

令和4年度 SAGA MADO 企画運営・県産品等情報発信業務委託仕様書

1. 委託業務名

SAGA MADO 企画運営・県産品等情報発信業務

2. 目的

観光・県産品情報発信拠点「SAGA MADO」（以下、「『SAGA MADO』」という。）を、上質かつ、おしゃれな県産品に直接触れ、佐賀を感じられる場として県内・県外の人に認知させるとともに、そこで得た情報を広く発信してもらうことにより、県産品等の認知度及びプレゼンスの向上を図る。

3. 契約期間

契約締結日から令和5年1月31日（火）までとする。

4. 摘要

本仕様書は、業務の内容について示すものであるが、業務の性格上、当然に実施しなければならないものについてはもちろん、この仕様書に記載のない事項であっても、公益財団法人佐賀県産業振興機構 さが県産品流通デザイン公社（以下、公社）と受託者が協議して定めた事項についてはこれを遵守し、業務の遂行に当たらなければならない。

また、業務の実施にあたっては、当公社職員と連絡を密にし、遺漏のないようにすること。

5. 委託業務の内容

洗練された県産の工芸品等で設えられた「SAGA MADO」を、一般社団法人佐賀市観光協会（以下、「佐賀市観光協会」という。）と協働して適切に運営し、来場者に立ち寄りやすく、くつろげる空間を提供する。また、県産品の展示・販売、観光資源等の情報発信及び各種イベントを通じて、県産品をPRし、来場者によって更なる県産品の情報拡散に繋げる。

【「SAGA MADO」のコンセプト・ターゲット等】

〈コンセプト〉

次に示す3つの機能を持ち、目的地として集い、また来たくなる観光・県産品情報発信拠点とする。

（1）感じる（空間整備）

- ・観光客、住む人ともにくつろぐことのできる居心地の良いオープンスペース
- ・スポーツを「観る」「支える」人たちへ感動体験を提供

（2）交わる（情報発信）

- ・若者や感度の高い人が集うショップの展開
- ・洗練された県産品を提案する展示・商談会、テストマーケティングの実施

（3）知る（観光案内）

- ・佐賀市内＋県全体を回遊
- ・インバウンドへの対応
- ・おもてなしの充実

〈ターゲット〉

感度が高く、情報発信力のある20～40代女性をメインターゲットとする。

〈1日あたりの目標利用者数〉

600名

I 「SAGA MADO」の情報発信コンセプト

前記の「SAGA MADO」のコンセプト・ターゲット等を踏まえ、メインターゲットがトレンド等の情報をどこで、どのように収集し発信しているかを分析したうえで、「SAGA MADO」に来場した人が県産品について体験・体感したことで得た情報をあらゆる媒体により発信・拡散し、ひいては県産品の認知度向上、販売促進につなげる仕組み作りを行うこと。

以下II～VIについては、上記Iを実現する手段として提案すること。

II. 「SAGA MADO」における県産品の展示・販売等

(1) 展示・販売する商品

① 展示・販売方針等の決定

前記のコンセプト・ターゲットを意識し、VMD（ヴィジュアル・マーチャンダイジング）を取り入れた展示・販売方針、取扱商品の選定基準等について、公社と受託者で協議のうえ決定すること。

② 取扱商品の選定等

II－（1）－①を踏まえ、取扱商品の情報収集・提案・選定を行うこととし、その際は公社と協議して決定すること。

③ 販促ツール等の企画・提案・制作等

II－（1）－①を踏まえ、顧客に効果的に訴求するため、以下の販促ツール等を企画・提案し、受託者の負担で制作すること。

なお、制作に当たっては、必要に応じて英語等の多言語表記にも対応すること。

- ・POP（季節やテーマに合わせたツールの作成）
- ・画像・動画等コンテンツ（V. 情報発信で後述するデジタルサイネージでの情報発信コンテンツなど）
- ・展示器材（「SAGA MADO」既設の物販・展示に合わせて活用することが効果的な展示装飾ツール・展示用什器・冷蔵、冷凍機器等）
- ・ユニフォーム、名札、名刺等のスタッフ用ツール
- ・その他効果的な訴求に必要な装飾ツール

