

令和7年度横浜市観光案内所運営業務委託に係る質問及び回答について

No.	仕様書該当箇所	質問	回答
1	4 委託項目 (2) スタッフの業務	「新横浜駅のAIチャットBotの遠隔ビデオ通話対応」ですが、令和6年度はどのくらい稼働したかとどんな内容が多いかを教えてください。	令和6年度の稼働は現時点ではゼロです。令和7年度も多くても1日1回程度を想定しています。想定される質問内容は、新横浜駅構内の案内（コインロッカー・トイレ他）乗り場案内・駅近くの飲食店等です。
2	5 運営体制 (2) 勤務体制	・「終日2名配置」とされているところは、スタッフの休憩時間も常時2名体制にする必要がありますか？それともスタッフの休憩中は1名体制でも良いですか？	休憩中のスタッフは配置人数にカウントしません。スタッフの休憩時間は他のスタッフ2名が配置されている必要があります。
3	6 必要条件 (4) 研修等	・「視察・取材等対応」とは、具体的にどんな内容が想定されていますか？また、これらの業務は当日シフトに入っているスタッフが対応することは可能でしょうか？それともシフトに入っているスタッフ以外が対応する必要がありますか？	内容は、関連団体・他都市の案内所運営主体による視察、新聞等メディアの取材対応です。当日稼働しているスタッフが案内業務を行いながらでは視察・取材等に対応できないケースがあり、そのためにシフト以外に増員をお願いするものです。
4	その他	・「企画乗車券等の販売」手数料等、観光案内所の固定の委託費以外で受託先がいただける手数料のようなものはあるのでしょうか？もしある場合、具体的な商品名といただける手数料の割合などを教えてください。	桜木町駅観光案内所で「みなとぶらりチケット」の販売を行っており、観光案内所運営業務委託事業者様に売り上げ金額の3%を手数料としてお支払いします。