

地域ポイント導入事業支援業務に係る質問及び回答

令和6年6月24日

宮城県富県宮城推進室

番号	質問	回答
1	コールセンターの運用時間及びサービスレベル要求(KPI含む)はどのようになっているか。	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書7(1)ハのアプリ利用者向けコールセンターについては、県が別に委託先と契約し、祝日及び年末年始を除いて、毎日午前9時から午後5時30分まで稼働する予定です。 仕様書7(3)ヌの参加店舗向けコールセンターについては、運用時間を指定しませんので、事業に参加する店舗の数、業態、営業時間等を考慮の上、提案願います。 サービスの内容については、本事業の概要、アプリの操作方法、店舗の事務手続きに関する質問には、必ず対応できるようにしてください。また、アプリの開発事業者と連携して、システム障害等が発生した際、状況を迅速に確認して県に報告した上で、対応できる体制を構築してください。
2	地域ポイントの失効と管理に関して、具体的な規則や手順はあるか。	<ul style="list-style-type: none"> 具体的な規則や手順はありません。アプリの開発業者と協議の上、効率的な運用スキームで実施願います。 ただし、県や利用店舗が日々、ポイントの利用状況を確認できる形で、アプリを運用願います。
3	デジタルデバイド対策において特に重点を置くべき課題は何か。	<ul style="list-style-type: none"> 昨年度の実証事業においては、相談会に来場された方の多くは、スマートフォンの操作に不慣れな高齢者でした。これを踏まえて、高齢者に情報が届くよう相談会の告知方法を工夫するとともに、相談会ではアプリの操作を支援する体制をとってください。
4	利用可能店舗に関して、除外となる業種以外に特別考慮する必要がある事項はあるか。	<ul style="list-style-type: none"> 利用店舗が極端に少ない地域(市町村)ができないように、配慮してください。 また、利用店舗が極端に特定の業種に偏らないよう、配慮してください。 なお、事業の目的(デジタル身分証アプリの普及)を達成するために、県が指定したスーパー等以外の業種を利用可能店舗に含める提案をすることは、差し支えありません。

5	<p>地域ポイント付与の抽選方式について、具体的な運用手順や抽選アルゴリズムの要求はあるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・抽選方式は指定しませんが、多くの県民にデジタル身分証アプリを導入いただくために、効果的な抽選の方法（タイミング、回数等）を提案願います。 ・なお、昨年度実施した実証事業においては、アンケート回答者の約半数が、知人からの口コミで実証事業を知ったと回答していることから、全てを一斉抽選方式とせず、少なくとも一部については、アプリの導入時、直ちに当選が分かる方式を導入することが望ましいと考えます。
6	<p>地域ポイントを利用するための店舗募集に際して、具体的な募集条件や選定基準、契約条件について追加情報はあるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・現時点で追加情報はありませんが、アプリの普及率向上を達成するために必要と判断した場合、新たな業種や店舗の追加を県から要請する可能性がありますので、柔軟に対応できる体制を確保願います。
7	<p>コールセンター設置の際、言語サポート（多言語対応の有無）や時間外対応について特別な要件は必要か。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度の実証事業においては、多言語や時間外対応は実施しておらず、優先順位は低いものと考えます。