

令和3年度 県立芸術文化センター
フロント業務・チケットオフィス運用業務について

目次

1	芸術文化センター施設の概要	別紙1のとおり
2	施設の運用計画	別紙2のとおり
3	業務の概要	別紙3のとおり
4	フロント業務・チケットオフィス運用業務仕様書	別紙4のとおり
5	業務の見積方法	別紙5のとおり
6	フロント業務・チケットオフィス運用業務提案書	別紙6のとおり
7	質問票	別紙7のとおり

別紙 1

兵庫県立芸術文化センター施設の概要

区 分		内 容		
施設の名称		兵庫県立芸術文化センター		
施設の所在地		兵庫県西宮市高松町2番22号		
設置主体		兵庫県		
施設	面積	敷地面積	13,227 m ²	
		建築面積	10,530 m ²	
		延床面積	33,680 m ² (駐車場合む)	
	階数等		地上6階、地下1階 (鉄骨・鉄筋コンクリート造)	
	ホール席数	大ホール	2,001席 (オーケストラピットスペースを客席とした場合2,141席)	
		中ホール	800席	
		小ホール	417席	
	駐車台数		99台 (地下1階)、搬入口18台 (1階)	
	その他の施設		スタジオ、リハーサル室、楽団練習室 レストラン、カンティーン (楽屋食堂)、ビュッフェ 共通ロビー、情報コーナー、総合案内、グッズショップ 託児室、救護室、楽屋、事務室 等	

(注) ネーミングライツ導入により、各ホールはそれぞれ「KOBELCO 大ホール」、「阪急 中ホール」、「神戸女学院小ホール」の愛称がある。

別紙2

施設の運用計画

区分	内容	
開館日数	303日(365日-52日(定休)-10日(夏冬等に臨時休館))	
定休日等	毎週月曜日(祝日の場合は翌日)、夏冬等に臨時休館(計10日程度)あり	
各ホール使用見込み(ホール稼働) 楽屋利用見込み	242日(303日×80%(目標利用率))さらに稼働が高まり追加の可能性あり 同上	
スタジオ利用日数見込み	300日	
リハーサル室利用日数見込み	242日	
託児室利用日数見込み	5回	
業務時間	共通ロビー	9:00~22:00
	ホール	9:00 ~22:00 午前9:00~12:00、午後 13:00~17:00、夜間18:00~22:00 特例使用(搬入出)として、早朝8:00からの搬入、夜間23:00までの搬出あり。 通しでの利用は、12:00~13:00、17:00~18:00も稼働する。
	総合案内、グッズ・ チケット販売	10:00~夜間の公演開演時まで営業 (夜間の公演がない場合は17:00で営業終了)
	リハーサル室	9:00~22:00(午前・午後・夜間の区分はホールと同じ。)
	スタジオ	午前9:00~12:00、午後 13:00~17:00、夜間18:00~22:00(金・土曜日18:00~23:30)
	レストラン	11:00~22:00
	カンティーン	11:00~19:00 カンティーン=楽屋食堂
	駐車場	7:00~24:00
	駐輪場	9:00~22:00
	事務室	8:30~22:00

その他、センターの消防計画に基づき年3回(消防2回、防災1回)訓練を実施します。(委託業者も構成員となる自衛消防組織があります。)

