

件名：令和6年度横浜市省エネ家電購入促進事業業務委託

番号	業務説明資料 該当箇所	質問	回答
1	6 業務内容 (3) 「コールセンター設置・運営」	エコハマ第1弾の平均オペレータ数と平均応答率をご教示ください。	エコハマ第1弾において、通常時は電話対応可能な管理者を含め約15名体制、先方都合による切電も含め90%台後半の応答率です。エコハマ第2弾においては、業務説明資料6(3)ア・イに記載のとおり、柔軟に対応できる体制をご提案ください。
2	6 業務内容 (3) 「コールセンター設置・運営」	エコハマ第1弾のコールセンターの開設日をご教示ください。	エコハマ第1弾においては、店舗向けコールセンターは令和5年8月10日(木)から令和6年2月14日(水)まで、市民向けコールセンターは令和5年8月28日(月)から令和6年3月24日(日)までを予定しています。なお、当該期間中は、土日祝日並びに年末年始も開設しています。
3	6 業務内容 (3) 「コールセンター設置・運営」	取得する電話番号種別(フリーダイヤルや市外局番など)に指定はありますか。また、FAX番号種別に指定はありますか。	指定はありません。事業の趣旨を鑑み、ご提案ください。
4	6 業務内容 (3) 「コールセンター設置・運営」	不備等の場合のアウトバウンドの際に表示される電話番号は、受電用と異なっても問題ありませんか。	業務の履行に支障が生じないのであれば問題はありません。
5	6 業務内容 (3) 「コールセンター設置・運営」	通話録音機能を付ける必要がありますか。	指定はありません。事業の趣旨を鑑み、ご提案ください。
6	6 業務内容 (4) 「審査・還元」	取付工事注文書や配送注文書などの、設置場所が確認できる書類の提出を不要とすることは可能ですか。申請後の返品は不可とした場合でも同様ですか。	指定はありません。事業の趣旨を鑑み、ご提案ください。
7	6 業務内容 (4) 「審査・還元」	エコハマ第2弾でも同様の事象が発生することを防ぐため、現行業務において、ポイントを確実に市民に対して還元できなかった事例をご教示ください。	エコハマ第1弾については、還元期間が満了していないため、最終的な結果はお答えできません。想定される事象としては、商品券の返送、電話番号の変更によるSMSの送信不備等が考えられます。エコハマ第2弾においては、同等・類似業務の実績を踏まえ、ポイントを確実に市民に対して還元する仕組みについてご提案ください。
8	6 業務内容 (4) 「審査・還元」	すでに登録済みの店舗の情報を引継ぎ、登録済み店舗の登録申請を不要とすることは可能ですか。	エコハマ第2弾においても、改めて店舗登録を行う想定です。
9	6 業務内容 (4) 「審査・還元」	キャッシュレスポイントの交換手数料は事務費として計上する認識であっていますか。予算未達の場合、キャッシュレスポイントの交換手数料は返還する必要がありますか。	ポイントの発行にかかる手数料は、事務費として計上してください。原資の精算に合わせて、手数料の精算を行います。
10	6 業務内容 (4) 「審査・還元」	「交換対象のキャッシュレスポイントは、申請者への還元額との交換レートが1:1となる銘柄とし」とありますが、30,000円還元となる申請者には、30,000円分利用できるポイントを発行し、手数料は事務局費から別途発生するという認識で間違いありませんか。	還元額とポイントの交換レートが1:1となる銘柄を条件とします。還元額が30,000円となる申請者には、30,000ポイントで30,000円分利用できるポイントを発行してください。ポイントの発行にかかる手数料は、事務費として計上してください。
11	6 業務内容 (4) 「審査・還元」	還元されているキャッシュレスポイントの銘柄ごとの還元額をご教示ください。	回答できる類似情報として、エコハマ第1弾のキャッシュレスポイントの銘柄ごとの現時点の選択割合は、PayPayポイント46.6%、auPayギフトカード17.6%、Amazon.co.jp 14.4%、WAON 8.4%、Pontaポイント6.7%、その他6.3%となっています。エコハマ第2弾においては、同等・類似業務の実績を踏まえ、広く市民にご利用いただける銘柄について、ご提案ください。
