

令和6年度 CRM調査事業委託業務

企画提案応募要領

1 委託業務名

令和6年度 CRM調査事業委託業務

2 履行期間

契約締結の日から令和7年3月21日（金）まで

3 業務の目的

CRM (Customer Relationship Management) は、お客様=観光客との関係を強化するための手法であり、顧客情報を一元管理し、個別ニーズに応じたサービスが提供可能となる。これにより効率的なプロモーションの実施と顧客満足度向上、並びリピーター獲得が見込める。CRMは信頼構築と成果向上の鍵を握る重要なツールとなっている。観光のプロモーションにおいて、訪れた旅行者の嗜好や行動パターンを把握し、個別に合わせた情報提供や特典の提供が可能であり、これによるリピーター促進や顧客満足度の向上が期待される。また、オンライン予約やフィードバックを通じて得られたデータを活用し、マーケティング戦略の最適化や新しい観光商品の開発に貢献するものと考えられ、これまで以上に効率的なプロモーションが可能となるといえることから、沖縄観光の基礎情報として活用をすることを目的とする。

4 予算額

委託料 10,000,000円以内（消費税込み）

※当該金額は、企画提案のために提示する金額であり契約金額ではない。

5 業務内容、企画提案内容等について

別添「企画提案仕様書」のとおり

6 参加資格

次に掲げる要件をすべて満たす企業又は団体であること。

- (1) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4第1項（※）の規定に該当しないこと。

※地方自治法施行令第167条の4第1項

普通地方公共団体は、特別の理由がある場合を除くほか、一般競争入札に当該入札に係る契約を締結する能力を有しない者及び破産者で復権を得ない者を参加させることができない。

- (2) 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）又は暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）に該当する者でないこと及び暴力団又は暴力団員と密接な関係を有する者でないこと。

- (3) 共同企業体による企画提案申請も認める。その場合の要件は以下のとおりとする。

ア 共同企業体を代表する事業者が企画提案申請を行うこと。

イ 共同企業体を構成する全ての事業者は、上記(1)及び(2)の要件を満たすこと。

- (4) 単独で事業を実施する場合は、沖縄県内に本店又は支店を有する法人であること。複数の事業者による共同企業体で事業を実施する場合には、沖縄県内に本店又は支店を有する法人（登記されている法人）が必ず1社以上参加していること。
- (5) 別添企画提案仕様書の委託業務内容を遂行する能力を有していること。
- (6) 過去に国内のCRM調査等事業を実施した実績を有していること。
- (7) 本県の観光関連施策等を十分に理解し、本業務の実施にあたって県と密接に連携できること。
- (8) 当該委託業務を円滑に遂行するために必要な経営基盤と執行体制を有すること。また、責任者及び担当者を2名以上バランスよく割り当て、県との業務調整を円滑に行える体制が取れること。

7 応募方法等

(1) 企画提案申請

- ア 提出期限：令和7年1月21日（火）正午
※期限を過ぎた場合は、いかなる場合も受け付けない
- イ 提出書類：「8 応募書類」参照
- ウ 提出方法：持参又は郵送
※郵送の場合は、到着確認が可能な手段をとり、提出期限内必着とする

(2) 本件に関する質問等

本件に関する質問については、次のとおり提出すること

- ア 提出期限：令和7年1月15日（水）午後5時
- イ 質問様式：質問書【様式1】
- ウ 提出方法：eメール（aa057137@pref.okinawa.lg.jp）
質問に対する最終回答は、令和7年1月17日（金）までに、沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課HPに掲載する。

8 応募書類

企画提案申請に係る応募書類の種類及び提出部数は、以下のとおりとする。なお、共同企業体の場合は、構成員毎に③、⑥、⑦及び⑧を提出するとともに、共同企業体協定書を添付すること。

- | | | |
|-------------|--------|---------------|
| ① 質問書 | 【様式1】: | 1部 |
| ② 企画提案応募申請書 | 【様式2】: | 8部 |
| ③ 会社概要表 | 【様式3】: | 8部 |
| ④ 積算書 | 【様式4】: | 8部（原本1部、写し7部） |
- ※経費見積書で計上する一般管理費については、（人件費＋事業費－再委託費）の10%以内とする。
- | | | |
|-------------------|--------|----|
| ⑤ 業務計画 | 【様式5】: | 8部 |
| ⑥ 実績書 | 【様式6】: | 1部 |
| ⑦ 誓約書 | 【様式7】: | 1部 |
| ⑧ 定款及び直近2期分の決算報告書 | 写し各 | 1部 |
| ⑨ 参考資料（必要に応じて）: | | 8部 |

9 企画提案書の体裁

「A4判、縦置き、横書き」を基本とし、必要に応じて「A4判、横置き、横書き」を可とする。また、両面印刷の場合は、長辺綴じとすること。

10 審査の方法

(1) 第一次審査（書面審査）

応募のあった者について、上記6に定める応募資格を満たす者であるか、委託先として適格であるか書類審査を行う。応募が4者以上の場合には、企画提案書類による書面審査を併せて行う。審査結果は、選定された者に対しては、第二次審査（プレゼンテーション）の場所と時間を通知し、選定されなかった者に対しては、結果のみを文書により通知する。

