

1. 業務全般

(1) 業務概要

- ① チケット販売支援業務に係る業務は次のとおり。
 - a. システム構築等業務
 - b. インターネット予約受付等業務
 - c. 電話予約業務
 - d. 販売・発券業務
 - e. 会員事務局支援業務
- ② チケット販売における事業者の業務範囲を始めとした、本業務の全体像について、【参考資料 5-3-7】「チケット販売支援業務に関するデータ」の 1. (1) に参考として示す。
- ③ 振興会が提供する各公演の内容や毎月の公演スケジュールについての情報に基づき、各種チケットのインターネット予約・販売受付、その他予約情報の管理が可能なシステム（以下、「予約システム」という。）への公演登録や、電話予約業務の業務履行体制の構築等を行うこと。振興会からの情報提供と、事業者が対応すべき事項の具体的な流れについては、【参考資料 5-3-7】「チケット販売支援業務に関するデータ」1. (2) に示す。

(2) 業務提供対象

- ① システム構築等業務については、令和 6 年 4 月 1 日から予約システムが使用できるように予約システムの構築等を開始すること。具体的な開始時期については、振興会と協議を行い、業務計画書に記載すること。
- ② システム構築等業務以外の業務については、令和 6 年 4 月 1 日から業務を開始すること。
- ③ チケット販売支援業務の対象となる公演は、国立劇場、国立能楽堂、国立文楽劇場における振興会の主催公演、及び現行の国立劇場の供用が終了してから、国立劇場における公演が実施できるようになるまでの期間において振興会が外部の劇場で実施する主催公演を基本とし、主催者から依頼のあった貸公演については、窓口でチケットを販売する。
- ④ 現在の公演日及び公演時間について、参考として【参考資料 5-1-1】「国立劇場大劇場、小劇場、演芸場及び国立能楽堂の公演実績表」に示す。
- ⑤ 現行の国立劇場の供用が終了してから、国立劇場における公演が実施できるようになるまでの期間において振興会が外部の劇場で実施する主催公演の予定公演日数及び予定公演回数は次のとおりである。

予定公演日数 195 日／年、予定公演回数 314 回／年

(3) 業務提供場所

- ① システム構築等業務
 - a. 予約システムの構築を行う場所は事業者で準備すること。
 - b. 予約システムを使用するうえで必要となる機器は国立劇場、国立能楽堂、国立文楽劇場にそれぞれ設置し、保守を行うこと。
 - c. 予約システムの運用については、国立劇場及び国立能楽堂において行うこと。
- ② インターネット予約受付等業務
予約システムへの公演登録に支障のない場所で業務を行うこと。
- ③ 電話予約業務
事業者は、国立劇場及び国立能楽堂外にコールセンターを準備し、業務を行うこと。
- ④ 販売・発券業務

国立劇場内チケット売場、国立能楽堂チケット売場及び国立劇場内チケットセンターで業務を行うこと。

⑤会員事務局支援業務

国立劇場内チケットセンターで業務を行うこと。

(4) 業務実施体制

①業務実施にあたり、適切な実施体制を計画・立案し、遅滞なく業務を行うこと。

②チケット販売支援業務の業務責任者を配置すること。

③次の場所で業務を行う業務従事者のうち1名、計2名について、配置された業務従事者の取りまとめ及び振興会との連絡窓口を担当できるような配置をすること。

a. 電話予約業務

b. 販売・発券業務

④間違いや見落としを未然に防ぎ、円滑に業務を履行するために、チェック体制を整備すること。

(5) 業務従事者に要求する水準

①全般

a. 業務従事者については、次の要件を満たす者を配置すること。ただし、事業者が適宜研修を実施し、知識を習得させることにより、必要な水準能力を満たせば従事させることができる。

