

質問に対する回答書

業務名：越前市ふるさと納税推進業務

番号	項目	質問内容	回答
1	実施要領：8企画提案書等の提出 (2) ①様式等ウ	企画書内に会社名を記載しないこととありますが、提案者以外の社名等（例：市内の事業者名）を記載することはよいでしょうか。	提案者以外の社名等を企画提案書内に記載しても問題ございません。 なお、共同企業体としてご提案いただく場合、構成員についても提案者とみなしますので、社名は記載しないようお願いいたします。
2	返礼品の出荷サイズについて	60、80、100、120、140、160、180、200サイズ等のサイズ別の出荷比率をご教示ください。 （60サイズ40%、80サイズ25%、100サイズ15%・・・など）	令和6年度実績値は、以下のとおりです。 60サイズ44.5%、80サイズ43.2%、 100サイズ10.6%、120サイズ1.1%、 140サイズ0.5%、160サイズ以上0.1%
3	返礼品の出荷について	クール便と通常便（常温）の比率をご教示ください。 （常温30%、クール70%など）	令和6年度実績による比率は、およそ以下のとおりです。 常温30%、クール70%
4	各ポータルサイトの掲載情報について	受託事業者の切替に際し、現在掲載されている各ポータルサイト上のページ並びに画像等は、そのまま引き継ぎがなされるか、ご教示ください。	現在掲載されている各ポータルサイト上のページ並びに画像等はそのまま引き継がれます。
5	令和7年の見込み寄附額	現時点の令和7年の見込み寄附額をご教示ください。	令和7年度の見込み寄附額は11億円程度と見込んでいます。
6	事業者ランキング	令和4年度を含む過去3年間を対象とした、事業者様ごとに寄附額の内訳をご教示ください。 【提示希望項目】 ・事業者様毎の全ポータル累計、各ポータル毎の年度別寄附額と年度寄附総額に占めるシェア率 ご回答例) 【令和4年度】 ■全ポータル累計 1位 A事業者 1億円（シェア率：20%） 2位 B事業者 0.5億円（シェア率：10%） ※以下10位まで同様 ■チョイス（パートナーサイト含む） 1位 A事業者 0.5億円（シェア率：40%） ※以下10位まで同様 ■楽天 1位 A事業者 0.3億円（シェア率：35%） ※以下10位まで同様 ※以下、全ポータルで同様 ※以下、令和5～6年度まで同様	本質問に対する回答につきましては、企業の営利活動に関する情報を含むため、守秘義務の観点から回答は差し控えてさせていただきます。
7	返礼品ランキング	質問6と同様に原因分析を目的に、令和4年を含む過去3年間を対象とした、返礼品の寄附額TOP10ランキングをご教示ください。 【提示希望項目】 ・返礼品毎の全ポータル累計、各ポータル毎の年度別寄附額と年度寄附総額に占めるシェア率 ※返礼品名称はチョイス掲載名称でお願いします。 ご回答例) 【令和4年度】 ■全ポータル累計 1位 A返礼品 0.8億円（シェア率：15%） 2位 B返礼品 0.5億円（シェア率：10%） ※以下10位まで同様 ■チョイス（パートナーサイト含む） 1位 A返礼品 0.5億円（シェア率：20%） ※以下10位まで同様 ■楽天 1位 A返礼品 0.2億円（シェア率：20%） ※以下10位まで同様 ※以下、全ポータルで同様 ※以下、令和5～6年度まで同様	本質問に対する回答につきましては、企業の営利活動に関する情報を含むため、守秘義務の観点から回答は差し控えてさせていただきます。