12	6 業務内容 (4) 「審査・還元」	インターネットFAXサービスの利用は問題ありませんか。	業務の履行に支障が生じないのであれば問題はありません。
13	6 業務内容 (4) 「審査・還元」	郵送申請の受け取り住所、及び宛名に受託者名が記載されることは問題ありませんか。	業務の履行に支障が生じないのであれば問題はありません。
14	6 業務内容 (4) 「審査・還元」	郵送受付の場合、申請に係る郵送費は市民負担の認識で間違いありませんか。	指定はありません。事業の趣旨を鑑み、ご提案ください。
15	6 業務内容 (4) 「審査・還元」	申請不備率について、過去実績等開示可能な数量情報はありますか。	エコハマ第1弾における申請不備率は、審査還元期間中のため、現時点で横浜市では保有していません。エコハマ第2弾においては、同等・類似業務の実績を踏まえ、申請者にとって申請が簡便であり負担感のあるものとならないような工夫についてご提案ください。
16	6 業務内容 (4) 「審査・還元」	公的書類の確認方法は、対象店舗での購入者が横浜市民であることの確認と、申請時の公的書類の確認の両方が必要になる認識で間違いありませんか。	エコハマ第1弾においては、ご認識のとおりです。エコハマ第2弾においては、同等・類似業務の実績を踏まえ、公正性が担保され、なおかつ登録店舗及び申請者にとって負担感のあるものとならない工夫についてご提案ください。
17	6 業務内容 (4) 「審査・還元」	公的書類の種類で必須となる本人確認書類の指定などはありますか。	エコハマ第1弾において有効な本人確認書類は、運転免許証(免許経歴証明書可)、マイナンバーカード(オモテ面のみ)、官公庁が発行した福祉手帳、外国人在留カード、特別永住者証明書、住民基本台帳カードです。エコハマ第2弾においては、同等・類似業務の実績を踏まえ、申請者にとって申請が簡便であり負担感のあるものとならないような工夫についてご提案ください。

件名：令和6年度横浜市省エネ家電購入促進事業業務委託

番号	業務説明資料 該当箇所	質問	回答
18	6 業務内容 (4) 「審査・還元」	申請時のレシートや製品保証書などの申請データは、横浜市へ納品となる認識で合っていますか。納品となる場合は、郵送申請の場合は原本データ、WEB申請の場合は、電子データでの納品となる認識で合っていますか。	質問事項における原本・データについて、委託者への納品は求めておりません。
19	6 業務内容 (4) 「審査・還元」	受託後、エコハマ第1弾における加盟店や市民の方から取得したアンケート結果など情報提供をしていただくことは可能ですか。	契約締結後、委託者との協議に基づき、提供することは可能です。
20	6 業務内容 (4) 「審査・還元」	キャッシュレスポイントの交換有効期限が到来したURLの取り扱いに、規定はありますか。エコハマ第1弾においては、2月末日を経過した未交換ポイントの交換先について指定はありますか。	規定並びに指定はありません。同等・類似業務の実績を踏まえ、ポイントを確実に市民に対して還元する仕組みについてご提案ください。
21	6 業務内容 (5) 「周知・広報関連」	広報資材のデータを引き継ぐことは可能ですか。	業務説明資料6(5)ウ(ア)に記載のとおり、キービジュアルのデータを委託者から提供します。キービジュアルに基づき、広報資材についてご提案ください。
22	6 業務内容 (5) 「周知・広報関連」	「委託者が提供するキービジュアルを活用し～」と記載がありますが、エコハマ第1弾のロゴやビジュアルが継続される想定ですか。また、キャンペーン特設サイトのキービジュアルも同様の想定ですか。	ご認識のとおりです。
23	6 業務内容 (5) 「周知・広報関連」	エコハマ第1弾での広告展開について、いつ、どのような媒体を起用して広告展開を行われたのか、ご教示ください。	エコハマ第1弾においては、業務説明資料10(3)に記載の本市広報に加え、地域情報誌・交通広告・新聞折込等の広報を適宜行いました。エコハマ第2弾においては、事業の趣旨を鑑み、同等・類似業務の実績を踏まえ、広報展開についてご提案ください。