(a) 振興会の各施設で上演する公演及び各施設における客席・ホワイエ等、来場者等が利用する場所に関する知識を有する者

(b) システムの操作を習得する能力を有する者

(c) 基本的なパソコンの操作能力を有する者

(d) 配置する者のうち1名以上は対応に支障が生じない程度の英語による接客、及び英文メールに対する返信の成文を英語で行えること。

b. チケット販売支援業務の業務責任者は店舗等での商品販売（チケットを含むがそれに限らない）の業務経験を12か月以上有し、システムの操作に精通する者であること。

②システム構築業務

システム構築等業務に従事する者は、システムの企画・設計に関する知見や技術を有する者であること。

③電話予約業務

a. 電話予約業務に従事する者は、電話受付オペレーター経験を6か月以上有する者であること。

④販売・発券業務

a. 窓口販売・引渡しに従事する者は、店舗等での商品販売（チケットを含むがそれに限らない）の業務経験を6か月以上有する者であること。

b. 来場者に対して、親切・丁寧な接客を行うこと。

2. システム構築等業務

(1) 予約システムの構築・運用・保守

①業務概要

a. 予約システムの構築・運用・保守を行うこと。

なお、現状のシステムの構成及び予約システムの構成案について、参考として【参考資料5-3-7】「チケット販売支援業務に関するデータ」2.(1)に示す。

b. 予約システムの操作マニュアルを作成し、振興会に提供すること。

c. 予約システムの運用開始日までに、職員に対し、使用方法等に係る詳細な説明会を複数回行うこと。

②システム仕様

a. 座席の重複予約等のトラブルを未然に防ぎ、アクセス数が多い場合であっても応答時間を短縮できる策を講じる等、各種チケットを購入しようとする者がスムーズにチ

ケットを購入でき、かつ、振興会が各種チケットの販売状況や座席の予約状況を複雑な操作を必要とせず把握できるシステムとすること。

- b. 販売できるチケットの数量及び座席のエリア（以下「販売枠」という。）を、販売対象の属性ごとに定められる仕様とすること。想定している属性は次のとおり。
 - (a) あぜくら会（国立劇場、国立能楽堂の公演についてチケット代金の割引、先行発売等のサービスを提供する会員組織。国立文楽劇場の公演についても一部のサービスを提供する）の会員（以下「あぜくら会員」という。）、及び国立文楽劇場友の会（国立文楽劇場の公演についてチケット代金の割引、先行発売等のサービスを提供する会員組織。国立劇場、国立能楽堂の公演についても一部のサービスを提供する。）の会員（以下「友の会会員」という。）
 - (b) 振興会が予約の受付及び調整を行う顧客団体（以下「団体」という。）
 - (c) 出演者及び関係者
 - (d) 振興会が予約の受付及び調整を行う業務用招待客（以下「業務用招待客」という。）
 - (e) 振興会がプレイガイドを利用して販売する分の座席（以下「委託販売座席」という。）
 - (f) 前掲(a)～(e)のいずれにも当てはまらない者（以下「一般」という。）
- c. 出演者及び関係者がチケットを自ら予約できるシステムとすること。
- d. 団体の予約情報や業務用招待客の予約情報を、振興会が管理・登録できるシステムとすること。
- e. 将来のインターネット予約・販売受付のニーズの高まりや、チケットレス化等の変化等に柔軟な対応ができる仕様とすること。
- f. 予約システムは、ASP(Application Service Provider)方式等により、振興会と協議のうえ導入すること。
- g. 日本語のほかに英語により作成されたインターネット販売サイトでチケットを予約できること。
- h. 複数種類の会場、複数種類の座席配置パターン及び複数種類の料金表パターンが設定でき、公演日数、ステージ数、座席数及び座席の等級数とそれぞれのチケット価格、割引種別数とそれぞれの割引率等が自由に設定できること。
- i. 先行販売の設定ができること。
- j. 指定席、自由席及び車いす座席が設定できること。
- k. インターネットでチケットを予約した者等に、メールでお知らせや予約確認等を配信できること。
- l. 振興会の指示及び提供する印字内容の必要最低限の情報により、簡易的にチケット等を出力・発券することも可能な仕様とすること。

③決済対応

- a. クレジットカード決済に対応すること。なお、対応にあたっては、チケットを購入しようとする者の利便性を考慮すること。
- b. コンビニエンスストアでの決済・発券に対応すること。なお、対応にあたっては、チケットを購入しようとする者の利便性を考慮すること。
- c. なお、決済方法ごとの販売枚数について、参考として【参考資料5-3-7】「チケット販売支援業務に関するデータ」2.(2)に示す。
- d. 収納データは月ごとにまとめ、振興会に報告すること。
- e. チケット代金は毎月末締めでまとめ、振興会が指定する口座へ期日までに振込で一括して入金すること。

④機器

- a. PCやプリンター、チケットプリンター及び発券機等、予約システムの利用に際して必要な機材は、事業者が準備し、設置すること。なお、現行のシステムにおいて使用している機材について、参考として【参考資料5-3-7】「チケット販売支援業務に関するデータ」2.(3)(4)に示す。
- b. 国立文楽劇場についても、予約システムの利用に際して必要な機材を準備し、設置すること。なお、国立文楽劇場におけるシステムの保守については、遠隔で対応することを原則とし、やむを得ない場合は、必要に応じて現地で対応すること。

