

## 審査講評

「堺市民芸術文化ホール受付・案内等業務」の事業者募集を公募プロポーザルで実施し、プレゼンテーション審査を行った結果、「株式会社スタービーイング」を優先交渉権者として決定した。

当該事業者は、業務についての考え方及び適格性について、「基本認識・基本姿勢」「利用者満足度の向上」の点で、幅広いジャンルの公演を行う当ホールでは演目によって来場する客層が異なることを大変よく理解し、それに応じた接客を実践できうることに加え、「安全確保」の点について、公演時のエスカレーターの乗り口と降り口に注目すると共に階段を効果的に使うこと、また災害発生時を常に想定し各公演に従事するスタッフに非常事体制を必ず共有すること等、具体的な方策を併せて示した点が高く評価された。

さらに、「人員配置」について、開場時や休憩時等、時間帯によって客席案内スタッフを必要な場所に配置変更し、総合受付のスタッフとも連携し、効果的かつ合理的に配置を計画している点、また人員配置にあたっては必ず4時間の基本研修、障害のある方を講師として招いた身障者対応研修、現地確認による研修を実施、特に総合案内業務には「ランク制度」に基づく厳選した人員を配置する点が評価された。

上記に加え、類似施設での豊富な業務実績のもと、その経験を生かした業務遂行力を有すること、どうしても起こりうるトラブル・クレームへの具体的対応策を示すなど、円滑な業務運営が期待できる。

以上のことから、「堺市民芸術文化ホール受付・案内等業務」の目的を達成することができる者として総合的に判断し、選定したものである。