

委託業務詳細

1. 前提事項

(1) 使用する管理システム

協会が別途調達する「クラウド型商業施設管理アプリケーション Mall Pro」(以下、「システム」という。)を使用すること。

(2) 指定キャッシュレス決済

万博会場内のパビリオンやレストランや物販店舗等の営業施設(以下、「管理店舗」という。)において、キャッシュレス決済を全面的に導入し、現金の取扱いは行わないものとする。管理店舗は協会が指定するキャッシュレス決済手段は①クレジット②電子マネー③コード決済④万博会場独自の電子マネーである。(詳細な取り扱いブランドは事業者決定後に提示する。)

※協会指定の決済端末機・POS 端末詳細は別紙 2「指定支払いシステムについて」を参照

(3) 委託業務の対象となる管理店舗数等

委託業務の対象となる管理店舗数等は、約 300 件と想定する。内訳は、営業施設(レストラン、物販店舗等)が約 100 件、パビリオン出展者(参加国・地域・国際機関、民間出展者・協賛出展等)が約 200 件である。

(4) 店舗等営業時間

万博開催期間中(2025 年 4 月 13 日～2025 年 10 月 13 日)の店舗等の営業時間は、毎日 9:00 から 21:00 までとしている。なお、管理店舗は開幕から閉幕までの間、原則として休業あるいは店舗の入れ替えが発生することはない。

2. 準備業務

(1) 業務設計、業務マニュアルの作成

業務内容を把握し、運営に必要な業務設計を適切に行い、業務に必要なマニュアル等を作成すること。

- 1) 仕様書の各要件を踏まえ、予め協会が提供する資料及びヒアリング等により、業務内容を十分に把握し、適切な業務設計を行うこと。また、要員に対して守秘義務違反に関する責任及び懲罰の内容を周知徹底すること。
- 2) 業務に必要なマニュアル等は要員教育までに作成し、協会へ提出すること。
- 3) マニュアル等は作成後も必要の都度、内容修正を実施すること。業務遂行上、協会と連携を取るために必要となる各種様式類については、協会と協議のうえで、作成すること。

(2) 要員配置

業務遂行にあたり、業務量に応じて要員を適正数配置し、効率的かつ効果的な運営が可能な体制とすること。

(3) 要員教育

業務遂行にあたり必要な知識及び能力を習得させるため、教育資料等を作成の上で、要員教育を実施すること。なお、業務で使用するシステムに関する教育は、協会と調整及び協力して実施すること。

(4) 業務導入管理

業務の円滑な運営開始のために、業務設計から業務開始までの期間について、業務の導入管理を行うこと。

- 1) 業務の導入準備作業について、責任者を配すること。
- 2) 受注者より、業務導入の進捗状況を協会へ報告するため、定例会議を開催すること。
- 3) 導入スケジュール遅延が発生する可能性や不備が生じた場合には、定例会議を待たず、直ちに協会へ報告し、不備や障害を解決し、導入スケジュール遅延が発生させないための対応策を提案、実施すること。

3. 委託業務

(1) マスタ情報登録・管理

- ・管理店舗における会社名、住所、請求先及び連絡先等（以下、「マスタ情報」という。）を登録し、必要に応じて適切な情報更新を行うこと。

(2) 売上金管理、協会ロイヤリティの算定

- ・決済代行会社である SGP、SMBC 及び NEC より各管理店舗の売上金データ（決済代行会社手数料差引き後）を受領し、CSV 連携またはシステム入力によりシステムへデータを取り込む。
- ・売上金データは、特別規則第 10 号または協会と管理店舗の間で別途締結される参加契約等に規定されるロイヤリティ料率別に提供される予定であり、システムへのデータ取り込み時は必要に応じて適宜加工して対応する。
- ・別途、指定キャッシュレス決済以外の売上金データがある場合は、併せてシステム入力する。
- ・前述のロイヤリティ料率と売上金額を基礎に、管理店舗ごとに協会が徴収すべきロイヤリティを算定する。
- ・売上金からロイヤリティ金額を控除し、管理店舗へ返金すべき売上金を算定する。

(3) 預り金の登録・管理

- ・営業施設の契約保証金等の返還を要する預り金の登録、管理を行うこと。
- ・原状回復引渡し後、協会から提供する管理店舗ごとの返金額情報を元に「返金通知書」を作成し、電子データで送信すること。
- ・返金額について、協会口座に取り込み可能な振込データを作成の上で、協会財務部へ提出すること。なお、EB システム等を用いた支払実務は、協会財務部が行うものとする。
- ・原状回復について、預り金を充当して協会が実施せざるを得ないような事態となり、かつこれにより管理店舗への追加費用を請求が生じる場合は、後述（7）、（9）及び（10）と同様に対応すること。

(4) 固定経費の登録・管理

- ・毎月度一月当たりの金額が変更されない固定経費をシステム登録すること。なお、登録・管理対象となる費目については、別途提供する。

(5) 変動経費の算定・管理

① 検針データの受領と登録

- ・協会内担当部局より提供されるユーティリティ（電気、上下水道、空調用冷水）の検針データ

を受領し、システム登録すること。

・検針データの提供は、毎月第 7 営業日前後を予定している。

②ユーティリティ単価の登録と更新

・管理店舗への光熱水費算定の基礎となる、ユーティリティ単価情報を登録するとともに、ユーティリティ供給事業者（ex 電気供給事業者）から通知される請求単価の変更情報をシステムに更新登録すること。

