

業務従事予定者の配置計画及びスケジュール

貴社（者）として従事者をどのように配置し、業務を遂行していくかを記載してください。

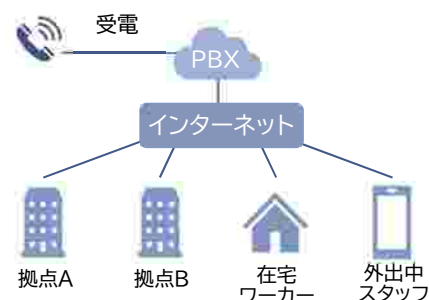
また、本業務のスケジュールおよび進行管理について記載してください。

記載に際しては、業務担当者が事故等により不在となった場合において、業務の継続性を担保する貴社（者）のバックアップ体制と、個人情報保護や事故対応等の事業実施時における安全対策及び危機管理体制も併せて明記してください。

■業務の継続性担保のための環境整備(BCP対策)

・「止まらないコールセンター」を実現

電話交換機PBXおよびメールサーバーをクラウド化し、電話交換機能を各営業所と連携させる体制を構築。災害等発生時も柔軟な対応が可能です。コールセンター受付時間外でも定型なお問い合わせは、IVRを活用し24時間365日システムが自動対応いたします。



・お問い合わせ内容・対応履歴管理による効率化

複数名でのメール返信対応が可能なメールシステムを採用。進捗状況確認機能・担当者ラベル機能・責任者確認機能（承認機能）を用いて、対応漏れ及びメールの誤送信等のトラブルを防止します。

■三本柱で安心・安全な運用を実現

1. 会社全体での取り組み

弊社は、プライバシーマーク・ISMSを取得しております。日本工業規格（JISQ15001）及びISO27001に準拠したマネジメントシステムを定め、行動指針に基づき、プライバシーの尊重と個人情報の保護並びに機密情報の尊重と保護の徹底に努めています。



不測の事態への対応として、**24時間365日の死活監視及びデータのバックアップを実施**。エラーが発生した場合は弊社各所に通知され、速やかに復旧対応いたします。バックアップ体制として、データセンターは設備自体を物理的に強固にし、災害などに強い信頼性の高い通信設備を構築しています。

2. システムセキュリティ

LedgHOME及び特設サイトが稼動するサーバは、Amazon Web Servicesが提供するAWSになります。AWSは、システムの柔軟性と拡張性を向上させ、業務効率化を支援。更に、災害時のデータ保護やセキュリティ強化に優れ、長期的な安定運用が可能です。システムダウン・障害対応として、システム復旧は3時間以内に対応、復旧対応が困難な場合は1営業日以内に対応着手、復旧は24時間以内を目標としております。サーバや必要なアプリケーションに関して、定期的に監視システムが死活監視を行っており、**過去24時間以上の停止事例はありません**。

■宣伝及びPRを行う上での前提の考え方

サイト別シェア割合は4大ポータルサイト(楽天ふるさと納税・さとふる・ふるさとチョイス・ふるなび)が市場の約9割を占めているため、この4大ポータルサイトを中心にプロモーションを実施します。

港区の魅力を効果的な伝える方法については、「認知度」と「プレファレンス(相対的な好みの順序)」の2つの指標向上が重要です。まずは港区のことを知ってもらい、次に寄付先として選んでいただくことがプロモーションを行う上での基本だと考えています。

■返礼品開発における前提の考え方

港区には認知度の高い宿泊施設やレストラン、観光名所が多く存在しています。まずはそうした事業者と連携し、ふるさと納税の返礼品としてチケットを展開していただくことで、一定の寄付を集めることが可能であると考えます。そのうえで、より深く港区の魅力に触れる返礼品として「新しい出会いをもたらす返礼品」と「発見をもたらす返礼品」の2つの軸で開発を行います。

■新しい出会いをもたらす返礼品

港区のシティプロモーション資料によれば、港区の強みは「利便性に優れ、商業や観光の面で、他の観光都市と比較して優れているというイメージブランドがある点」とされています。一方、弱みとしては「歴史」や「人のよさ・おもてなし」などが挙げられています。