⑤ 商品の仕入れ及び在庫管理

展示・販売する商品の賞味期限の確認をはじめ仕入れ及び在庫管理は運営マニュアルに基づき、受託者において徹底して行うこと。

受託者は、買取／委託／消化のいずれの仕入れ形態にも対応できるようにするとともに、実際の仕入れの際は対象商品のメーカー等と協議して決定すること。

(2) 物販資材の制作

顧客が県産品を購入された際などに使用する物販資材を必要に応じて制作すること。

なお、制作に当たっては、環境に配慮した素材等を使用するなど、サステナブルな社会を目指した取組の一環とするとともに、専門のデザイナーを活用し、「SAGA MADO」のブランディングに資するデザインとすること。

(3) 会計

物販に当たっての会計等は受託者において以下のとおり対応するものとする。

- ・タブレット型のPOSシステム（スマレジ、Airレジ、ユビレジ等）を導入すること。
- ・決済手段は、現金の他、多様なキャッシュレス決済に対応すること。
- ・「SAGA MADO」内に受託者の負担により耐火金庫を整備するとともに、現金、金券等は厳重に管理すること。なお、耐火金庫の仕様、設置場所については公社と協議して決定すること。
- ・キャッシャー用品（カルトン、領収書等）を整備すること。
- ・展示・販売する商品の販売手数料を徴収・収入してはならない。ただし、受託者がテストマーケティングを実施する際の実費相当分（商品売上代金の30%以内）を「商品取扱手数料」として徴収・収入することは差支えない。

(4) 接客

顧客に対して、展示・販売商品をはじめとする観光・県産品の説明やPRを行うことはもとより、顧客の属性情報（年齢層、性別、国内（県内・県外）・海外等）や展示・販売商品等に対する顧客の評価や意見等を積極的に収集して記録（POSシステム等）すること。

なお、収集すべき顧客情報のサンプル数の目安については、公社と協議して決定する。

(5) 販売状況の報告

以下の項目について、表計算ソフト（Excel）で日毎に入力・集計し、前月1か月分のデータを表やグラフでまとめた上、対象月の翌月10日17時までにメールにて公社に報告（月次報告）すること。

なお、月次報告とは別に公社から販売状況等のデータ作成・報告を依頼する場合はその都度速やかに対応すること。

- ・来客者数（合計、年齢層別、性別、国内（県内・県外）・海外の別など）
- ・売上金額（合計、商品別など）
- ・その日の様子（客層、トピックス）
- ・来店者からの意見、要望、苦情
- ・その他公社から指示する項目

(6) 各種許可、法令遵守等

県産品の販売等を行ううえで、以下のとおり対応すること。

- ・酒類販売のイベントを行う際は、期限付酒類販売免許を取得すること。
- ・食中毒賠償保険、小売販売に係る賠償責任保険、火災保険等に加入し、保険証券等の書類の写しを公社あて提出すること。
※I-(5)-④で記載する賠償責任保険等とは別に、県産品の販売等を行ううえで必要となる保険等
- ・食品衛生法や酒税法など、飲食・種類提供及び小売りに係る関係法令や保健所、国税局等の指導などについて遵守すること。
- ・保健所や国税局等への手続きについては受託者において行い、各種申請に係る手数料等の費用は受託者にて負担すること。

Ⅲ. テストマーケティング

商品マーケティングの場として受託者においてテストマーケティングを実施すること（事業者が「S

AGA MADO」内で自らテストマーケティングを実施する場合は事業者のサポート（販売、試食提供等）を行うこと）とし、その実施方法や内容については、公社と協議のうえ、決定する。