8	ポータルサイト別寄附金額	令和4年度を含む過去3年間を対象とした、ポータルサイト毎の寄附額をご教示ください。	ご質問の件については、以下のとおりです。 令和4年度：ふるさとチョイス 約5.89億円 楽天 約3.62億円 三越伊勢丹 約0.2億円 直接入金等 約0.08億円 令和5年度：ふるさとチョイス 約5.21億円 楽天 約4.17億円 三越伊勢丹 約0.14億円 さとふる 約0.95億円 ふるなび 約0.6億円 直接入金等 約0.06億円 令和6年度：ふるさとチョイス 約3.23億円 楽天 約2.83億円 三越伊勢丹 約0.17億円 さとふる 約1.27億円 ふるなび 約0.84億円 Amazonふるさと納税 約0.02億円 直接入金等 約0.04億円
9	広告・プロモーション実績	令和6年度に実施した広告・プロモーション内容と効果をご教示ください。 回答例) ① 実績年月：令和6年度8～12月 実施内容：楽天RPP広告 予算：100万円 ROAS：1,000% 対象返礼品：魚介（具体的返礼品名をご教示ください） ② 実績年月：令和6年度4～8月 実施内容：レビューキャンペーン 予算：20万円 獲得レビュー：100件 対象返礼品：肉（具体的な返礼品名をご教示ください） ※他にも実施された広告・プロモーションがございましたら、ご記載ください。	ご質問の件については、以下のとおりです。 令和6年度に主に実施した広告 ①楽天RPP広告 実施年月：令和6年4月～令和7年3月 金額：約460万円 ROAS：1,214% 対象返礼品：オーディオ、海鮮、米 ②楽天パック広告 実施年月：令和6年7月、8月、10月 金額：115万円 対象返礼品：オーディオ、海鮮
10	広告・プロモーションの実施について	仕様書4.業務の内容⑤ウにご記載の「プロモーションに使用する宣伝資料」とは具体的にどのようなものになりますでしょうか。	バナー広告実施時におけるバナーの作成等や、リアルイベント実施時の配布チラシ等を想定しています。
11	ポータルサイトの運用開始時期	現在運用されている各ポータルサイトの運用開始時期をご教示ください。	ご質問の件については、以下のとおりです。 R2年度～ ふるさとチョイス R3年度～ 楽天、三越伊勢丹 R5年度～ ふるなび、さとふる R6年度～ Amazonふるさと納税
12	ポータルサイトの追加	今後、追加を検討されているポータルサイトがございましたらご教示ください。	ポータルサイトの追加については現在検討しておりません。
13	管理システム	現状は返礼品管理もLedgHOMEのみで行っている認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
14	配送について	返礼品出荷者であるヤマト運輸と佐川急便の使い分けをご教示ください。 また、各返礼品出荷者でご契約の配送会社及び、配送料（税抜き）を以下の場合でご教示ください。 回答例) ・関東エリア 60サイズ ・関東エリア 60サイズ（クール便）	配送事業者については、現在ヤマト運輸を中心に活用しています。冬季間の安定配送を目的に冷凍のエビやカニについて、関東近郊に倉庫を持つ佐川急便を活用し配送を行っています。 契約単価については、事業者との契約上お示しできません。
15	経費の内訳	令和6年度の経費額の内訳を割合でご教示ください。 ご回答例) 謝礼品代：27% 配送料：10% 書類関係費用：1% 決済手数料：1% 広告費：9% 職員様人件費：2%	以下のとおりです。 返礼品等の調達に係る経費：26.8% 返礼品等の送付に係る経費：3.8% 広報に係る経費：0.7% 決裁等に係る経費：1.3% 事務に係る経費：15.6%
16	委託費用の範囲（広告・プロモーション）	広告・プロモーションの運用にかかる費用は別途ご予算を確保いただける認識でよろしいでしょうか。また、その場合のR8年度予算額をご教示ください。	当該委託料の範囲内で実施していただきます。

