

仕 様 書

1. 件 名

世田谷パブリックシアターチケットセンター運営業務
(1) 世田谷パブリックシアター主催公演の票券管理業務
提携・貸館公演等のチケット管理業務
世田谷パブリックシアター運営補助業務の委託
(2) 音楽事業部主催公演等のチケット管理業務
(3) せたがやアーツカード事務局運営補助業務の委託

2. 委託期間

令和9年4月1日～令和10年3月31日

3. 業務場所

東京都世田谷区太子堂4-1-1 キャロットタワー
公益財団法人せたがや文化財団 世田谷文化生活情報センター内
・チケットセンター
・世田谷パブリックシアター当日券売場
・シアタートラム当日券売場

4. 業務時間

チケットセンターの営業時間は原則として午前10時から午後7時までとする。業務時間は、営業時間に支障をきたさないことを第一義とし、設定すること。
但し、票券管理業務に係る当日券販売業務については、開演時刻により変動するものとし、当日券の販売は、原則として開演時刻の1時間前より開演後30分とする。
また、幕間を設定する主催公演については、幕間が終了するまで待機とする。

5. 業務履行日

委託期間のうち、年末年始を除き、業務履行日とする。
その他、世田谷文化生活情報センターが休館となる場合は休業日とする。

6. 業務内容

ASP サービス「Gettii」を利用してのチケットセンター運営業務

- (1) -1 世田谷パブリックシアター主催公演の票券管理業務
- ・公演のチケット取り扱い業務
 - ① 世田谷パブリックシアター（以下「主劇場」という）、シアタートラム（以下「小劇場」という）、他で行われる公演のチケット取り扱い業務
 - ・電話予約受付業務
 - ・店頭販売業務
 - ② チケットセンターにて取り扱うチケット等の販売

- ③売上管理集計、月次精算業務
- ④上記①、②及び③の業務に伴う集計、精算、報告業務
- ⑤その他上記①、②及び③の業務に伴う事務処理作業
- ⑥上記①で取り扱う公演の延期及び中止に伴う業務
 - ・公演延期設定業務
 - ・公演中止設定業務
 - ・払戻業務
- ⑦電話及び電子メールでの問い合わせについての対応
- ⑧U 2 4 会員の入会申し込み受付及びそれに付随する業務
 - ・チケットセンター窓口での入会受付
 - ・Gettii での入会・変更・退会等登録
 - ・申込書および年齢確認書類(FAX 受信分)の保管・廃棄
- ⑨上記各項目に付随する業務

・主催公演の票券管理業務

- ①世田谷パブリックシアターが主催する公演（以下「主催公演」という）の票券管理業務
 - ・財団が提出する座席使用予定数に基づく、配券業務
 - ・販売状況に応じた配券数の調整作業
 - ・販売日報の作成
 - ・公演終了後の精算業務及び興行成績表の作成
- ②主催公演の当日券販売業務
 - ・電話予約受付（開演 2 時間前まで）および、開場時間中の当日券売り場での当日券販売
- ③営業販売チケットの出券及び配送
 - ・財団が要請する取引先のチケット出券及び配送業務
- ④上記各項目に付随する業務

委託業務は別表 1 記載「令和 9 年度委託予定公演」を基本とするが、予定本数から変更が生じる可能性がある。変更規模や本数等が著しく異なる場合は別途協議とする。

（１）－２ 提携・貸館公演等のチケット管理業務

- ① 公演登録業務/チケット取り扱い業務
 - ・公演基本登録及びその確認
 - ・追加配券、途中返券、最終返券に関わる業務
- ② 販売状況報告業務
 - ・週 1 回のチケット受託先への販売状況報告
- ③当日受取チケットの出券業務
 - ・公演回ごとに当日受取チケットの有無の確認及び出券
- ④販売結果報告業務
 - ・公演終了後の精算書作成及び報告
- ⑤上記各項目に付随する業務

