

「ATCエイジレスセンター及び大阪環境産業振興センター（おおさかATCグリーンエコプラザ）運営業務委託」
業務説明資料

1. 件名

ATCエイジレスセンター及び大阪環境産業振興センター（おおさかATCグリーンエコプラザ）運営業務委託

2. 契約期間

平成28年4月1日から平成29年3月31日まで

3. 履行場所

本業務の拠点については、ATCエイジレスセンター及び大阪環境産業振興センター（おおさかATCグリーンエコプラザ）（大阪市住之江区南港北2-1-10 ATC ビル ITM 棟11F）（以下、「本施設」という）ただし、業務内容によってはこの限りでない。

4. 施設概要

●ATCエイジレスセンター URL : <http://www.ageless.gr.jp>

開設 : 平成8年4月

運営者 : ATCエイジレスセンター実行委員会

(大阪市、アジア太平洋トレードセンター株式会社の2者で構成)

後援 : 経済産業省、大阪府、大阪商工会議所等 15 団体

施設面積 : 5,037.4 m²

開館時間 : 午前10時から午後5時まで

※催事等によっては開館時間の延長がある

休館日 : 月曜日・年末年始（原則12月29日～1月3日）

※5月2日及び月曜日が祝日と重なる場合は開館する。

※上記以外についても運営者と協議の上、開館する場合もある。

業務目的 : 「ATCエイジレスセンター」の運営を通じ、超高齢社会が到来する中、今後の成長が期待される「介護・福祉・健康分野」の企業等に対し、関連製品・技術・サービスの展示場所やビジネス情報を提供することで、同分野の産業の育成・振興を図る。

●大阪環境産業振興センター（おおさかATCグリーンエコプラザ） URL : <http://www.ecoplaza.gr.jp/>

開設 : 平成12年6月

運営者 : 大阪環境産業振興センター実行委員会

(大阪市、アジア太平洋トレードセンター株式会社、日本経済新聞社の3者で構成)

後援 : 経済産業省、環境省、国土交通省、大阪府、大阪商工会議所等 7 団体

施設面積 : 4,500 m²

開館時間 : 午前10時から午後5時まで

※催事等によっては開館時間の延長がある。

休館日 : 月曜日・年末年始（原則12月29日～1月3日）

※5月2日及び月曜日が祝日と重なる場合は開館する。

※上記以外についても運営者と協議の上、開館する場合もある。

業務目的：「大阪環境産業振興センター（おおさかATCグリーンエコプラザ）」の運営を通じ、今後の成長が期待される「環境・エネルギー分野」の企業等に対し、関連製品・技術の展示場所やビジネス情報を提供することで、同分野の産業の育成・振興を図る。また3Rや地球温暖化問題についてのビジネスソリューションの提案に加えて企業のCSRの取組等を紹介し、企業の環境対策を支援することで、地球温暖化問題への対応や循環型社会づくりに貢献する。

5. 施設の運営方針

本施設の基本的な運営方針は次のとおりとする。この運営方針に従って施設の運営を行うこと。

- ① 来場者数を増やすことにより出展物の認知度を高めることを目指す
- ② 出展者数を増やすことで、施設の魅力と価値を高めることを目指す
- ③ 出展者と来場者、あるいは出展者同士などのビジネスマッチングの機会を設けることで、新たなビジネスの創出を促進し、もって大阪の経済の活性化を目指す

6. 業務概要

4に記載の業務目的達成に向け、発注者が指示する運営者（各センター実行委員会構成員）と調整を図りながら、次の業務を遂行する。

- (1) 出展者・来場者の誘致
- (2) セミナー・イベントの企画・実施
- (3) 来場者対応
- (4) 展示物管理
- (5) 出展者への情報フィードバック
- (6) 館内運営と運営者との協働
- (7) その他業務（独自提案等）

※上記（1）（2）は平成28年4月1日より新たに付加される業務

(1) 出展者・来場者の誘致

ア 趣旨

今後の成長が期待される「介護・福祉・健康分野」、「環境エネルギー分野」の企業・団体等に対し、運営者と連携のもと、施設への出展誘致を行うとともに、それら出展者の展示内容を、出展者の出展目的に沿って多くの企業・団体・市民に紹介等を行うために、運営者と連携し来場者誘致を行う。

イ 内容

- ① 出展に関心のある企業・団体等の情報を収集するとともに、その情報を活用して本施設への出展誘致を行うこと。
- ② 出展誘致先と運営者との出展契約の仲介を行うこと。
- ③ 市民等の本施設への来場促進のため、PR物等の作成及び掲示並びにHPやSNSを活用した広報、広報先との調整を行うこと。

(具体例)