売上情報や AI カメラの情報等、テストマーケティングで得た情報については、取りまとめたうえで、事業者へ1事業者あたり1回以上フィードバックするとともに、その情報を事業者がどう活用したか、その後の取引等の成果につながったかなどの経過情報を収集すること。

なお、テストマーケティングで得た情報や経過情報については、公社に随時報告を行うこと。

IV. 各種イベント等

「SAGA MADO」のコンセプト・ターゲットを意識した集客力の高いイベントやポップアップ等のコンテンツで、県産品の情報発信に繋げる企画・提案・実施を概ね月1回以上行うこと。なお、公社と協議のうえ、受託者の負担で実施すること。

また、実施したイベント等については、その実施の都度、イベント等の概要（内容、集客の状況、効果や成果等）を取りまとめて公社へ報告を行うこと。

このほか、「SAGA MADO」で実施されるイベント等のスケジュール管理を行うとともに、外部の機関・団体によるイベント等の実施について「SAGA MADO」の物販・交流スペースの使用の打診があった場合は、実施の可否について公社と協議、調整を行うこと。なお、実施となった場合は、当該イベント等について、主催者のサポートを行うこと。

V. 情報発信

ターゲット等に向けて「SAGA MADO」のブランディング、認知度向上、来場促進、及び県産品の認知度向上、販売促進につながるよう、戦略的な情報発信計画を策定したうえで、効果的な手法により情報発信を実施すること。

なお、複数の情報発信ツールや媒体を使用する場合は、各ツールや媒体を連動させ、一体的、効果的にプロモーションを行うこととともに、当該ツールや媒体は随時情報更新を行うこと。

また、「SAGA MADO」内に設置するデジタルサイネージも効果的に活用することとし、デジタルサイネージで発信する情報に関するコンテンツ制作を行うこと。

SAGA MADO の SNS（Instagram, Twitter, Facebook）のフォロワーを増加させる情報発信を実施すること。

情報発信ツールや媒体、コンテンツの制作、使用等に当たっては、必要に応じて英語等の多言語対応を行うこと。

【情報発信の例】

- ・チラシ等の制作、掲示、発送等
- ・各種メディア（テレビ、ラジオ、メインターゲットが嗜好する雑誌など）
- ・WEB（ホームページ、アプリケーション、SNS等）
- ・各種情報発信ツール・媒体を活用したイベント告知、キャンペーン企画、プレゼント企画、ユーザー参加型コミュニティー企画、アンケート調査、県内事業者・団体との連動企画等

VI. 事業効果、来客実績等の分析

利用者に対し、アンケートを実施し、集計、事業効果の分析・検証、報告を行うこと。

利用者から聴取する意見・満足度等の調査項目、アンケート実施時期等は、公社と協議のうえ決定する。

Ⅶ. 「SAGA MADO」の運営

前記のコンセプト等をもとに、以下の点に留意して「SAGA MADO」を適切に運営（営業）すること。

（1）運営（営業）場所

「SAGA MADO」（佐賀市駅前中央1-1-20 コムボックス佐賀駅前1階）

※当該業務における運営対象は、「SAGA MADO」全体174.5㎡のうち、佐賀市観光協会が運営する観光案内スペース56.6㎡を除く部分（以下、「物販・交流スペース」という。）とする。

（2）運営（営業）期間

契約締結日～令和5年1月31日（火）

休業日は公社と協議のうえ決定する。

（3）営業時間

基本営業時間は以下のとおりとすること。

・基本営業時間：10時～20時

但し、繁忙期（佐賀駅及びその周辺地域に多くの観光客等の集客が見込まれる期間や閑散期、あるいは当該施設内でイベント等を基本営業時間外で開催する場合などは、営業時間を延長・短縮・前倒しすることがある。

※営業時間の延長・短縮・前倒しについては、事前に公社と協議して決定する。

（4）スタッフの配置

「SAGA MADO」の運営に当たっては、以下のとおりスタッフを雇用・配置する。

・基本営業時間にその前後の準備、後片付けの時間（各30分）を加えた勤務時間（以下、「基本勤務時間」という。）（9時30分～20時30分）は常時1名以上のスタッフを配置する。但し、営業時間を延長・短縮・前倒しする場合は、当該営業時間の前後に準備、後片付けの時間（各30分）を加えた勤務時間とする。

