返礼品提供事業者毎および返礼品毎にふるさと納税制度の適切な運用がなされているか定期的な確認を行うこと。
- (4) ふるさと納税制度に改正等が生じた場合に、返礼品提供事業者への説明など迅速かつ柔軟に対応すること。

II 【地域商社育成支援業務】

1 中間業務を担う運営母体の育成支援

受託者は、地域内の既存団体と連携し、将来的に当該業務を運営する母体（以下：地域商社等）を育成し、事業承継することを視野に入れた育成支援を実施すること。これにより、地域に根付いた持続可能な運営体制を確立し、地域経済の活性化に寄与すること。

2 人材育成支援

上記にある地域商社等による当該業務運営の自走を促すため、積極的に地域人材を活用し、当該業務の地域内運営の中核人材を育成すること。

3 返礼品開発とブラッシュアップ事業

マーケットイン戦略で価値を訴求し、また当市のブランディング戦略に基づき、魅力ある返礼品ラインナップの出品を実現するために、新たな返礼品の開発や新たな返礼品提供事業者の開拓を地域商社等と連携し積極的に行うこと。また、既存返礼品についても返礼品提供事業者と地域商社等とともにブラッシュアップしていき常に魅力的な返礼品を提案すること。

4 経費負担軽減の提案

返礼品の品質及び返礼品提供事業者や寄附者への対応、ポータルサイトの管理に影響を及ぼさない品質で経費の削減が可能な場合には本市に提案を行い、そのノウハウを地域商社等と共有すること。

III 【業務の再委託について】

上記業務のうち、一部業務を再委託することで業務の効率化・経費削減を図れる可能性がある場合、事前提案・協議の上、本市が許可した場合は再委託を可能とする。

第6 本市及び返礼品提供事業者に対する新たな業務委託者への円滑な移行

- 1 現在本市で利用している寄附情報管理システムの情報（寄附日時、寄附金額、寄附者情報、申込サイト、希望返礼品など）を、契約締結日以降、そのまま引き継いで利用できること。
- 2 契約締結日までに事前準備を十分に行い、契約締結日以降はできるだけ速やかに寄附受付ができるよう、計画的に業務を実施すること。
- 3 返礼品提供事業者に対して、契約締結日までに返礼品登録等の説明会などを実施し、業務委託者の移行による返礼品登録に支障が生じないようにすること。

第7 業務報告

- 1 受託者は、毎月の業務内容を業務報告書に取りまとめ、速やかに本市に報告すること。
- 2 業務報告書には、アクセス数や転換率等の分析結果、返礼品開発数、返礼品提供事業者等の訪問実績（今後の予定も含む。）、返礼品配送実績および発送状況、問い合わせ、クレーム等について記載すること。

- 3 業務の実施に重大な影響を与える事態が生じた場合については、1に関わらず、ただちに報告書を提出し、本市と協議を行うこと。
- 4 円滑な運用のために、受託者は本市と適宜報告、打合せを行うこと。

第8 委託料及び返礼品代金等の支払い

- 1 委託料、返礼品代金及び配送に係る送料代金の支払いについては、原則1か月ごとに行うこととし、請求書類を受付した日から起算して30日以内に支払うものとする。
- 2 受託者に支払う委託料等
 - ア 返礼品発送代行業務に係る手数料
 - イ 返礼品の調達及び配送に要する費用
 - ウ その他、本市が負担する費用

第9 情報セキュリティの確保および個人情報の保護

- 1 受託者は、本業務の履行に当たり個人情報を含む本町の情報資産の取り扱いについて、情報セキュリティの重要性を認識し、情報資産の漏えい、紛失、盗難、改ざんその他の事故等から保護するため、適切な管理を行うこと。契約の解除または業務履行完了後においても同様とする。
- 2 受託者は、秘密と指定した事項および業務の履行に際し知り得た秘密を第三者に漏洩、また不正な目的で使用してはならない。契約終了後も同様とする。