

令和3年3月16日

関係各位

燕市 用地管財課

質疑回答書

工事番号：燕総業第3-1号

工事名：ふるさと燕応援寄附金返礼品配送業務

No.	質疑事項	回答
1	想定個数として10万個とありますが入札金額は10万個の想定で作成という事でよろしいですか？ その際に10万個を超えた場合、超えた個数分の請求は可能ですか？	可能です。
2	現在の1日当たりの問い合わせ件数を教えてくださいませんか？	現在は15件程度ですが、年末年始にかけて徐々に増加し、最大で30件程度となる見込みです。
3	「返礼品に対して詳しく教えてほしい」との問い合わせについては市役所をご案内する形で宜しいですか？	返礼品の規格品質・仕様にかかるお問い合わせについては、提供事業者様をご案内ください。（ふるさと納税の制度等に関するお問い合わせについては市役所をご案内ください）
4	電話対応の為にコールセンター開設にあたり対応マニュアル等がありますか？ 無い場合想定問答集等の用意の為コールセンター業務の開始が4月下旬になりそうですが開始時期をずらして頂く事は出来ますか？	マニュアルのご用意はございません。コールセンターでは、配送にかかるお問い合わせのみご対応いただき、それ以外は市役所または提供事業者様をご案内いただくこととなります。開始時期については、コールセンター業務のみに限りますが、4月12日まで先送り可能です。
5	コールセンターの電話番号の取得は落札業者側で宜しいですか？ また問い合わせ先の表示はどのようになりますか？	コールセンターの電話番号の取得は、落札事業者において取得いただきます。 表示は、「燕市ふるさと納税お礼の品配送サービスセンター」としてください。

No.	質 疑 事 項	回 答
6	<p>レジホームについて操作マニュアルは事前に頂く事は出来ますか？ 又は、レジホーム担当者と連絡を取ることは可能ですか？</p>	<p>どちらも可能です。</p>
7	<p>仕様書に配送指定日の変更や住所変更などの連絡があった際はレジホームの情報を変更とありますが、商品発送後の変更について、寄附者側で受取日時や受取場所を変更した場合、レジホームへの連携は必要ですか？</p>	<p>必須ではありませんが、転送依頼等により、登録済みの配送伝票番号が変わる場合には、レジホーム上の配送伝票番号についても必ず変更してください。</p>
8	<p>今回の業務内容の範囲としてあくまで落札事業者が発送する荷物に対するの対応という所で宜しかったですか？ 事業者様側で独自に発送する荷物については別という認識で宜しいですか？</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
9	<p>専用事務局の内容の中に「レジホームの情報をもとに、指定日配送がある返礼品については、配送締切日前日までに、事業者に準備状況を確認する」とありますが現在どのように事業者を確認を取っていますか？</p>	<p>現行では、当市からの確認はしておりません。レジホーム上の情報（指定日）に基づき、事業者様の責任において管理をさせていただいています。</p>
10	<p>返礼品の発送が数か月先というものもあるかと思いますが発送準備が出来た際の連絡や事業者とのやり取りはどのようにしてしますか？</p>	<p>現行では、当市からの連絡や調整はしておりません。事業者様から、あらかじめレジホーム上に出荷予定日をご入力いただいたうえで、それに合わせて順次発送していただいております。</p>
11	<p style="text-align: center;">以 下</p>	<p style="text-align: center;">余 白</p>