

荒尾市ふるさと応援寄附金返礼業務仕様書

ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税及びふるなびを利用したふるさと応援寄附金返礼業務に係る支援

作業項目	作業内容等
(1) 仕入先交渉・開拓・企画提案・品質管理等	<p>複数の生産者・事業者と交渉し、商品選定、価格調整、品質管理及び寄附者の個人情報保護を行うこと。市内の地場産品はもとより、市内で提供されるサービス等、多様な提案を行うこと。特産品の開発に当たっては、特産品や観光に関する情報資源を有した地元経済団体等と連携した商品開発や取組みを検討し、提案するよう努めること。定期的な新規返礼品の企画提案、既存返礼品のブラッシュアップを行うこと。</p> <p>また、ふるさとチョイス、楽天ふるさと納税及びふるなびにおける本市の返礼品及び申込みフォームの更新の業務を行うこと。なお、関係人口拡大への取組として、本業務に関連した「荒尾ふるさと会員」への登録を推進しており、新規登録者を対象に抽選で会員向けプレゼント企画を実施することから、この取組みに記念品を提供できる事業者の開拓等に協力すること。</p> <p>※掲載する返礼品についての条件等は委託者との協議による。</p> <p>※また、委託者が定める返礼品及び返礼品事業者の条件の範囲内で、受託者自身も返礼品事業者として返礼品の提案をすることができる。</p>
(2) 返礼品調達・発送管理	<p>寄附者が寄附に当たって返礼品を希望した場合、これを調達し、寄附者宛てに発送を行うこと。また、季節商材の発送時期管理も行うこと。なお、発送が確実に行われるよう、適切な措置を講じること。</p>
(3) 返礼品在庫管理	<p>返礼品の生産者・事業者と十分な連携を図り、品質管理及び在庫管理を適切に行うこと。</p>
(4) 返礼品の調達費用等の一括請求	<p>出荷手配の完了した返礼品の調達費用等を月次集計の上、本市へ一括で請求すること。食品以外のチケットやクーポン券等においても、利用券等を出荷した時点で出荷完了とすること。本市への請求にあたっては、毎月の寄附実績を集計の上、寄附者</p>

	動向等の現状分析を行い、その結果を確認できる月次報告書を併せて提出すること。
(5) 返礼品の調達費用の支払い	返礼品の出荷が完了した返礼品の調達費用を月次集計し、各事業者へその費用を支払うこと。
(6) 寄附者問合せ対応	返礼品に関する寄附者からの問合せ対応を行うこと。特に返礼品に関する苦情や低評価レビューに関しては、速やかに状況確認を行い、必要と認められる場合は、関係事業者に対し対策を求めるなど、苦情の解消に向けた調整を行うこと。また、荒尾市に関する質問等については、本市へ転送すること。
(7) 返礼品不備、変更依頼対応	返礼品出荷前において、申込内容の不備を寄附者に連絡し対応すること。データ修正・返礼品の出荷変更手続等の対応も併せて行うこと。
(8) 広告の作成及び運用	返礼品に関する紹介ページなど魅力的なコンテンツ及び広告の作成・運用を行うこと。定期的な寄附動向の分析を行い、人気返礼品、市場の流行、受託者が有するノウハウ及びアイデアを駆使した効果的なプロモーションを提案すること。
(9) 返礼品出品説明会等の開催支援	地場産品の発掘等を推進するため、ふるさと納税の概要や動向、出品方法、返礼品のニーズなどについて地元事業者を対象とした説明会を実施すること。(年1~2回程度)
(10) 管理システムの運営支援	寄附者管理システムとして(株)トラストバンク社提供の「ふるさと納税do」を利用した一元的な寄附管理を行い、ふるさとチョイス(ふるさとチョイスCMS)、楽天ふるさと納税(楽天RMS)及びふるなび(ふるなび管理システム)に関する寄附受付ポータルサイトの管理システムについて、寄附者情報連携・配送管理等の運営支援を行うこと。
(11) その他	委託業務の実施にあたっては、国や県が定める各種法令や基準等の内容を遵守するとともに、荒尾市中小企業・小規模企業振興条例の主旨を理解し、本業務に努めることとする。 返礼品の登録事業者情報や返礼品の分類・ランキング等、本市が集約されたデータを利活用する際に、適切なデータを提供できること。