

公益財団法人堺市文化振興財団チケット販売管理システム導入業務 仕様書

1. 業務名

公益財団法人堺市文化振興財団チケット販売管理システム導入業務

2. 概要

公益財団法人堺市文化振興財団（以下「当財団」という。）及び管理運営する施設（梅文化会館、東文化会館、美原文化会館）等で実施する事業（主催公演のほか貸館公演の受託販売も含む）の入場券の販売・管理及び顧客情報の管理において、インターネット販売や効果的な情報発信など、顧客満足度の向上を目的とし、また、職員の公演情報等の入力や報告等の労務を簡素化し、事務の効率化を図るため、新たなチケット販売管理システムを導入する。

市民が現在より容易にチケットを購入し、芸術文化に触れやすい環境を整備する一環であるとともに、市外はもとより、日本全国及び海外からの観客の増加に繋がり、堺の魅力発信に寄与するものである。

3. 方針

- (1) 客席数 2,000 席以上程度のホールを含む複数のホールを持つ施設で稼働実績のあるパッケージソフトを基本とするシステムを導入する。
- (2) アクティブ・サーバー・ページ等のサービス提供型のシステムを導入する。データセンター・サーバー機器・ソフトウェア類は応募事業者が管理運営する。
- (3) 本業務について、5 年間という期間を設定してリース契約を行う。

4. 業務履行期間

2017 年 4 月 1 日～2022 年 3 月 31 日（5 年間）

5. システム化の範囲

- (1) 主催公演のチケット販売・管理
 - ① 座席図登録
 - ② 公演情報登録
 - ③ チケットデザイン登録
 - ④ 非販売席、委託販売席等登録
 - ⑤ 予約、発券精算状況管理
 - ⑥ インターネット販売対応
 - ⑦ コンビニ支払・発券
 - ⑧ 売上状況等データ出力（帳票、ファイル）
- (2) 顧客情報管理
 - ① 住所、氏名、入退会状況等情報管理

- ② 購入履歴管理
- ③ メールマガジン等での情報発信
- (3) 貸館公演の預かりチケットの販売・管理
 - ① 受託数、販売数の管理
 - ② 販売座席の管理

6. 対象業務量

下記の業務量（年間）で遅滞ない運用が可能なこと。

- ・公演演目数：140 演目
- ・取り扱い枚数：90,000 枚
- ・顧客数（利用登録者数）：30,000 人
- ・メールマガジン発信回数：50 回

7. 業務内容

- (1) システム構築
 - ① 職員が利用する機器にソフトウェアのインストールや設定が必要な場合、その作業
 - ② 座席図等初期データの作成
 - ③ 導通テスト
 - ④ その他関連作業
- (2) トレーニング
 - ① 職員への操作習熟トレーニング
 - ② その他関連作業
- (3) 運用保守
 - ① 本システムの運用保守
- (4) ドキュメント作成
 - ① 操作・運用マニュアル
 - ② トレーニングマニュアル
 - ③ その他（財団との打合せ議事録等）
- (5) ハードウェア調達
 - ① 職員が利用するパソコン、プリンターの調達

8. 機能要件

- (1) 座席図登録
 - ① 座席図レイアウトをホール毎、舞台形式毎に作成登録できること。
 - ② 席種パターン（一般席、見切席、S・A席等）を複数設定できること。
- (2) 公演情報登録
 - ① 公演名、公演日、会場、開場時間、開演時間、ジャンル、会員発売日、一般発売日、販売終了日、主催、協賛、注意事項等の公演に関する基本情報登録ができること。