港区の強み

- ・生活に便利、利便性の高いまち
- ・ビジネスや買物、食事のために来訪するまち
- ・業務分野、商業分野において他都市よりも優位なイメージがある
- ・大使館数などを背景に、国際交流のまち

港区の弱み

- ・スポーツに関するイメージが少ない
- ・歴史的なまちというイメージが少ない
- ・人のよさや優しさ、おもてなしがよいといったイメージが少ない
- ・安心・安全にかかるイメージが少ない

港区シティプロモーション戦略より抜粋 (株)ブランド総合研究所「地域ブランド調査」(2015年)

このような強みを活かしつつ、弱点に関しては、ふるさと納税を通じて克服することを目指し、「港区にはこんな一面もあるんだ」という新しい寄付者との出会いをもたらす返礼品開発を行います。具体的には、各国の大使館や、歴史上の人物が住んでいた港区のまち中へ直接赴き、実際にその魅力に触れることで港区の知らなかった魅力に出会っていただける工夫を行います。

■発見をもたらす返礼品

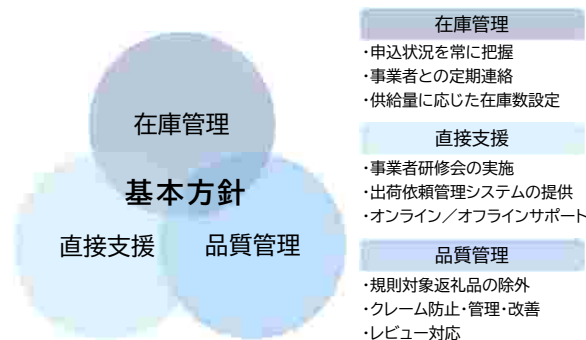
港区は来訪者が憧れるようなハイブランドの都市というイメージがある一方で、東海道の江戸の入り口として、多様な文化が形成された歴史ある町としての魅力も備わっています。返礼品開発においては憧れの観光都市としての港区ブランドを大事にしつつも、港区の歴史や文化を築いてきた場所を活かした返礼品開発を進めることで、寄付者の新たな発見や学びにつなげます。提案例として、創業百年以上の老舗が集う「芝百年会」と連携した返礼品や、600年の歴史を持つ徳川家康公ゆかりの増上寺と絡めた返礼品開発を行います。

企画提案書

3 港区版ふるさと納税返礼品事業の支援事業者としてどのようにご支援いただけるか、寄付者や返礼品提供事業者への対応、返礼品の受発注管理等について、貴社の強み、特徴等を踏まえ、ご提案ください。また、システム構築に関して、寄付の受付、発送または連絡、施設等の利用予約から寄付者の当日の利用までの一連の流れが寄付者・返礼品提供事業者双方にとって円滑に行えることに重点をおいてください。

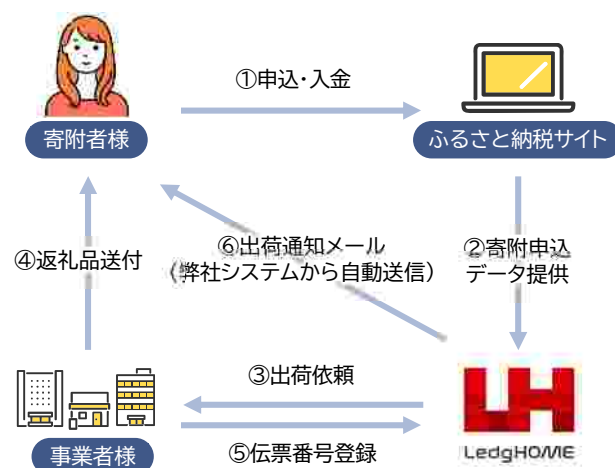
■基本方針

ふるさと納税に起因して港区ブランドが毀損されることを避けるため、3つの基本方針に従い返礼品協力事業者様への支援・対応を行います。返礼品開発やPRといった単に寄付を集める業務にとどまらず、弊社のもつBtoCマーケティングのノウハウを返礼品協力事業者様に提供し、ともに成長しあえる基盤を構築します。