- c. 窓口の混雑を避け、チケット購入等の利便性が高まるよう、来場者等が予約時の情報を用いて自らチケットを発券、及び自らチケットを購入できる発券機を国立劇場、国立能楽堂に設置する等の手段を講じること。
- d. 国立能楽堂に最低2台、国立文楽劇場に最低2台発券機を設置すること。なお、国立劇場に設置する発券機の台数は事業者の提案によるものとする。
- e. 発券機の設置場所は、故障の対応や用紙の補充等の運用に配慮した設置位置、機器仕様とすること。
- f. 機器及びソフトウェアの更新時期については、振興会と協議を行い、業務計画書に記載すること。

⑤障害対応

- a. 障害対応は、原則として連絡を受けてから30分以内に現地における対応や遠隔での対応により対処を開始すること。解決に時間を要する場合は、振興会と協議すること。
- b. 障害への対処策の実施に際し、振興会の業務に影響を及ぼす可能性のある作業は、作業時間を振興会と協議すること。
- c. 予約システムが障害等により稼働を停止する場合は、停止中もチケット販売を継続するための手段を講ずること。

⑥問合せ対応

- a. 職員からの予約システムに関する問合せ等については、誠実に対応すること。
- b. 国立劇場等のチケットを購入した、若しくは購入しようとする者からの問合せを受付、問合せに対しては一次回答を8時間以内に実施すること。一次回答の範囲を超える問合せの場合は、問合せ先の了解を得て、3日を限度として対応すること。

⑦情報管理

- a. 振興会からの予約情報の照会及びあぜくら会員・友の会会員の購入履歴の照会に対応すること。
- b. 次のような情報を管理できるようにすること。
 - (a) 座席の予約状況
 - (b) 国立劇場等のチケットを購入した者の属性
 - (c) 公演ごと・ステージごとの残席状況
 - (d) 各売場における日次・月次の入金額
 - (e) 各月の入会数や退会数などのあぜくら会員の変動状況
 - (f) ステージごと・公演ごとの、販売枚数や販売金額、収入率、入場率
 - (g) 前掲(f)の、振興会が指示する区分ごとの内訳

3. インターネット予約受付等業務

(1) 予約システムへの公演登録

①業務概要

- a. 振興会の指示に従って、振興会が提供する公演情報をもとに、予約システム上に公演情報を登録し、振興会からの確認を得ること。また、このとき、予約システム構築時に作成したインターネット販売サイトにおいて、公演情報を公開すること。

作業期間は次のとおり。

- (a) 能楽
年間全公演の登録であるため3週間程度
- (b) その他の公演
1週間程度
- b. 販売開始の1週間前までに、振興会の指示に従い、予約システム上に販売枠を登録し、振興会からの確認を受ける。ただし、委託販売座席の販売枠の登録については、委託販売先によって期限が異なるため、別途振興会が指示する期限で実施すること。
- c. その他、振興会の指示に従い、予約システム上の公演情報や販売枠の登録等の変更を行う。その際、作業完了後は都度振興会の確認を受けること。

②振興会からの情報提供

振興会が公演内容を決定・共有する時期は次のとおり。

- a. 能楽
前年度 12 月
- b. その他の公演
販売開始の 1 か月前まで

(2) インターネット予約

- ①予約システムを用いて、国立劇場、国立能楽堂、国立文楽劇場における主催公演の観劇チケットのインターネット予約・販売に対応すること。
- ②原則として、24 時間 365 日予約が可能な状態を保持すること。
- ③振興会から指示があった場合は、予約システム上に、出演者及び関係者、団体、業務用招待客の予約の入力を行うこと。
- ④平成 30 年度の主催公演予約受付スケジュールについて、参考として【参考資料 5-3-7】「チケット販売支援業務に関するデータ」3. (1) に示す。

4. 電話予約業務

(1) 業務概要

- ①国立劇場、国立能楽堂、国立文楽劇場における主催公演観劇チケットの電話予約の受付を行う。常時、複数劇場、複数分野かつ複数公演を取り扱うため、チケットを購入しようとする者の要望に従って座席の予約を行うこと。
- ②平成 30 年度の主催公演予約受付スケジュールについて、参考として【参考資料 5-3-7】「チケット販売支援業務に関するデータ」3. (1)、過去の主催公演予約開始日における電話対応件数・オペレーター人数・一人あたり処理件数について、参考として【参考資料 5-3-7】「チケット販売支援業務に関するデータ」3. (2) に示す。
- ③その他、チケット電話予約に関連する業務を必要に応じて行う。