- ② 過去の公演情報を利用した情報登録ができること。
- (3) 券種設定
 - ① 指定席、自由席（整理番号有無）の設定ができること。
 - ② 一般、学生、招待券、会員割引、団体割引等 の各種料金を設定できること。
 - ③ 複数枚を同時に販売（親子券、ペア券等）できること。
- (4) チケットデザイン
 - ① 過去のチケットデザインを利用したデザイン作業ができること。
 - ② 本券・半券とも、印字項目を選択してデザインすることができること。
 - ③ 本券・半券とも、印字項目の文字フォント種類やサイズや位置を変更できること。
 - ④ 一つの公演に対し、複数のチケットデザインを作成することができること。
 - ⑤ チケットの券面に、開演日時、料金や券種名称を表示しない設定ができること。
- (5) 非販売席、委託販売
 - ① 非販売席を設定できる。
 - ② インターネットで予約できる座席、窓口で予約できる座席を設定できること。
 - ③ 販売委託する座席を設定できること。
 - ④ 委託先登録後、チケットの出力ができること。
 - ⑤ 委託状況（納品済み、請求など）の管理ができること。
 - ⑥ 委託先に対する納品書、請求書等の出力ができること。
- (6) 予約、発券精算状況管理
 - ① 公演毎に空席、予約、販売、精算済、発券済、委託状況等を照会できること。
 - ② 券種ごとの販売枚数や率を表示できること。
- (7) 対面販売
 - ① ディスプレイ上に座席図を表示し、顧客が確認しながら座席を選べること。
 - ② 窓口でチケット印刷、精算ができること。
- (8) 電話予約
 - ① 電話対応をしながら、予約状況、入金方法、引渡し方法等を確認しやすく、入力操作しやすい画面であること。
- (9) インターネット販売
 - ① 顧客が直接インターネットからチケットを購入できること。
 - ② 顧客が座席を指定しチケットを購入できること。
 - ③ インターネットから予約できる座席を当財団が設定できること。
 - ④ インターネット発売の開始日・時間、終了日・時間の設定ができること。
 - ⑤ 会員割引に対応できること。
- (10) 予約管理
 - ① 予約入力後、座席、券種、入金方法、引渡方法等の変更が可能であること。
 - ② 予約入力後、追加や取消ができること。
 - ③ 入金状況の確認ができること。
- (11) 入金方法

以下の入金方法について対応できること。

- ① 窓口現金払
- ② クレジットカード払（インターネット販売のみ）
- ③ コンビニ支払（インターネット販売のみ）
- ④ 郵便振替
- ⑤ 代金引換払

(12) 引き渡し方法

以下の引渡方法に対応できること。

- ① 窓口引渡
- ② コンビニ発券
- ③ 代金引換渡

(13) 帳票出力、データ出力

- ① 予約、販売状況を集計した帳票及び CSV ファイルの出力ができること。
- ② 売上日計・公演別売上集計等、様々な切り口からのデータ抽出が可能であること。
- ③ 抽出データは帳票及び CSV ファイルで出力できること。

(14) 顧客管理

- ① 入会、退会の管理ができること。
- ② 顧客の情報を登録管理できること。
- ③ チケット購入履歴、キャンセル履歴を管理できること。
- ④ 顧客情報を抽出する際に、居住エリアや過去の購入履歴等の絞り込み条件を付けることができること。
- ⑤ 顧客リストの帳票出力、CSV ファイル出力ができること。
- ⑥ ダイレクトメールの送付先リストを CSV ファイルで抽出できること。
- ⑦ 顧客はマイページにて、登録した情報や購入履歴を確認することができること。
- ⑧ 複数の会員組織を構築できること。
- ⑨ メールマガジンを、顧客が登録したジャンルや会場から対象選択して発行できること。
- ⑩ 先行予約や抽選販売ができること。

(15) 貸館公演の受託販売

- ① 貸館公演主催者から預かった座席の販売を管理できる。
- ② 実券の預かりに対応できる。
- ③ 受領書、精算返券など関連帳票の出力ができる。

9. ハードウェア要件

以下の機器について、本業務の中で調達すること。(2)(3)については兼用でも良い。

(1) チケットカウンター用ノートパソコン

本システムの運用にあたり支障のない性能を有すること。以下のソフトウェアはインストールして納品すること。

- ① Windows Word 2016

- ② Windows Excel 2016
- ③ Adobe Acrobat Reader
- ④ ウィルス対策ソフト

台数は 6 台。(当財団本部に 3 台。3 ヶ所の文化会館に各 1 台。)

(2) チケット印刷用プリンター

- ① 縦 77mm 横 177mm の連続用紙での印刷が可能であること。
- 台数は 5 台 (当財団本部に 2 台。3 ヶ所の文化会館に各 1 台。)

(3) 帳票類印刷プリンター

- ① A4、A3 用紙がカラー印刷可能なこと。
- 台数は 4 台 (各施設に 1 台)