・基本勤務時間内のスタッフの勤務時間シフトは、次の①、②を基本とする。

但し、営業時間を延長・短縮・前倒しする場合は、当該営業時間に応じて勤務時間シフトを変更して対応すること。

また、多くの集客が見込まれる場合などは必要に応じて増員を行うなど、円滑な運営を行うこと。

① 9：30～18：30（休憩1時間含む）

② 11：30～20：30（休憩1時間含む）

・イベント等を実施する際には必要に応じて人員を配置すること。

・配置するスタッフは、県産品に関する知識が豊富で、接客のスキルを有する人材とし、来場者に対して、懇切丁寧に案内・サポート等を行うこと。

なお、英語等の多言語に対応できる人材の配置や、ポータブル翻訳機を設置する等、外国人観光客への適切な対応を行うこと。

・公社による運営の直営化に向けて、公社の職員を一定期間配置する場合がある。その際は、公社の指示のもと、実務を通じて公社職員へ運営のノウハウ等を教示すること。

（5）運營業務の内容

以下の業務のほか、Ⅱ～Ⅵに掲げる業務を行うこと。

当該施設において佐賀市観光協会と折半する賃料、コムボックス佐賀駅前のテナント共同管理費、光熱水費、警備費、清掃費、Wi-Fi費、デジタルサイネージ費、USEN費、賠償責任保険については公社において負担する。

① 業務用携帯電話の整備

「SAGA MADO」の物販・交流スペースの業務用携帯電話（スマートフォン）を契約締結後速やかに受託者の負担で整備することとする。

※「SAGA MADO」の物販・交流スペースの代表電話として番号公表

② OA機器の整備及び維持管理

以下のものを受託者の負担で整備するとともに、必要に応じて維持管理業務委託を行うこととする。

・ノート型パソコン 1台以上

インターネットに接続可能で、動画・音楽の編集等もストレスなく処理可能なスペックを有する端末で、次の機能を有するもの

(Windows10 Pro、MS-Office2019、フルHD液晶ディスプレイ、接続端子：USB、HDMI)

・カラープリンター（複合機） 1台

Wi-Fi 接続により印刷可能なもの（小型のもの）

③ 映像・音響・Wi-fi・AI タブレット等機器の維持管理

「SAGA MADO」内の既設のデジタルサイネージ等の映像・音響機器、Wi-fi、AI タブレット等機器について適切な維持管理を行うこと。

④ 空間演出の企画・提案・実施

「SAGA MADO」内のグリーンアメニティ効果を発揮させる、及びフレキシブルな空間ゾーニングを可能にするため、受託者の負担により施設内緑化を行う。（設置する植物の種類、サイズ、数量は公社と協議して決定する。）

このほか、立ち寄りやすく、くつろげる空間とするため、BGM、映像等の演出、交流スペースへのタブレット端末の配置等について、受託者の負担により企画・提案・実施する。

⑤ スタッフ用ロッカー等の整備

「SAGA MADO」内にスタッフの衣類や貴重品等を収納するロッカー、キャビネ等を受託者の負担により整備すること。なお、ロッカー等の仕様、設置場所については公社と協議して決定すること。

⑥ 清掃

観光協会が契約する基本清掃で行うもの以外の物販・交流スペース内の什器や機器、展示商品等について、受託者において随時清掃を行うこととし、清掃用具・機器・消耗品等については受託者の負担で整備する。

⑦ その他

運営に必要な消耗品等を受託者の負担で整備する。

⑧ 委託期間終了時の引継ぎ

令和5年1月31日（火）の委託期間終了・運営切替に向けて、公社と協議の上、2週間以内の販売休業期間を設け、引継ぎを行うこと。その際、取扱商品や什器・機器、包材等の備品や、