(2) 業務履行体制の構築

- ①各月の業務履行体制については、振興会が 2 か月前までに提示する月の公演数、公演スケジュール、公演時間帯、予約受付スケジュールをもとに、1 か月前までに計画・立案し、振興会の確認を得ること。ただし、種々の要因によりこの期間を確保できない場合は、振興会から事業者連絡を行い、対応について協議するものとする。
- ②電話予約の受付について、常に十分に対応が可能な体制とすること。
- ③各月の業務に係るポスト数は毎月末締めでまとめ、振興会に提出すること。

(3) その他

当該業務については、年度ごとに業務量の実績に応じた対価を支払うこととする。対価の支払方法等については、「事業者の算定及び支払方法」（資料-1-3）による。

5. 販売・発券業務

(1) 窓口販売・引渡し

①業務概要

- a. 振興会の指示に従い、国立劇場内チケット売場、国立能楽堂チケット売場において、国立劇場、国立能楽堂、国立文楽劇場のチケット、普及発信施設の展示や劇場ツアー等、料金徴収を行うもののチケット（以下「普及発信サービスチケット」という。）の販売を行うこと。また、インターネット予約や電話予約をして来場する者の予約チケットを引き渡すこと。
- b. その他、チケットの交換、返金対応、釣銭管理、売上げ管理、貸公演チケットの販売等の業務についても、振興会の指示に従い適切に対応すること。
- c. 販売カウンター内にもチラシ・ポスターを設置し、当該印刷物や、チケットケース、来場者等向けサービス用の振興会印刷物の受入れ、設置、在庫管理を行うこと。
- d. 振興会の指示に従い、一般・あぜくら会員及び友の会会員向けチケット以外のチケットの発券・販売・引渡しにも対応すること。

②業務履行体制の構築

- a. 窓口販売・引渡し業務については、次の配置日及び時間にポストを設置することを原則とする。ただし、窓口の混雑を防ぎ、窓口における来場者の利便等を損なわず、他の要求水準を満たす限りにおいて、売場の繁閑状況に応じてポスト数を調整することを可能とする。

(a) 国立劇場内チケット売場

配置日及び時間：休館日を除く日の10時～18時

ポスト数：4

(b) 国立能楽堂チケット売場

配置日及び時間：休館日及び1月2日から1月3日を除く日の10時～18時

ポスト数：2

③販売方法等

- a. 販売カウンターはスタッフが対応する窓口と、来場者が自らチケットを購入することができる発券機で構成すること。すべての窓口及び発券機で国立劇場、国立能楽堂、国立文楽劇場のチケット、普及発信サービスチケットが購入できるようにすること。
- b. 決済は、クレジットカードや電子マネーでの支払等、キャッシュレス対応可能とすること。なお、電子マネーは、交通系電子マネーには必ず対応すること。対応にあたっては、チケットを購入しようとする者の利便性を考慮すること。
- c. 決済方法ごとの販売枚数について、参考として【参考資料5-3-7】「チケット販売支援業務に関するデータ」2.(2)に示す。
- d. 窓口の混雑を避け、チケット購入等の利便性が高まるよう、来場者等が予約時の情報を用いて自らチケットを発券・購入できる自動発券機や窓口を国立劇場グランドロビー等、国立能楽堂ロビー等に振興会の確認を得て設置することも可能とする。
- e. クレジットカード、電子マネーの収納データは月ごとにまとめ、振興会に報告すること。
- f. チケット代金は毎月末締めでまとめ、振興会が指定する口座へ期日までに振込で一括して入金すること。

④留意事項

- a. 購入待ちによる混雑が発生しないように注意すること。特に開演前の混雑には十分配慮すること。
- b. チケットの販売に際して領収書の要求があった場合、領収書を発行すること。
- c. 問合せや苦情があった場合は、適切かつ丁寧に対応すること。

(2) 入場券用紙の印字データ作成

- ①振興会の指示に従って、入場券用紙に印字するための印字データを作成すること。なお、印字データ作成後、振興会の確認を受けること。
- ②コンビニエンスストアにおける発券で用いる印字データを作成し、振興会の確認を受けたのち、各コンビニストアが定める期日までに、定められた方法で印字データを共有すること。
- ③入場券用紙の製造については、冊子作製・配送等支援業務の「入場券用紙の製造」で規定するとおり。
- ④入場券用紙の印字例について、参考として【参考資料5-3-7】「チケット販売支援業務に関するデータ」3.(3)に示す。