結果通知日：令和7年1月27日（月）まで

(2) 最終審査（プレゼンテーション審査）

最終審査は次の日程で行い、企画提案業者選定委員会において、企画提案書の内容等についてのプレゼンテーション審査を行ったうえで、最も優れた提案業者を選定する。なお、最終審査の結果については、電子メール及び書面にて通知する。

なお、選定委員会委員長は、必要があると認めるときは、書面により委員会を開催し、その結果を議事の決定とすることができ、その場合、プレゼンテーションによる審査は行わないものとする。

最終審査実施日：令和7年1月29日（水）（予定）

また、最終審査における留意事項は、以下のとおりとする。

- ① 審査会場への入場者は3名以内とする。
- ② 審査時間は1社あたり30分とする。（プレゼンテーション15分、質疑応答15分を予定）
- ③ 最終審査においては、提出した企画提案書等のみを用いて説明することとし、資料の追加及びパソコン等の機器の使用は認めない
- ④ 審査は非公開で行い、審査経過に関する問合せは受け付けない。

11 一般管理費

一般管理費は、委託事業を行うために必要な経費であって当該事業に要した経費としての抽出、特定が困難なものについて、一定割合の支払を認められた間接経費であり、次の式の計算式により算出すること。

【（直接人件費＋直接事業費－再委託費）×10/100以内】（小数点以下切り捨て）

上記計算式による再委託費は、当該事業に直接必要な経費のうち、受託者（共同事業体構成員を含む）が実施できない又は実施することが適当でない業務の遂行を他の事業者へ委任又は準委任して行わせるために必要な経費に加え、仕事の完成を目的とした外注（請負契約）に必要な経費も対象とする。

（請負契約の例：機械装置等の設計・製造・改造、ソフトウェア開発、パンフレットの製作・印刷、番組等コンテンツ制作、物品運送、分析鑑定等）

※ 継続事業で上記計算式により難しいなど特殊要因がある場合は、実績、実情を勘案し、適正かつ合理的な方法に基づき算出された金額を見積もること。

事業費の中に、委任契約に基づく再委託業務が含まれている場合は、当該費用は事業費から差し引いた上で、一般管理費を計上すること。

1 2 その他

- (1) 企画提案書等の作成に要する経費、企画コンペに参加する経費等については、参加者の負担とする。
- (2) 提出された企画提案書等については返却しない。
- (3) 委託先選定に関する審査内容及び経過等については公表しない。
- (4) 採用された企画提案書等については、実施段階において予算や諸事情を勘案し、協議により変更することがある。
- (5) 契約締結の際は、契約保証金として契約額の100分の10以上の額を、契約締結前に納付しなければならない。ただし、沖縄県財務規則第101条第2項（※）の各号のいずれかに該当する場合は、契約保証金の全部又は一部の納付を免除することができる。

※沖縄県財務規則（抜粋）

第101条 令第167条の16第1項の規定による契約保証金の率は、契約金額（長期継続契約に係る入札にあっては、当該契約金額を契約期間の月数で除して得た額に12を乗じて得た額）の100分の10以上とする。

2 前項の契約保証金は、次の各号のいずれかに該当すると認められるときは、その全部又は一部の納付を免除することができる。

- (1) 契約の相手が保険会社との間に県を被保険者とする履行保証保険契約を締結したとき。
- (2) 契約の相手方から委託を受けた保険会社、銀行、農林中央金庫その他予算決算及び会計令（昭和22年勅令第165号）第100条の3第2号の規定により財務大臣が指定する金融機関と工事履行保証契約を締結したとき。
- (3) 契約の相手方が国（独立行政法人、公社及び公団を含む。）又は地方公共団体と種類及び規模をほぼ同じくする契約を締結した実績を有し、これらのうち過去2箇年の間に履行期限が到来した二以上の契約を全て誠実に履行し、かつ、契約を履行しないこととなるおそれがないと認められるとき。
- (4) 法令に基づき延納が認められるときにおいて確実な担保が提供されるとき。
- (5) 物品を売り払う契約を締結する場合において、売払代金が即納されるとき。
- (6) 随意契約を締結する場合において、契約金額が小額であり、かつ、契約の相手方が契約を履行しないこととなるおそれがないとき。

(6) 以下のいずれかの事項に該当する場合は、失格又は無効とする。

- ① 提出期限を過ぎて、提出書類が提出された場合
- ② 提出した書類に虚偽の内容を記載した場合
- ③ 本要領に違反すると認められる場合
- ④ 審査の公平性に影響を与える不正行為があった場合
- ⑤ その他担当者があらかじめ指示した事項に違反した場合

(7) 検討すべき事項が生じた場合は、沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課と提案業者とで別途協議して決めることとする。

1 3 問合せ先

〒900-8570 沖縄県那覇市泉崎1丁目2番2号沖縄県庁8階

沖縄県文化観光スポーツ部観光振興課 誘致企画班 担当：新里

TEL：098-866-2764 FAX：098-866-2765