チラシポスターの企画・デザイン、関係機関での広報、新規広報協力先の開拓、ATC館内でのチラシ配布、団体見学の勧誘電話、見学御礼の葉書・礼状の作成等

- ④ その他上記に付随する業務を行うこと。

【提案にあたっての留意点】

- ・上記業務にとどまらず、独自に出展者や来場者を誘致できる方法や、誘致できる先がある場合は具体的に事例を挙げて提案すること。

(事例) 各種学校団体、地域団体、行政・企業視察研修、外国人等への来場誘致

- ・本施設への出展誘致が成功した際は、実績に応じた成功報酬を運営者と協議の上、別途支払う。

(2) セミナー・イベントの企画・実施

ア 趣旨

本施設を活用したセミナー・イベント（以下「セミナー等」という。）を積極的に企画・立案・実施し、来場者や参加者に対し適正なサービスを提供し、参加者の満足度を向上させることで施設魅力を高め、来場者数の増加を図ること。また、運営者が委託等により開催する各種セミナー等において、運営者の指示に従い、その開催に伴う準備、運営業務を行うこと。

イ 内容

- ① 施設を活用したセミナー等の催事を企画立案すること。ただし、実施にあたっては、運営者及び関係先と事前に調整すること。
- ② セミナー等の実施会場の設営及び撤去(机・椅子等の必要什器・備品の調達・設営・撤去、サイン設置・撤去など)を行うこと。
- ③ セミナー等の運営(広報を含む事前準備、当日の進行管理の調整、回収したアンケート等の集約・分析や運営者への報告など)を行うこと。
- ④ 運営者と協力して、ATC 2階フロアや大阪市施設でのセミナー等の企画・実施を行うこと。
- ⑤ その他上記に付随する業務を行うこと。

【提案にあたっての留意点】

- ・自社で企画・実施できるセミナー等を具体的に提案すること。また、施設外で実施する催事について、施設の価値を高めるものと運営者が認めるものは、これを実施することができるものとする。

(3) 来場者対応

ア 趣旨

出展者の展示物を出展者の出展目的に沿って、来場者に紹介・説明等を行うこと。また、案内誘導業務及び団体見学対応業務においては来場者の来場目的や所要時間等を把握し、適切なサービスを提供すること。

イ 内容

① 来場者対応

- ・来場者の受付、館内案内や誘導を行うこと。
- ・それぞれの出展者の出展目的並びに展示物の特徴や使用・活用方法等を理解した上で、出展目的を効果的に達成できるよう、展示物を来場者に紹介や説明するなどの対応を行うこと。
- ・出展者満足の上昇のため、来場者に出品者設置のパンフレット・カタログ類を適宜配付すること。
- ・来場者からの展示物に関する質問に対して、製品等の説明や適切な活用方法等の提案等を行うこと。その際は必要に応じて、来場者からの質問に対する適切な回答内容を、出展者に確認すること。
- ・来場者からの出品者との商談希望に対して、電話・ファックス等による取次を行うこと。

- ・上記の来場者への対応内容は、「下記（５）の出展者への情報提供」に備え、出展者毎に記録シートを作成し情報を蓄積すること。
- ・その他上記に付随する業務を行うこと。

② 団体見学者対応

- ・団体見学の予約受付及びスケジュール管理を行い、団体見学時のガイダンス実施のための会場設営や資料等の準備を行うこと。また、予約外であっても受付を行い、館内案内や誘導を行うこと。
- ・団体見学者には専任の案内スタッフを付け、来場目的や所要時間等に応じて施設概要や展示物の説明などの対応を行うこと。展示物の紹介及び説明に際しては、①の来場者対応と同様の対応を行うこと。
- ・その他上記に付随する業務を行うこと。

【提案にあたっての留意点】

- ・出展者や来場者の満足度向上のための取組みについて、満足度の把握の手法や目標を含め具体的に提案すること。

（４）展示物管理

ア 趣旨

出展者の展示物について、常に適正に管理し、その状態を把握するとともに、来場者が見やすい展示方法を工夫・提案するなどして、出展者の満足度向上と施設のクオリティ維持・向上を図ること。

イ 内容

- ① 出展者の展示物の維持管理を行うこと。
- ② 出展者に対して展示物の変更や入れ替え等を積極的に促すとともに、適切な商品説明が行えるよう、出展者との調整を図ること。
- ③ 展示されているパンフレットやチラシ類の残数管理を行い、不足が発生する際に出展者に対し補充要請を行うこと。
- ④ 来場者を適切に誘導できるように、フロアサインの作成や修正を行い、展示場所とバックヤードの整理整頓と軽易な清掃を行うこと。
- ⑤ 展示物に不具合や破損が発生した際は、速やかに運営者に報告するとともに、原状回復について出展者と調整を行うこと。
- ⑥ その他上記に付随する業務を行うこと。

（５）出展者への情報提供

ア 趣旨

出展者に対し、来場者からの商談希望や展示物に対する意見、その他出展者の出展目的達成のために取り組んだ実績等について、出展者に適宜情報提供することにより、出展者満足の上と出展目的の達成を図る。