17	委託費用の範囲 (業務効率化)	業務遂行、及び返礼品管理を円滑に実行する為にヤマト運輸が提供するWEB出荷コントロールサービスという配送に係るシステムの導入を検討しておりますが、本導入費用は配送料と考えて実費での支給となる認識でよろしいでしょうか。 また、同様にRMSのオプション費用(一括登録機能)の導入を考えておりますが、委託料に含まず、別費用として見積書に記載させていただいても問題ないでしょうか。 【WEB出荷コントロールサービス】 発送伝票発行の自動化サービスです。 期待される効果:事業者様の業務負荷軽減 【RMSオプション費用(一括登録機能)】 返礼品の一括登録を可能とするオプションです。 期待される効果:業務効率改善 寄附機会損失回避	ヤマト運輸が提供するWEB出荷コントロールサービスについては、現時点で導入しているため、別途費用計上は不要です。 RMSオプション(一括登録機能)についても現時点で導入しているため、別途費用計上は不要です。
18	返礼品調達費用の 事業者への支払い	返礼品調達費用の支払いは貴市より直接事業者にお支払い頂ける認識でよろしいでしょうか。 もし、受託者を通じての支払いの場合、振込にかかる手数料は貴市にご負担頂ける認識でよろしいでしょうか。	仕様書4②アに記載のとおり、受託者が返礼品提供事業者に対し、返礼品代を支払うこととしています。 手数料は委託料に含み、ご請求いただくことを想定しています。
19	著作権	仕様書8. 契約に関する条件等②にご記載の「本契約期間満了又は解除後も継続性を持つ」とのご記載ですが、契約満了後のご使用は差し控えて頂きたい、ご検討は可能でしょうか。	本業務で作成した画像等については、業務継続の観点から、契約満了後も継続して使用できることを条件として募集させていただきます。
20	書類作成発送、及び ワンストップ申請対応	本委託業務内に書類作成発送、及びワンストップ申請対応は含まれますでしょうか。	別途委託を行っているため含まれません。 ただし、再発行に係る業務については受託者にご対応いただきます。
21	引き継ぎ (返礼品、ポータルサイト)	既存の返礼品ページ、返礼品レビュー、楽天ショップレビュー、返礼品画像、説明文、返礼品情報等は引き継ぎ可能でしょうか。	可能です。(質問4を参照してください。)
22	引き継ぎ (配送)	仕様書4. 業務の内容②オに「業務開始日以前の申し込みがあった寄附に対する未発送の返礼品についても対応すること。」とご記載がございましたが、下記2点をご教示ください。 ・想定される件数はどの程度になりますか ・本業務に対する委託料は頂けますでしょうか	当該項目で想定している状況は、例えば3月31日に受け付けた寄附で配送伝票が発行できていない場合の対応です。この場合の対応件数は過去の実績から50件程度を見込んでいます。 委託料については、旧事業者の請求には含まないものとし、新事業者が請求できるものとして調整しています。なお、その他対応が必要となった場合には、都度協議の上、検討いたします。
23	ポータルサイト別の業務委託範囲	委託業務範囲外になるポータルサイトがございましたらご教示ください。また、一部の業務を実施等のポータルがございましたら、実施する業務内容と併せてご教示ください。	三越伊勢丹ふるさと納税及びさとふるについての新規事業者登録や返礼品登録に係る各種業務については、別途委託しているため業務範囲外となります。
24	企画提案書	Microsoft PowerPointのご指定となっておりますが、同等の機能を有するソフトウェアでの作成は問題ございませんか。	資料の作成については、同等の機能を有するソフトウェアを使用いただいても問題ございません。ただし投影に使用する機材トラブルにより投影ができない場合の対応のため、PowerPointもしくはPDFでの提出をお願いいたします。
25	関係人口拡大に対する 目標設定	実施要領8. 企画提案書等の提出(2)②にご記載の「ふるさと納税を通じた関係人口拡大に対する目標設定」について、現状、貴市で把握されている関係人口数と目標はございますでしょうか。	令和6年度末時点の本市の関係人口数として把握している数値は、県外のふるさと納税者数30,890人とふるさとLINE登録者数264人です。 令和9年度の目標値として県外のふるさと納税者数85,000人、ふるさとLINEの登録者数10,000人と設定しています。
26	第二次審査時の説明者	実施要領9審査方法(2)②イに「業務の企画運営に携わる実務担当者が説明を行うこと。」とございますが、こちらは本委託業務自体の責任者に相当する人物の説明でもよろしいでしょうか。	認めるものとします。なお、質疑応答を適切に行えるよう留意してください。

27	寄附者様の問い合わせ	令和5,6年度の寄附者様からのお問い合わせの総数と内訳、内容をご教示ください。 総数:〇〇件 内訳:メール〇〇件電話〇〇件 内容:配送関係、書類・フレスト関係、返礼品の質問、返礼品のクレーム、他	以下のとおりです。 令和5年度 件数 3,441件 令和6年度 件数 1,818件 ※延べ件数 ※メールと電話が複合しているため個別の集計はしておりません。 問い合わせ内容:配送関係、書類関係、返礼品に関する質問等 備考:令和5年度は冬季間に配送トラブルが生じ問い合わせが多発しました。
28	ポータルサイトについて	契約期間中に追加予定のポータルサイトの具体的な候補や数について、現時点で想定されているものはございますか。	ポータルサイトの追加については現在検討しておりません。(質問12を参照してください。)
29	返礼品について①	「期間限定返礼品」の定義や、提供事業者との調整方法について具体例があればご教示ください。	期間限定の返礼品はおせちや越前ガニなど提供時期が限られるものを念頭に置いています。 調整方法としては、返礼品提供事業者との面談、電話連絡、メール等により、規格や先行予約を含めた提供時期等の調整を行うことを想定しています。
30	返礼品について②	返礼品提供事業者との契約形態や支払い条件(締日・支払日等)について、詳細をご教示いただけますか。	返礼品提供事業者登録申請及び確認の上、返礼品の提供を頂いております。 締日等については、毎月末日締め、翌月末払いで支払いを行っています。
31	コールセンターについて	設置場所について条件はございますか。 (例:越前市内での設置)	コールセンターの設置位置について、条件はありません。
32	LedgHOMEについて	連携している外部サービスはございますか。	楽天、ふるなび及びAmazonふるさと納税とのAPI連携以外に連携しているものはありません。
33	問合せ対応について	コールセンターへ寄せられた問合せ内容を記録しているツールについて、詳細をご教示いただけますか。	LedgHOMEを活用して記録しています。市及び受託事業者が双方で確認・入力し、対応しています。
34	令和6年度の体制と事業費について	事業体制と事業経費の内訳(割合)を教えてください。大まかで構いません。	令和6年度においては、一般社団法人越前市観光協会と契約しておりました。 事業経費の内訳については、委託料として寄附額に対し税込5%、10億円以上の場合は税込4%を支払うこととしておりました。内訳については契約上の理由で回答を差し控えます。