24	6 業務内容 (5) 「周知・広報関連」	エコハマ第1弾における販促資材について、事務局から提供される資材は以下の通りですか。 (申請チケット、チラシ、ポスター、店舗登録ステッカー、対象製品ラベル、缶バッジ、車用マグネット、店舗向けマニュアル)	エコハマ第1弾の実績については、ご認識のとおりです。
25	6 業務内容 (5) 「周知・広報関連」	エコハマ第1弾において、個別店舗が関連するWEBサイトを作成されておりますが、個別店舗の依頼により受託事業者から依頼・素材提供されたのですか、それとも個別店舗の単独による対応なのですか。	エコハマ第1弾においては、個別店舗で独自に広報を行っていただくため、店舗向け広報資材の配布のほか、特設サイト上でキービジュアルの画像データの配布等を実施しました。エコハマ第2弾においても、登録店舗を通じてキャンペーンをより広く周知し、活用いただけるよう、広報展開についてご提案ください。
26	6 業務内容 (5) 「周知・広報関連」	エコハマ第1弾において、ポスター・チラシの配送部数・配送回数は大型量販店1店舗あたりどれほどでしたか。	エコハマ第1弾における大型店舗への初回配送は、ポスター(B2サイズ)1店舗8枚、チラシ(A4サイズ)1店舗1,000枚です。最終的な部数・配送回数については、店舗によって異なります。
27	6 業務内容 (5) 「周知・広報関連」	小規模店舗とは具体的にどのような店舗のことを指していますか。また、エコハマ第1弾において小規模店舗は何店舗登録されていますか。	エコハマ第1弾キャンペーン特設サイト(https://ecohama.city.yokohama.lg.jp/)の登録店舗一覧のうち、「電器店(家電量販店以外)」に該当する店舗及び「電器店以外」に該当する店舗のうち一部であり、合計で264件です。
28	10 (参考) 令和5年度本キャンペーン実績	エコハマ第1弾での、委託者が実施した広報媒体を紹介していますが、素材提供は事務局からの提供ですか。	エコハマ第1弾においては、委託者との協議に基づき、必要に応じて事務局から提供いただいています。
29	10 (参考) 令和5年度本キャンペーン実績	月別の申請件数(参加者推移)と受電件数を教示ください。受電件数については時間別でもご教示ください。	エコハマ第1弾において、申請件数は8～9月は約14,000件、10月は約9,000件、11月は約8,000件、12月は約10,000件、1月は約15,000件です。受電件数は、市民向け・店舗向け合わせて、8～9月は約5,800件、10月は約4,100件、11月は約2,900件、12月は約3,700件、1月は約5,100件です。エコハマ第2弾においては、業務説明資料6(3)ア・イに記載のとおり、柔軟に対応できる体制をご提案ください。
30	10 (参考) 令和5年度本キャンペーン実績	エコハマ第1弾での、店舗登録申請・還元申請それぞれの審査に係る所要時間をご教示ください。	エコハマ第1弾において、事務局における審査時間は算出しておりません。事業の趣旨やご提案の内容を踏まえ、所要時間についてご検討ください。
31	10 (参考) 令和5年度本キャンペーン実績	エコハマ第1弾参加者の属性をご教示ください。金額ベース、件数ベースでファミリー層、シニア層等の比率に関する現時点の情報をご教示ください。	エコハマ第1弾において現時点で算出しているデータでは、件数ベースで、30代以下、40代、50代、60代以上の方々におよそ同割合でご利用いただいています。
32	10 (参考) 令和5年度本キャンペーン実績	エコハマ第1弾での対象製品の購入件数比率・金額比率をご教示ください。	エコハマ第1弾において現時点で算出しているデータでは、申請製品数は、LED照明器具17,791台、エアコン14,227台、冷蔵庫(冷凍庫含む)29,547台(※令和6年2月7日現在)となっております。なお、製品購入金額比率は、LED：エアコン：冷蔵庫(冷凍庫含む)＝1：11：20となっております。