③検針データ等を基礎とする変動経費の算定

・上記①及び②に基づき、毎月次、対象月における変動経費を算定すること。
・一建物内に複数の管理店舗が入居・出展している場合は、面積按分等の方法により各管理店舗の変動経費を算定する。なお、途上国支援対象国（約 90 か国）については、後述（6）～（10）の業務は発生しないものの、当該対象国別での算定・管理を実施すること。

④請求額が確定した変動経費データの受領と登録

・協会内担当部局から提供される、毎月度一月当たりの確定した変動経費（ex 廃棄物処理費用、倉庫利用料等）を受領し、システム登録すること。なお、途上国支援対象国（約 90 か国）については、後述（6）～（10）の業務は発生しないものの、当該対象国別での算定・管理を実施すること。

（6）精算

・（2）、（4）及び（5）を管理店舗ごとに精算し、毎月度一月当たりの請求額または返金額を算定すること。
・当該業務は、毎月第 10 営業日前後の完了を予定している。

（7）「請求書」または「支払通知書」の作成と電子データの送信

・上記（6）の精算結果に基づき、速やかに管理店舗ごとに「請求書」または「支払通知書」を作成し、電子データで送信すること。
・当該業務は、毎月第 15 営業日までの完了を予定するものである。
・途上国支援対象外の公式参加者（約 70 か国 9 国際機関）については、英語表記の「請求書」または「支払通知書」の作成を要する。なお、これらに係る英語表記のフォーマットは協会が作成・提供し、必要事項の入力・データ送信を受託者が行う。

（8）返金分の支払データの協会財務部への提出

・上記（7）の管理店舗ごとの返金額について、協会口座に取り込み可能な振込データを作成の上で、協会財務部へ提出すること。なお、EB システム等を用いた支払実務は、協会財務部が行うものとする。
・当該業務は、毎月第 15 営業日までの完了を予定するものである。

（9）請求分の口座引き落としデータの協会財務部への提供

・上記（7）において、協会からの請求が生じる管理店舗かつ支払方法を口座引落に設定している者については、口座引落用データを作成し、協会財務部へ提出すること。なお、口座引落に係る金融機関処理は財務部が行うものとする。
・当該業務は、毎月第 15 営業日までの完了を予定するものである。

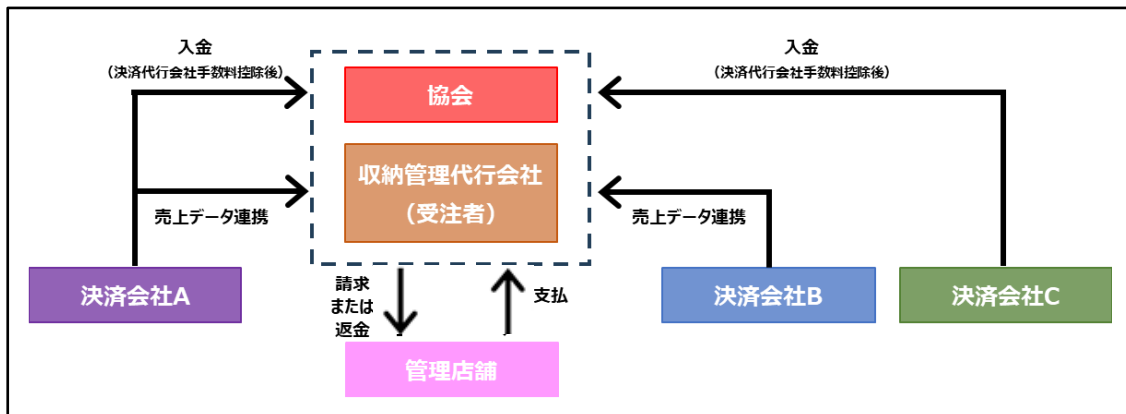
（10）未収債権と入金実績の突合確認

- ・請求を行っている未収債権と協会口座への入金情報を突合し、債権の回収状況を把握・管理すること。入金情報は別途協会より提供する。
- ・受注者は、把握・管理している債権の回収状況について、適時適切に協会財務部へ報告すること。

(11) 協会会計・決算へ反映すべき情報の提供

- ・その他協会の会計または決算に反映すべき事項について、協会指示等を踏まえて速やかに協会財務部へ報告及び情報共有すること。

<参考：決済代行会社含む相関>



4. 運営管理業務

受注者は、適正かつ円滑な業務の運営を行えるよう、管理に努めねばならない。

①業務管理

運営に関わる計画、実績管理、リスク管理及び業務全体の管理統制を行うこと。

②課題の把握、改善策の立案・実施

業務遂行の上での課題を把握し、改善策を策定・実施すること。これには、必要に応じてマニュアル等の改訂することを含む。

③業務報告

業務に関する報告事項の取りまとめ及び報告書を作成し、協会の指示に基づき定期的に報告すること。

以上