（１）－３ 世田谷パブリックシアター運営補助業務の委託

①月締め精算業務

- ・前月分のチケットセンター売上の経理伝票作成

②主催公演の請求書発行業務

- ・チケット代金の請求書発行、経理伝票作成

③提携・貸館公演のチケット代金支払い処理

- ・経理伝票作成

④各種オンライン会員向けメール作成と配信業務

⑤備品補充・発注に関する業務

- ・発券申込書、予約伝票、チケット用紙等備品の在庫管理、発注依頼

(2) 音楽事業部主催公演等のチケット管理業務

①公演登録業務/チケット取り扱い業務（主劇場、小劇場以外の会場での実施あり）

- ・公演基本登録及びその確認
- ・追加配券、途中返券、最終返券に関わる業務

②販売状況報告業務

- ・週1回の販売状況報告

③当日受取チケットの出券業務

- ・公演回ごとに当日受取のチケットの有無の確認及び出券

④販売結果報告業務

- ・公演終了後の精算書作成及び報告

⑤上記各項目に付随する業務

(3) せたがやアーツカード事務局運営補助業務

①入会申込受付及び案内業務

- ・チケットセンター窓口での受付
- ・店頭販売時または電話予約時の未入会世田谷区民に対しての入会案内及び勧誘

②入会申込者の会員登録業務

- ・チケットセンター及び世田谷美術館、世田谷文学館で受け付けた申込者の会員登録
- ・せたがやアーツカード事務局宛郵便及びファクシミリでの申込者の会員登録業務及び会員証の配送
- ・Web 申込フォームからの申込者の会員登録業務、及び会員証の配送

③会員管理業務

- ・会員の届け出、または申し出による会員情報の変更、退会手続き処理
- ・会員登録状況の月次集計及び報告
- ・会員資格の定期的な調査

④問合せ対応業務

- ・店頭、電話及び電子メールでのせたがやアーツカードに関する問い合わせ対応

⑤上記各項目に付随する業務

7. 受託者の責務

- (1) 受託者は、業務責任者を定め、業務従事者に対する監督・指示・教育を行い、常に完全な業務

の実施を図ること。

- (2) 受託者は、本業務の計画的な遂行に必要な人員を配置するとともに、欠員等が生じた場合においても業務に支障をきたさない継続的な履行体制を構築すること。
- (3) 受託者は、本業務の着手前にクレーム等への対応手順（対応マニュアル、連絡体制等）を整備し、委託者に提出すること。また、業務従事者に対して当該手順を徹底させ、適切なクレーム対応体制を維持すること。
- (4) 業務従事者は、清潔且つ業務に適した服装で業務に従事すること。
- (5) 業務従事者は、委託者が貸与するＩＤカードを常に着用すること。
- (6) 業務従事者は、世田谷文化生活情報センター内において、本仕様書に指定された場所以外の場所に無断で立ち入ってはならない。
- (7) 業務従事者は、顧客に常に親切、丁寧に対応し、迅速且つ適切な案内を行い、明朗公平を心がけ、顧客に不快感を与えてはならない。
- (8) 受託者と業務責任者は委託業務の履行状況の把握をし、委託者の求めに応じ書面または口頭により、適時に報告をすること。
- (9) 受託者は、これまでの業務実績や経験などから効果的であると考えられる業務改善に取り組み、サービス水準の維持向上に努めること。
- (10) 受託者は、業務従事者の安全衛生、勤怠等の管理につき、その一切の責任を負うものとし、受託者の責により第三者に損害を与えた場合は、賠償の責を負うものとする。

8. 個人情報保護

受託者は、個人情報保護法及び公益財団法人せたがや文化財団個人情報保護規程を遵守し、履行する体制を整えなければならない。

9. 支払い

- (1) 委託料の支払いは、当財団が受託者に対して支払う毎月の支払予定額を記載した支払計画書に基づいて行う。
- (2) 受託者は、毎月の業務を履行後、翌月までに請求書を速やかに提出すること。
- (3) 委託料の支払いは銀行振込とし、振込手数料は委託者の負担とする。

10. その他

- (1) 業務に要する備品、端末及び資料装備に必要な消耗品等は委託者が負担する。
- (2) 業務の全部または主要な部分を一括して再委託することは認めない。
- (3) 引継ぎが必要な場合には、その内容および期間、またそれに関わる経費については、選定業者決定ののち、別途協議とする。
- (4) 本仕様書に定めのない事項が生じた場合は、双方協議の上、別途定めることとする。

