

# 宿泊施設向け 24 時間多言語コールセンター事業 仕様書

## 1 委託業務名

宿泊施設向け 24 時間多言語コールセンター事業

## 2 業務目的

原則として大津市・奈良市・京都市・京都府・滋賀県に宿泊する外国人観光客に対する宿泊施設等における外国語対応をスムーズにすることで、これらの都市での観光における安心安全及び満足度の向上に寄与し、ブランド力を高めることを目的とする。

## 3 業務期間

平成 31 年 4 月 1 日から平成 32 年 3 月 31 日まで

## 4 業務概要

大津市・奈良市・京都市・京都府・滋賀県に滞在する外国人観光客の安心・安全な滞在をサポートするため、原則として宿泊施設を対象とした 24 時間の多言語コールセンターを運営する。

### (1) 対 象

原則として大津市・奈良市・京都市・京都府・滋賀県内宿泊施設 約 5,800 施設（旅館業法上の登録施設数。コールセンターの利用件数ではない。

（参考）29 年度利用件数（大津市・奈良市・京都市・京都府・滋賀県）約 1,700 件）

ただし、大津市については観光案内所等（6 箇所）を、京都市については交通局施設（51 箇所）を含む。

### (2) 費用負担

本業務の履行に必要な費用のうち、コールセンター利用時に発生する対象施設とコールセンターとの間の通話料金を除く一切の費用は受託者の負担とする。

### (3) 言 語

日本語⇄英語、中国語（この 2 言語は最低限の言語とする。）

### (4) 報 告

受託者は、午前 9 時～翌日午前 9 時の間のコールセンターの利用状況について、電子メールにて「入電時刻」、「相手先」、「通訳内容」等を報告すること。また、月次報告書を提出すること。

業務完了時には、1 件毎の問合せ記録（質問／回答の一覧）を盛り込んだ報告書を 4 部作成し、電子データ（PowerPoint, Excel, Word 等）と共に成果物として公益社団法人京都市観光協会（以下、「協会」という。）に提出すること。

### (5) 必要書類の送付

多言語コールセンターの利用施設に対して、サービス開始時に利用施設及び宿泊客に対し多言語の案内書面を作成し送付すること。

### (6) 留意事項

受託者が、上記各条件に違反した場合は、契約書の規定に基づき協会が委託業務の一部又は全部を解除し、委託料を交付しない又は交付している委託料の一部若しくは全部を返還させる場合がある。

協会は、契約を解除した場合は契約書の規定に基づき損害賠償を求める場合がある。

## 5 その他

### (1) 個人情報等の保護

受託者は、この委託業務によって知り得た個人情報及び通常秘密とされる企業情報をこの事業の目的外に使用してはならない。これは委託期間終了後も同様とする。

### (2) 損害賠償

委託業務の実施に伴い第三者に与えた損害は、発注者の責に帰すべきものを除き、全て受託者の責任において処理すること。

### (3) 著作権の取扱

円滑な事業の実施、成果の普及を図るため、この委託業務により生じた著作権については、原則として発注者に帰属させるものとする。

### (4) 協議事項

この仕様書に定めのない事項又は業務の遂行に当たり疑義が生じた場合は、協会と受託者の協議によりその解決を図るものとし、当該協議が整わないときは、協会の指示するところによるものとする。

以上