別紙3

業務の概要

フロント業務・チケットオフィス運用業務	責任者			責任者3ポスト(うち1ポストは統括責任者とする)
	客席案内	大ホール	1公演4時間拘束 自主公演数 57公演 貸館公演数 106公演	
		中ホール	1公演4時間拘束 自主公演数 57公演 貸館公演数 46公演	チケットテイク 自主公演4 貸館4 ホール案内 1階 自主公演4 貸館2 2階 自主公演4 貸館2 3, 4階 自主公演4 貸館4 クローク 自主公演3 貸館0
		小ホール	1公演4時間拘束 自主公演数 24公演 貸館公演数 206公演	チケットテイク 自主公演1 貸館1 ホール案内 自主公演2 貸館1 クローク 自主公演1 貸館0
総合案内 グッズ販売 チケット販売	2階共通ロビー	303日	総合案内受付(開館日、開館時間対応)及びグッズ・チケット販売 ・10:00~17:00 2ポスト ・なお、夜間公演がある場合は、公演開始時間まで延長する。 ・ただし、夜間公演が小ホール貸館公演だけの場合は、2ポストで運営すること。 ・月に1度、ショップの棚卸しを行うこと。 ・営業時間前後30分で業務の準備・片付けを行うこと。 当日チケット販売ブース ・1公演4時間拘束 1ポスト ・大・中・小ホール自主公演数 138公演	
スタジオ受付	スタジオ	300日	スタジオ・リハーサル室受付、案内、料金の收受、スタジオの管理 ・9:00~22:00(金・土曜日~23:30) 1ポスト ・営業時間前後30分で業務の準備・片付けを行うこと。	
託児室管理	託児室	都度発注	託児業務、託児受付 ・託児対応時のみ発注、託児受付は兼務のこと。	
チケットオフィス運用	4階チケットオフィス	303日	責任者 1ポスト(チケット業務統括) 10:00~17:00 5ポスト ・営業時間前後30分で業務の準備・片付けを行うこと。	
チケット先行予約対応	4階チケットオフィス	35日	9:00~13:00(業務時間4時間) 25ポスト 12:00~17:00(業務時間5時間) 7ポスト	
注意事項	① 統括責任者は打合せ等に参加のこと。 ② 大・中・小ホールの公演ごとに責任者を定め、公演に関する打合せ等に参加のこと。 ③ 業務に必要な無線機等は、受託者の負担とする。 ④ ホール案内1公演4時間(準備・後片づけを含む)で算定し、延長又は短縮は時間単価で発注する。 ⑤ フロント業務、チケットオフィス運用業務間で横断的な人員配置を行い、効率的かつ効果的な運営をすること。			

【備考】

- ① 契約時には履行保証保険等に参加してください。
- ② 個人情報(保護)の取扱いについてはセンターとの取り決めに従ってください。
- ③ 各ホールにはネーミングライツが導入されていますので、接客時には愛称で対応してください。
- ④ 職員・スタッフの制服は、受託者が用意してください(制服費は委託料に含まれます)。(制服のデザイン等はセンターと協議の上決定のこと。)
- ⑤ 設備の概要、公演情報・出演者情報等については、取扱いに十分注意してください。
- ⑥ 委託業者ごとに控室と机・いす・ロッカー等最低限の備品は用意しています。
- ⑦ 業務・作業遂行に必要な機材は用意してください。(必要最低限の消耗品は提供します。)
- ⑧ パソコンは各業者に1台貸与します。(総合案内所、スタジオ受付、チケットオフィス、各ホール楽屋受付にはパソコンあり。)
- ⑨ 委託業者の責任者等には、館内携帯(PHS)を貸与します。
- ⑩ 上記は、ポスト数であり、職員の休憩時間は、ローテーション等で対応願います。
- ⑪ 業務受託に必要な対人、対物、労災保険に加入してください。
- ⑫ 業務に関する打ち合わせは、必要があるときにその都度指示します。また、センターの業務委託事業者で構成する連絡会議が毎週1回開催されますので、責任者は出席してください。
- ⑬ センターの消防計画に基づく自衛消防隊の活動(防火・防災訓練:年3回)に参加してください。
- ⑭ センターの安全管理委員会を月1回行いますので出席してください。

別紙4

兵庫県立芸術文化センターフロント業務・チケットオフィス運用業務仕様書

目的

この仕様書は、兵庫県立芸術文化センター（以下「センター」という。）のフロント業務・チケットオフィス運用業務に際し、その安全確保を前提に、大規模で専門的な施設の効率的な管理運営により、施設利用者へのよりよいおもてなしを提供することを目的とし、請負に関する仕様を定めるものである。

仕様

- ・受託者が行う業務は、円満な人格と良識を具えた、責任感のある者で、かつ健康な者で構成すること。
- ・受託者は、専門的な技能、知識、経験に基づいて、業務の安全に留意して次に掲げる業務を主としたフロント業務・チケットオフィス運用業務を行う。