6. 会員事務局支援業務

(1) 業務履行体制の構築

会員事務局支援業務については、次のポストを設置すること。

①国立劇場内チケットセンター

配置日及び時間：休館日、1月2日から1月3日まで、土曜日、日曜日、及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く日の10時～17時

ポスト数：1

(2) 会員管理

- ①振興会の指示に従い、あぜくら会員の新規入会や各種変更、会員証紛失、退会等手続の処理及び会員決済代行業者から振興会に送付される各種の手続に関する書類の処理を行うこと。
- ②振興会の指示に従い、あぜくら会の会員情報や購買データなどの管理、集計等を行うこと。
- ③退会の申出があった場合は、振興会の確認を得て、会員決済代行業者に連絡し、年会費の督促の停止依頼をすること。
- ④あぜくら会の会員数の推移について、参考として【参考資料5-3-7】「チケット販売支援業務に関するデータ」4.(1)に示す。
- ⑤国立劇場の10月から1月までの歌舞伎公演の各三日目のチケット（座席位置は4公演とも同じ）をセットにした「三日目の会」（以下「三日目の会」という。）について、あぜくら会員から問合せがあった場合、入会手続の案内を行うこと。
- ⑥振興会の指示に従い、受領した「三日目の会」入会用書類の処理を行うこと。

(3) 会員からの問合せ対応

あぜくら会についての問合せに関して、電話受付案内業務の業務従事者から取次ぎを受けた場合は、適切かつ丁寧に対応し、複雑な内容については、振興会の担当部署に取次ぎを行うこと。

(4) 会員口座振替

- ①あぜくら会員に対しチケット代金を請求するためのデータとして、公演ごとの売上げ金額、各劇場の売上げ金額、入会金、年会費、会員証再発行手数料と、それぞれの支払手数料を集計し、振興会に毎月提出する。
- ②窓口販売、電話予約、インターネット予約におけるあぜくら会員の決済方法を会員決済代行業者が発行するハウスカードに限定すること。ただし、決済方法に変更が生じた場合、振興会と協議すること。
- ③あぜくら会員に対するチケットの販売枚数について、参考として【参考資料5-3-7】「チケット販売支援業務に関するデータ」4.(2)に示す。

(5) あぜくら会のイベント受付等に係る支援

- ①事務局に配送されたイベントの申込書（往復はがき等）について、不備等の確認を行うこと。不備がある場合は、参加希望者に確認及び調整し、ファイリングすること。
- ②申込み書類の到着数について、振興会に報告を行うこと。
- ③振興会の指示により、あぜくら会のイベント時に、アンケートを実施し、回答を集計しデータ化する。
- ④現況の業務実施実績について、参考として【参考資料5-3-7】「チケット販売支援業務に関するデータ」4.(3)に示す。

(6) あぜくら会関連備品の在庫管理

- ①あぜくら会入会申込書セット、各種届出票、各種封筒、切手及びバインダー等、業務遂行上不可欠な書類や物品等の在庫報告を月末に行うこと。
- ②あぜくら会入会案内等の印刷物の受入れ、設置を行う。

(7) 新会員制度の導入に伴う留意事項

- ①令和10年4月1日を目途に、現行のあぜくら会と国立文楽劇場友の会を統合した、新しい会員制度への移行を検討している。なお、あぜくら会と国立文楽劇場友の会の解散は令和11年度中を想定している。具体的な時期については、決定次第振興会から事業者に伝達する。

- ②①に記載のとおり、現行のあぜくら会と国立文楽劇場友の会は、令和 11 年度中に解散する想定であるため、前掲（1）～（6）に規定する会員事務局支援業務は令和 11 年度中に終了する想定である。
- ③現行のあぜくら会と国立文楽劇場友の会のチケット代金の決済業務は、あぜくら会と国立文楽劇場友の会が解散するまで現行の委託業者が行うが、その後は新しい会員制度の運営とともに、事業者が行うこと。
- ④新しい会員制度を導入した後は、新規会員募集についても事業者が行うものとする。
- ⑤振興会が令和 7 年度末までに提示する方向性や要望をもとに、新しい会員制度の内容及び体制を、令和 8 年度末までに提案すること。
- ⑥振興会は、事業者からの提案を検討・検証したうえで、実際のサービスの内容及び業務内容、サービス対価を定めるので、それに応じて業務を提供すること。