イ 内容

- ① 来場者から出展者との取引希望があれば、出展者に情報提供すること。
- ② 来場者から展示物の購入希望があれば、来場者に対してその購入方法を説明・紹介するとともにその内容を出展者に情報提供すること。
- ③ 来場者から展示物に対する意見等があれば、その内容を出展者に情報提供すること。
- ④ 出展者の要望に応じた作業（来場者の名刺及びアンケート取得、意見収集等）で得た情報並びに、出展者の出展目的に沿った取組みについて出展者に情報提供すること。

- ⑤ 出展者への情報提供資料は出展者毎に整理したものを作成すること。
- ⑥ その他上記に付随する業務を行うこと。

【提案にあたっての留意点】

- ・ 出展者の満足度向上のために情報提供の際の具体的な内容・手法を提案すること。
(情報の収集方法や記録方法、出展者へ情報提供する方法や頻度等)

(6) 館内運営と運営者との協働

ア 趣旨

上記(1)～(5)の業務について十分な効果を発揮するため、統括管理者またはそれに代わる者を施設内に常時配置のうえ、必要に応じて各施設のスタッフの相互応援体制を敷くなど、両施設の総合的な業務マネジメント手法を検討し適切に実施すること。

また、今後の運営方針や施策策定の際の参考となるように、運営者へ出展状況や来場者数、マッチング件数などを随時報告し、情報を共有することで上記(1)～(5)の業務を戦略的に実施することに努めること。

イ 内容

- ① 運営者と緊密に連絡調整を行い、両施設の運営業務に関する運営管理を行うこと。
- ② 月1回以上運営者との連絡会議を開催し、両施設の運営状況等の報告を行うこと。
- ③ セミナー等の催事の実施後に、その事業効果の検証を行い、運営者に報告すること。
- ④ 有料セミナー等の参加料の収入の他、管理経費の出納管理を行うこと。
- ⑤ 施設に配置するスタッフの募集・採用、欠員補充、教育、研修を行うこと。
- ⑥ 時機に応じて施設内ゾーニングの変更を検討し、運営者と調整を行うこと。
- ⑦ 関連分野の最新動向についてのマーケティングリサーチを行い、施設運営に反映させること。
- ⑧ 業務日報を作成し、運営者に報告すること。
- ⑨ 運営者が定める区分に従い、来場者数等集計し、日次で運営者に書面で報告すること。この来場者数等の報告は、⑧の業務日報に含めることができる。
- ⑩ その他上記に付随する業務を行うこと。

【提案にあたっての留意点】

- ・ 4に記載する設置目的の達成や5に記載する基本的な運営方針に沿った運営にするための、上記(1)～(5)の業務に応じた業務実施体制を具体的に提案すること。
- ・ 展示物の適切な管理及び安全な試用、団体見学への対応等を踏まえ、スタッフの人数及びその配置が適正かつ効率的・効果的である理由を具体的に詳細に記載すること。
- ・ 関連分野の最新動向についてのマーケティングリサーチについては、具体的な内容や手法を提案すること。

【参考】

ア 現状の委託業務体制

① ATCエイジレスセンター

管理者1名、リーダー1名、広報担当1名、フロアスタッフ7名/日

※上記管理者および広報担当は下記②施設の業務を兼任。

② 大阪環境産業振興センター（おおさかA T Cグリーンエコプラザ）

リーダー1名、イベントスタッフ1名、フロアスタッフ 4名/日

イ 実行委員会事務局の体制

管理者0.5名、スタッフ5名

(7) その他（独自提案）

ア 趣旨

上記（1）～（6）の業務についての提案だけでなく、それ以外に各施設の業務目的達成のための独自の提案があれば、併せて提案すること。

7. 業務実施に関する注意事項

(1) 業務についての交渉・協議

- ① 審査の結果、受託予定者として選定された者と業務委託契約締結に向けて具体的な業務実施についての調整を行うものとする。
- ② 提出書類に記載された提案内容の実施については、運営者と協議により決定されるものとする。

(2) 再委託の取扱い

- ① 受託者は、業務を再委託に付する場合、書面により再委託の相手方との契約関係を明確にしておくとともに、再委託先に対して適切な指導、管理の下に業務を実施し、再委託先の業務遂行について全責任を負わなければならない。
- ② 次に掲げるものを再委託に付することはできない。
 - ・委託業務における総合的企画
 - ・業務遂行管理
 - ・業務の手法の決定及び技術的判断等

(3) その他

- ① 受託者は、平成28年4月から速やかに業務が開始できるように準備を進めること。また、準備に係る費用はすべて受託者の負担とする。
- ② 受託者は本業務委託契約が終了した後に、他の事業者が本業務を受託する場合には、当該次期受託者に対し、適切に引き継ぎを行うこと。