区分	委託項目	内容
フロント業務	統括管理	<p>フロント管理業務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. フロント業務マニュアル作成 2. 避難訓練の企画・実施補助、消防計画に基づく自衛消防組織における避難誘導の役割業務 3. 業務日報・報告書の作成 4. 自主事業・貸館時の打ち合わせ対応 5. 増員人員の調整業務（臨時増員対応） 6. 案内に必要な無線機の準備及び管理
	客席案内 （レセプション業務）	<p>各ホール公演時における案内</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. チケットテイク・ホール案内・クローク 2. 障害者・高齢者対応 3. 非常時の観客誘導 4. 急病人・けが人への一次対応 5. 扉の開閉 6. ホール内施設の点検・報告 7. コインロッカーの点検・報告 8. 場内空調温度の報告 9. 拾得物・遺失物の対応 10. ホール内の使用備品管理 11. ホール内のチラシ確認（完売公演・終了公演がラック内に入っていた場合には撤去） 12. ホール内の使用消耗品管理・発注 13. 難聴者補助システムの貸出・使用後の報告 14. 自主公演時使用アンケートの残数確認・報告 15. 集合チラシ納品確認・廃棄 16. アナウンス 17. VIP 対応 18. アンコール・出演者変更等の掲示物対応 19. サイン会準備・片付け 20. 主催者控室内の片付け・主催者撤収の確認・施錠
	総合案内	<p>総合案内への来館者対応</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 非常時の来館者誘導 2. 車椅子貸出 3. カウンター内でのチケット販売 4. グッズ販売 5. 販売グッズ（一般商品）の選定・納品確認・在庫確認及び報告 6. オリジナル商品の在庫確認・報告 7. 営業時間内の売上金管理（保管及び入金報告） 8. 釣銭の金種準備の依頼 9. 拾得物・遺失物の対応 10. 難聴者補助システム貸出 11. お勧め公演案内板の作成・管理 12. 総合案内、共通ロビーのチラシラック管理（完売公演の撤去・欠品補充） 13. 中止公演の払戻対応 14. 当日公演の案内板の設置・管理 15. 入会案内及び手続 16. 営業時間外のホワイエ内売上金の管理（入金報告） 17. 総合案内前掲示物の作成及び管理

フロント業務	スタジオ受付	<p>スタジオ利用者の入退室管理及びスタジオ・リハーサル室の申込受付・料金收受</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使用するスタジオの鍵貸出及び入退室確認 2. 使用するスタジオの利用開始前・後の巡回点検 3. 使用する更衣室の使用前・後の巡回点検 4. 非常時のスタジオ利用者の誘導 5. スタジオ備品の貸出 6. 内線電話対応 7. 拾得物・遺失物の対応 8. スタジオ・リハーサル室の申込受付 9. スタジオ・リハーサル室の料金收受 10. 営業時間内の売上金管理（保管及び入金報告） 11. 受付日報の作成
	託児室管理	<p>託児室利用についての受付及び運営・管理業務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 託児希望者の予約受付・問い合わせ対応 2. 当日の託児業務（受付・預かり・引渡し） 3. 託児室使用前後の点検・後片付け 4. 託児費用の収納等
チケットオフィス運用業務	チケットオフィス運用	<p>チケットオフィス内業務の運営</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 電話等問い合わせ対応 2. チケット予約販売 3. チケット発送業務 4. 会員登録・変更・更新等の業務 5. 会員向けDM（会報誌及び販促チラシ）発送業務 6. 配券・登録・委託管理・精算等票券に関わる業務 7. 自主公演時の当日券販売・当日引き取り対応 8. 業務時間内の売上金管理（保管及び入金報告） 9. 払込用紙発送業務 10. 週報作成及びプレイガイドへの追返券作業 11. 完売公演のウェイティング対応業務 12. 中止公演の払戻対応（管理及び報告） 13. クレジット売上の管理及び月締め報告 14. 未入金者への連絡業務 15. 団体販売用請求書発行業務 16. 招待関係チケットの発券及び管理業務 17. チケット台紙等の備品管理 18. セブンイレブン発券システムの対応
	チケット先行予約対応	<p>先行発売日の対応（増員）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. チケット先行予約販売対応 2. 販促チラシ発送業務（入電減少時）

