

信州須坂ふるさと応援寄附金 返礼品発送に関わる中間業務 仕様書

- 1 業務名 2025 年度 信州須坂ふるさと応援寄附金 中間業務事業 委託
- 2 業務期間 契約締結の日から 2026 年 1 月 31 日
- 3 業務量 信州須坂ふるさと応援寄附金の返礼品の発送 約 132,000 件に関わる
「4 業務内容」に記載する業務

※入札書記載金額は、単価契約とするため 1 件あたりの単価を見積りのうえ入札書に記載してください。市の都合により、予定数量が大幅に増減する場合（50%程度まで）においても、契約単価の変更は行いません。

4 業務内容

1. 寄附者情報の管理及び保守、寄附者からの問合せ対応
2. 返礼品配送管理

本業務の業務内容明細は以下のとおりとする。

1. 寄附者情報の管理及び保守、寄附者からの問合せ対応

作業項目	作業内容等
(1) 寄附情報等に関する寄附者からの問い合わせ対応及び寄附申込み情報管理・保守	<p>市が管理するシフトプラス株式会社の寄附者情報管理システム「レジホーム」を用いて、寄附者情報の保守（情報変更等を含む）を行います。</p> <p>受注者は発注者が寄附者情報管理システム「レジホーム」に取り込みが行われた寄附者情報について保守（氏名や住所、発送先の変更など）を行うものとし、寄附金の収納（各寄附受付ポータルサイトからの寄附者情報データダウンロードを含む）及び決済処理業務、寄附のキャンセルにかかる処理については発注者が行うこととします。</p> <p>寄附者からの問い合わせ（電子メール、市特設サイト問い合わせフォーム、楽天管理システム（RMS））に対応します。なお、問い合わせの内容により、回答の判断が困難な案件については、回答にあたって事前に発注者の判断を仰ぐものとします。</p> <p>なお、寄附のキャンセル及び決済状況等に関する内容、市が発行する書類物（寄附金受領証明書、ワンストップ特例</p>

	申請書等)に関する内容、ふるさと納税制度や行政に関する質問については、発注者が対応するものとします。 ただし、受注者側で対応判断に迷う内容（市の姿勢や考え方を問うもの等）については、その都度双方で協議の上、対応者及び対応内容を決定することとします。
(2) 申込書入力作業 (紙ベース・メール申込み 顧客のデータ化)	自治体が依頼した場合、郵送・ファクシミリ・電子メール等で自治体へ申請された寄附申込み内容を管理システムへ代行入力します。入力期限は発注者から依頼のあった日の翌日から起算し7日以内とします。
(3) コールセンター業務	上記(1)を達成するため、お問い合わせ窓口（コールセンター）を開設し、寄附者からの問い合わせに対応することとします。

2. 返礼品配送管理

作業項目	作業内容等
(1) 仕入先交渉・品質管理	複数の生産者・事業者と交渉し、品質管理、個人情報保護の指導を行います。(既に寄附を受付が終了しているものの管理になります。)
(2) 返礼品発注調達・発送管理	寄附者が寄附にあたって返礼品を希望した場合、生産者及び事業者が発注し調達させ、寄附者あてに発送を行います。運送会社については、返礼品事業者が昨年度、返礼品を発送した会社と同様とします。また、季節商材の発送時期管理も行います。なお、発送が確実に行われるよう、適切な措置を講じます。
(3) 返礼品在庫管理	生産者・事業者と連携し、在庫管理を行います。
(4) 返礼品の発注、返礼品の送付にかかる送り状の発行及び送付	生産者・事業者に対し、寄附者から希望のあった返礼品について発注作業を行います。発注は毎週1回を基本としますが、寄附者からの注文状況により週に複数回の発注を行います。 送り状の郵送料を含め、作業に要する費用については受注者の負担とします。また、送り状発行のサポートを希望する事業者に対し、送り状を印刷し送付します。返礼品の送料は、発注者が別途、運送会社と契約し依頼するものとし、

作業項目	作業内容等
	返礼品事業者が前年利用した運送会社を利用するものとします。
(5) 返礼品の配送実績の確認及び報告	出荷手配の完了した返礼品の配送実績の確認（同梱発送の消込処理および配送実績として算定しない配送データの確認・消込処理を含む。）を行います。 毎月１日（１日が休日等の場合は翌営業日）に前月の配送実績を確定し、請求準備完了の報告を行うものとします。
(6) 返礼品に関する寄附者問合せ対応	返礼品の発送に関する寄附者からの問合せ対応を行います。寄附者から依頼があった寄附情報の変更等については寄附者情報管理システム「レジホーム」に反映させます。 寄附者からの返礼品に関する問い合わせ（損傷等のクレーム対応を含む。）については、別途発注者が作成する対応手順書（マニュアル）の方針に沿って対応することとし、対応方法について疑義が生じた場合はその都度双方で協議します。
(7) 返礼品不備、変更依頼対応	返礼品出荷前において、返礼品配送情報の変更や不備を寄附者に連絡し、適切な配送が行われるよう対応します。同内容にかかるデータ修正・返礼品の出荷変更等の対応も行います。
(8) クレーム対応（生産者・事業者への通知・再手配・顧客連絡）	寄附者からの商品クレーム等に対応します。 クレームの内容に応じ、生産者・事業者とも交渉を行い、状況に応じ寄附者への適切な対応を行います。 ただし、受注者側で対応判断に迷う内容（市の姿勢や考え方を問う問い合わせ等）については、その都度双方で協議の上、対応者及び対応内容を決定することとします。

5 その他の条件

- (1) 他市町村でのふるさと納税返礼品に関する事業（中間業務）を受託した経験があること。
- (2) 前年度までの中間事業者との業務の引継ぎを行うこと。
- (3) 契約期間満了後において、未発送の返礼品がある場合は、次の中間事業者または市に返礼品の調達や発送を引き継ぐこと。

6 業務完了基準と支払いについて

1 か月の業務完了基準は、毎月末日 23 時 59 分時点で次の基準を満たしたものとし、その実績に応じて、支払いする。

(1) 実績の考え方

返礼品の配送手配が済んだとき。ただし、1 回の申込みで返礼品の出荷が複数回に分かれる場合は、初回の出荷手配が完了したとき。

(2) 支払額の算出について

寄附 1 件につき、単価をかけた額を支払うものとする。

7 業務の目的

本業務は、信州須坂ふるさと応援寄付金の返礼品の発送に関わる業務を円滑に行い、寄附者の満足度を高めること。

8 その他注意事項

- (1) 受注者は、契約締結後を速やかに業務に取り掛かるものとする。
- (2) 施行に当たり、諸法令及び実施に関する諸法規を遵守し、事業の円滑な進捗を図ると共に諸法令の運用適用は、受託者等の責任において行うものとする。
- (3) この仕様書に明記されていない事項については、発注者と協議することとする。