(4) 対面販売用モニター

- ① 17 インチ以上。縦置き可能なこと。
- 台数は 4 台 (各施設に 1 台)

10. 動作環境要件

(1) 職員側

- ① OS : Windows10 以降
- ② ブラウザ : InternetExplorer7.0 以降、Microsoft Edge

(2) 顧客側

- ① OS : Windows7 以降、MacOS X 以降
- ② ブラウザ : InternetExplorer7.0 以降。Microsoft Edge、FireFox、Opera、Chrome。
- ③ 携帯電話 : NTTdocomo、au by KDDI、Softbank のインターネット閲覧が可能な TLS 対応機種
- ④ スマートフォン : スマートフォンに最適化した専用画面を用意すること。

11. トレーニング要件

(1) 操作研修

- ① 本システムの運用及び操作研修を、当財団の指定する場所で実施すること。
- ② 受講者は 15 名程度を予定している。
- ③ 実施時期は、本システムの本格稼働前とする。ただし、稼働以後も当財団からの要請がある場合には、協議の上、対応を行うこと。

(2) 練習環境

- ① 本番稼働以降も継続して使用できる練習環境をシステム内に用意すること。

(3) サポート

- ① 2017 年 8 月末までの期間、操作習熟のための問い合わせを受ける電話窓口を設けること。なお 2017 年 9 月以降も操作方法の問い合わせを受けられるようにすること。

12. 運用保守要件

(1) 運用

- ① 本システムの稼働時間は、24 時間、365 日とする。ただし、定期メンテナンス等により、利用者の少ない深夜時間帯に停止することは可能とすること。
- ② 通常業務に支障のない適切タイミングでバックアップを行い、障害やトラブル発生後も業務に支障が出ないようにすること。

(2) 保守

- ① 保守対応時間は原則として、年末年始の休日を除く、午前 9 時から午後 8 時までとする。ただし、障害発生等により緊急の対応が必要な場合は、保守時間外であっても、確実に対応できる体制であること。
- ② 障害が発生した場合は、速やかに原因の切り分け及び復旧作業を行うこと。

13. その他要件

(1) 安全性

- ① 個人情報情報の漏洩、データ改ざん・破壊防止などに対するセキュリティ管理に加え、ハッカーやクラッカー等に対するセキュリティ管理が図られていること。
- ② 使用する職員毎に、閲覧・入力できるページを限定できること。

(2) 信頼性

- ① ブラウザのバージョンアップなどの利用環境変化に柔軟に対応できること。

(3) 可用性

- ① 各々の機能が業務上支障ない範囲処理時間、応答時間となるように考慮し、システムが継続して安定に動くこと。

(4) 拡張性

- ① 法改正等によるプログラムの変更などに柔軟に対応可能なシステム構成であること。

(5) データ移行

- ① 既存チケットシステムからのデータ移行は行わない。
- ② 現存するメールマガジン会員には、チケットシステムへの登録を財団が促すことで移行を図る。
- ③ 本システムから別のシステムへの変更があった際のデータ移行は、当財団と協議の上、柔軟に対応すること。

(6) 作業体制

- ① 受注者は、本作業を履行できる体制を設けるとともに、当財団の窓口となる責任者をおくこと。
- ② 作業に先立ち、以下の内容を記載した「作業体制連絡表」を作成し、当財団担当職員の下承を得ること。
 - ・受注者側の作業体制
 - ・受注者側の責任者
 - ・連絡体制（受注者側の対応窓口）
- ③ 体制に変更がある場合についても、当財団担当職員の下承を得ること。

14. スケジュール

本業務は、以下のスケジュールで実施することを予定している。

2017 年 3 月下旬 契約

2017 年 4 月～5 月 導入調整、機器設置、操作運用トレーニング

2017 年 6 月 稼働（6 月以降にチケット発売開始となる公演を対象とする。
現行システムは 5 月以前に発売開始となる公演を扱い、8 月末
で稼働を終了する。）

15. 経費見積もり

経費見積もりについては、以下の点に留意すること。

- (1) 収納代行等、別途契約が必要となるサービスの利用料金は、本件の経費見積には含まないこと。ただし、試算書に、手数料率等を明記すること。
- (2) ネットワーク構築が必要な場合、当該業務及びその費用は、当業務には含まない。