業務の見積方法

1 積算方法

- ①施設概要、施設の運用計画、業務の概要、業務仕様書等に基づき、下表の業務項目ごとに所要経費を算出し、別紙「Ⅲ フロント業務・チケットオフィス運用業務見積書」に年額を記載してください。
- ②経費区分の各項目に係る**経費内訳書**を添付してください。（様式自由 A4版縦）
- ③仕様は、業務仕様書を最低限満たしてください。
- ④交通費、諸経費等すべて含んだ額にしてください。
- ⑤時間延長の単価、追加派遣の単価を別途ご記入ください。
- ⑥仕様は、最低限の基準ですので、追加提案される事項は、別途独自提案の中で費用も含めてご記入ください。

2 経費区分

区 分	項 目
フロント業務	統括管理
	客席案内（レセプション業務）
	総合案内
	スタジオ受付
	託児室管理
チケットオフィス運用業務	チケットオフィス運用
	チケット先行予約対応

- ※1 各項目の内容は、別紙3業務の概要、別紙4業務仕様書を参考にしてください。
- 2 職員・スタッフの制服は、受託者が用意してください（制服費は委託料に含みます）。
（制服のデザイン等はセンターと協議の上決定のこと）
 - 3 控室と机・いす・ロッカー等最低限の備品は用意しています。
 - 4 業務・作業遂行に必要な機材は用意してください（必要最低限の消耗品は提供します）。

別紙6-1

兵庫県立芸術文化センター

フロント業務・チケットオフィス運用業務提案書

令和3年度兵庫県立芸術文化センター「フロント業務・チケットオフィス運用業務」提案
募集要項に基づき、標記の業務について提案します。

令和 年 月 日

(提案社名)

3 会社の経歴

年 月 日	内 容

4 主な事業所

事業所の名称	所在地

※本社及び芸術文化センターに近接している事業所（支店・営業所）は必ず記載してください。

II 企画提案書

- (1) 受託業務に対する基本的考え方、提案のポイント（主要事項）、業務姿勢、安全確保対策
- (2) 施設利用者へのホスピタリティの考え方
- (3) 総合的な業務執行体制（責任体制）、指揮命令系統
- (4) 常駐現場責任者（予定者）の経歴
- (5) 各作業等の個別、具体的な実施体制、実施方法、業務モニタリングの具体策（職員の配置ローテーション表等）
- (6) 従事スタッフ（臨時、パートを含む）に対する教育・研修・専門訓練
- (7) 機器故障時（応急措置等）、緊急時（地震、火災等）における具体的対応体制・対応方法
- (8) 受託業者の質的向上、経費削減に向けた具体的手法
- (9) 各業務の直営・再委託の区分（別紙4仕様書の区分に応じて作成）
- (10) その他独自の提案事項等

【企画提案書作成にあたっての留意事項】

- ① 企画提案書は、上記項目に沿って作成してください。
上記以外にも必要と思われるものは、積極的に提案してください
- ② 企画提案書の様式は任意です（A4版縦）
上記(1)～(10)の項目について、ページを変えてご記入ください。
目次、ページ数もつけてください。
- ③ 独自提案は、その旨わかるように費用も含めて記載してください。

Ⅲ フロント業務・チケットオフィス運用業務見積書

区分		見積額	備考
		年額（単位：円）	
①フロント業務	統括管理		
	客席案内 （レセプション業務）		
	総合案内		
	スタジオ受付		
	託児室管理		
小計			
②チケットオフィス運用業務	チケットオフィス運用		
	チケット先行予約対応		
小計			
消費税			
合計			

※消費税は10%を適用

（参考）

職員追加派遣の場合の時間単価

円／人・時間

別紙7

兵庫県立芸術文化センター 施設担当課 行
送信先 FAX0798-68-0212

質問票

御社名 _____

担当者名 _____

TEL _____

FAX _____

フロント業務・チケットオフィス運用業務について下記のとおり質問します。

事 項	質問内容

質問受付期間：令和2年12月18日（金）～12月23日（水）17時（必着）