事業者・商品の情報、デザインデータ等、委託期間に取得した情報その他、公社が運営を引き継ぐために必要な物品等について適切に引継ぎを行うこと。

(6) 運営マニュアルの策定及びスタッフの研修

Ⅱ～Ⅶの業務を円滑かつ確実に実施するため、公社との協議のもと、運営マニュアルを策定し、公社及び受託者で共有するとともに、「SAGA MADO」に備え付けることとする。内容については公社と協議の上、必要な場合には都度改訂すること。

また、当該運営マニュアルをもとに、配置スタッフに対して研修・指導を行うこと。必要に応じて公社が開催する各種研修に参加すること。

6. 成果物

成果物として次に掲げるものを提出すること。

① 実績報告書（紙媒体、データ）

当業務で制作した販促ツール等、物販資材、情報発信ツール・媒体、デジタルサイネージ用コンテンツ等のデータ（デザインデータ含む）等も含む。

② 運営マニュアル

③ 販売状況報告書

④ テストマーケティングに関する報告書

⑤ イベント実施報告書

⑥ その他公社と受託者が合意のうえ、成果物として提出を求めるもの

7. 委託料

金 16,100 千円（消費税及び地方消費税含む）を上限とする。

8. 委託料の支払い

前払及び完了払

9. 契約保証金

佐賀県財務規則第 1 1 5 条第 3 項第 7 号の規定に準拠し免除する。

10. 留意事項

(1) 事業の運営に必要なかつ適切な人員配置を行うこと。

(2) 関係市町、関係団体等と連携しながら取り組むこと。

(3) 業務遂行にあたっては、委託業務を統括し、公社からの指示を受ける窓口として責任者と当該業務の従事担当者を置き、関係者と円滑な事業進行管理や意思疎通に努めること。

(4) 本事業の実施に係る関係機関との調整・近隣対策等が必要な場合（申請・届出等含む）については、受託者によりこれを行うこと。

(5) 公社では、令和 4 年度においてテストマーケティング機能を強化するためのデジタル機器等の導入及び、公社による直営への移行を予定しており、SAGA MADO の運営においては、デジタル機器等の導入及び公社への円滑な運営引継に積極的に協力すること。

(6) 受託者による会場の汚損及び損傷又は第三者への損害は、受託者が弁償又は賠償する。

(7) 受託者が本業務委託により新たに制作した制作物の著作権（著作権法第 21 条から第 28 条に定めるすべての権利を含む）及び購入備品の所有権は公社に帰属するものとする。公社は、これらの

制作物（写真、イラスト、文章、ロゴ、データ等）や備品を無償で自由に二次利用できるものとするとともに、制作者は公社に対して著作権者人格権を行使しないものとするを原則とする。

また、第三者からの異議申し立て、紛争の提起については、全て受託者の責任と費用負担で対応するものとする。

- (8) 制作物の中に第三者が著作権を持つ素材を利用する場合には、受託者が著作権者の承諾を得て、利用を行うこととする。公社の利用についても同様とする。
- (9) 本委託業務の全部又は一部を再委託することは原則として認めない。ただし、あらかじめ公社に対して、再委託する業務の内容、再委託先を報告し、公社と受託者の協議により公社が認めたときは、この限りではない。なお、第三者に再委託する場合は、その最終的な責任を受託者が負うこと。
- (10) 個人情報の重要性を認識し、個人情報を扱う者の倫理及び良識ある判断に基づき、個人情報の管理を徹底し、個人情報の漏洩等のないように万全の注意を払わなければならない。また、個人情報の取り扱いには、公社の定める「公益財団法人佐賀県産業振興機構-個人情報保護規程」を遵守すること。
- (11) 本業務の実施にあたっては公社と十分に協議し、公社の了承を得て行うこと。
- (12) 仕様書について疑義が生じた場合については、公社と受託者が協議して定めるものとする。