以 上

別表1

【参考】

定員

世田谷パブリックシアター（主劇場）	シアタートラム（小劇場）
最大700人	最大248人

令和9年度 委託予定公演（本数）

	主劇場（本数）	小劇場（本数）	その他劇場
主催	9本	15本	—
提携・貸館	12本	7本	—
音楽事業部主催	—	—	10本程度
総計	21本	22本	10本程度

※変更となる場合あり

令和7年度 各実績

1. チケット取り扱い公演

	主劇場			小劇場			合計		
種別	本数	日数	回数	本数	日数	回数	本数	日数	回数
主催	9本	102日	128回	5本	19日	27回	14本	121日	155回
提携	4本	30日	38回	13本	89日	112回	17本	119日	150回
貸館	3本	16日	38回	1本	20日	27回	4本	36日	65回
総計	16本	148日	204回	19本	128日	166回	35本	276日	370回

上記のほか、音楽事業部主催公演：全13公演（主に他会場で開催）あり

2. 当日券販売公演（主催公演のみ）

主劇場			小劇場			合計		
本数	日数	回数	本数	日数	回数	本数	日数	回数
9本	101日	127回	4本	18日	26回	13本	119日	153回

3. チケット発売日（先行・一般発売）日数

発売種別	先行発売			一般発売
先行種別	友の会（電話／OL） 有料 OL 会員(OL のみ)	アーツカード (電話／OL)	そのほか (OL のみ)	電話／OL
主催	7 日	1 0 日	7 日	1 2 日
提携	1 4 日	1 6 日	1 日	1 7 日
貸館	—	1 日	1 日	2 日
音楽事業部主催	—	1 日	—	1 5 日
総計	2 1 日	2 8 日	9 日	4 6 日

※友の会は令和9年3月運用終了につき、友の会先行（電話）は令和9年度以降実施なし

※原則として主催・提携公演のアーツカード先行および一般発売は電話・オンラインにて受付（公演によってはオンラインのみ）

※チケットセンターで取り扱いの無い提携・貸館公演あり

4. 電話・窓口受付件数

	電話受付		窓口販売(前売)	
	件数	枚数	件数	枚数
主催	8 3 4 件	1, 1 1 2 枚	1 0 2 件	1 3 0 枚
提携	2 6 0 件	3 6 4 枚	6 8 件	9 2 枚
貸館	3 4 件	4 3 枚	4 件	4 枚
音楽事業部主催	6 8 1 件	1, 1 3 9 枚	2 6 2 件	4 4 5 枚
総計	1, 8 0 9 件	2, 6 5 8 枚	4 3 6 件	6 7 1 枚

※一般発売初日はオンライン、電話のみ。一般発売日の翌日以降、残席がある場合は窓口でも販売

5. Gettii によるチケット売り上げ件数・枚数

種別	件数	枚数
主催	1 4, 0 1 2 件	1 7, 5 3 6 枚
提携	4, 3 1 7 件	5, 6 0 9 枚
貸館	6 5 0 件	7 6 0 枚
音楽事業部主催	3, 4 5 0 件	6, 3 6 9 枚
総計	2 2, 4 2 9 件	3 0, 2 7 4 枚

※主催公演：プレイガイド等への配券分や、関係者/F C 予約、そのほか営業販売チケット別途あり

※受託公演：主劇場・小劇場以外の劇場あり（せたがやイーグレットホール、成城ホール等）

6. U24 会員（単位：人）

	年間入会者数	退会者数	有効会員数 (令和8年3月現在)
会員数	349人	503人	1,272人

※U24：高校生を除く18歳～24歳の方を対象に、せたがや文化財団主催公演を一般料金の半額で提供する会員組織。満25歳になる誕生月まで有効（以降は自動退会）

※登録方法：チケットセンター窓口または郵送・FAXにて申込

7. セタがやアートカード対応件数

	チケットセンター窓口	WEB その他	合計
入会	304件	1,462件	1,766件
退会	104件	67件	171件
変更	14件	22件	36件
対応総数	422件	1,551件	1,973件

※せたがやアートカード：せたがや文化財団の認知度向上と区民サービスのさらなる充実のため、15歳以上の世田谷区民を対象に提供する会員組織。入会金・年会費無料。チケット先行発売・割引等あり。全登録者数：22,470人（令和8年3月末時点）

※登録方法：せたがや文化財団各施設（6か所）窓口またはオンライン、郵送、FAXにて申込