■発注管理 - 受発注の手法支援

自社開発のふるさと納税管理システムを活用することで、すべてのポータルサイトでの寄付情報を一元管理することができます。直感的な操作性に加え、伝票作成や配送状況の追跡、請求書の自動生成など、多機能で利便性が高い設計です。発注内容や配送状況は、港区様、返礼品協力事業者様、弊社間でリアルタイムに共有され、寄付者様からの問い合わせにも迅速に対応可能です。また、寄付者様への案内メール機能を活用すれば、体験型返礼品であっても、案内作業をシステムで完結できるため、返礼品協力事業者様の負担軽減にも寄与します。



■直接支援 - 返礼品協力事業者様との連携、協力体制の構築

返礼品開発や受付・審査、弊社にて返礼品ページを作成する際に、こまめに返礼品協力事業者様と打ち合わせを行い、日ごろから連絡・協力しあえる風通しの良い関係づくりに努めます。具体的には、以下のようなサポートを行います。

<例>

- ・返礼品協力事業者様向け説明会の開催
- ・全国ふるさと納税セミナーへのご招待
- ・個別訪問による講習会・返礼品提案相談の対応
- ・オンラインでのご相談対応
- ・プロによる自社スタジオでの返礼品撮影 等

<撮影・取材の様子>



企画提案書

3 港区版ふるさと納税返礼品事業の支援事業者としてどのようにご支援いただけるか、寄付者や返礼品提供事業者への対応、返礼品の受発注管理等について、貴社の強み、特徴等を踏まえ、ご提案ください。また、システム構築に関して、寄付の受付、発送または連絡、施設等の利用予約から寄付者の当日の利用までの一連の流れが寄付者・返礼品提供事業者双方にとって円滑に行えることに重点をおいてください。

■品質管理 - 港区事業所のブランド向上のための支援

港区様の要項はもとより、総務省通知や地方税法改正等、変動する制度の状況に合わせて適切な審査を行い、掲載に足る情報量の確保や産地偽装等の違反行為を防止します。特にクレーム発生率が高い品については、事業所へのヒアリングに加え、有資格者による現地訪問調査の実施にも対応できます。

■システム構築 - 自社開発ならではの強み

弊社の強みは「自治体様の夢を形にできる」ことです。都内の多くの自治体含め、全国の自治体に利用されている寄付管理システムを開発した会社だからこそその受託体制を構築します。

1. 充実のシステムサポート体制

行政DXを手掛けるシステムベンダーだからこそその柔軟かつ迅速かつ丁寧なサポート力で、自治体様・事業者様・寄付者様のご要望に徹底的にお応えいたします。システムサポート専門部署によるご案内に加え、システムの使い方にご不安がある事業者様には、弊社担当者が直接訪問して操作説明を実施いたします。

2. 充実の受託サポート体制

インターネットに慣れていない事業者様でも受発注が行えるよう、メールやFAXを介して受発注できる仕組みを構築・運用しておりますので、どのような事業者様でもふるさと納税事業に参加いただけます。また配送状況等を社員が適宜監視し、発注漏れ等が発生している可能性がある事業所には、弊社側のサポートが必要な個別連絡を行います。

3. 体験型返礼品は現地決済型寄付にも対応

施設利用チケットはポータルサイトを介しない現地決済型サービス(ふるさとeチケット)も提供しています。旅行などで来訪された寄付者がチケットや優待券などの返礼品を、その場で寄付申し込み、そのまま即時にチケットを利用できるサービスです。ふるさと納税管理システムと即時連携できる利便性があり、事業所様もスマホが画面から申込状況をリアルタイムで確認できます。

4. 地域通貨連携対応

弊社では既に渋谷区の「ハチペイ」、世田谷区の「せたペイ」など、様々な企業様とふるさと納税における地域通貨の取扱いを行っており、豊富な知見及び実績がございます。そのため、効果的なPR手法に加え、様々な企業様とのシステム連携が可能です。

