令和２年度Go To Eat キャンペーンに係る事業のうち
オンライン飲食予約委託事業（株式会社EPARKグルメ/株式会社EPARK）

実施報告書

令和５年2月28日

株式会社EPARKグルメ

目次

1 ：事業実施概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.3

2 ：事業実施体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.5

3 ：事業実施状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.9

4 ：その他・所感・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.27

© EPARK, Inc.

１：事業実施概要

© EPARK, Inc.

事業実施概要	
事業名称	令和２年度Go To Eatキャンペーンに係る事業のうち オンライン飲食予約委託事業（EPARKグルメ/EPARK）
キャンペーン実施期間	令和２年10月～令和４年11月 予約期間：令和2年10月19日～令和４年11月30日 来店期間：令和2年10月19日～令和４年11月30日
予約総数（予約人数）	1,228,316人（ランチ 652,181人・ディナー 1,072,527人） ※来店した予約で集計。合計はランチとディナーで重複している利用者あり。
ポイント付与総数	11,793,711,500ポイント （ランチ 1,404,555,500／ディナー 10,389,156,000） ※付与実績期間：20年10月19日～21年2月26日
利用ポイント総数	11,505,629,101ポイント （ランチ 1,805,692,065／ディナー 9,699,937,036） ※利用実績期間：20年10月19日～23年11月30日
利用率	97.5%
加盟参加企業数	548社
加盟参加加盟店数	3,717加盟店

© EPARK, Inc.

２：事業実施体制

© EPARK, Inc.

EPARKメディア

(株)EPARK EPARKブランド運営、プラットフォーム提供、会員帰属・著作権保有企業

EPARKの飲食向け事業委託

グルメ事業運営権

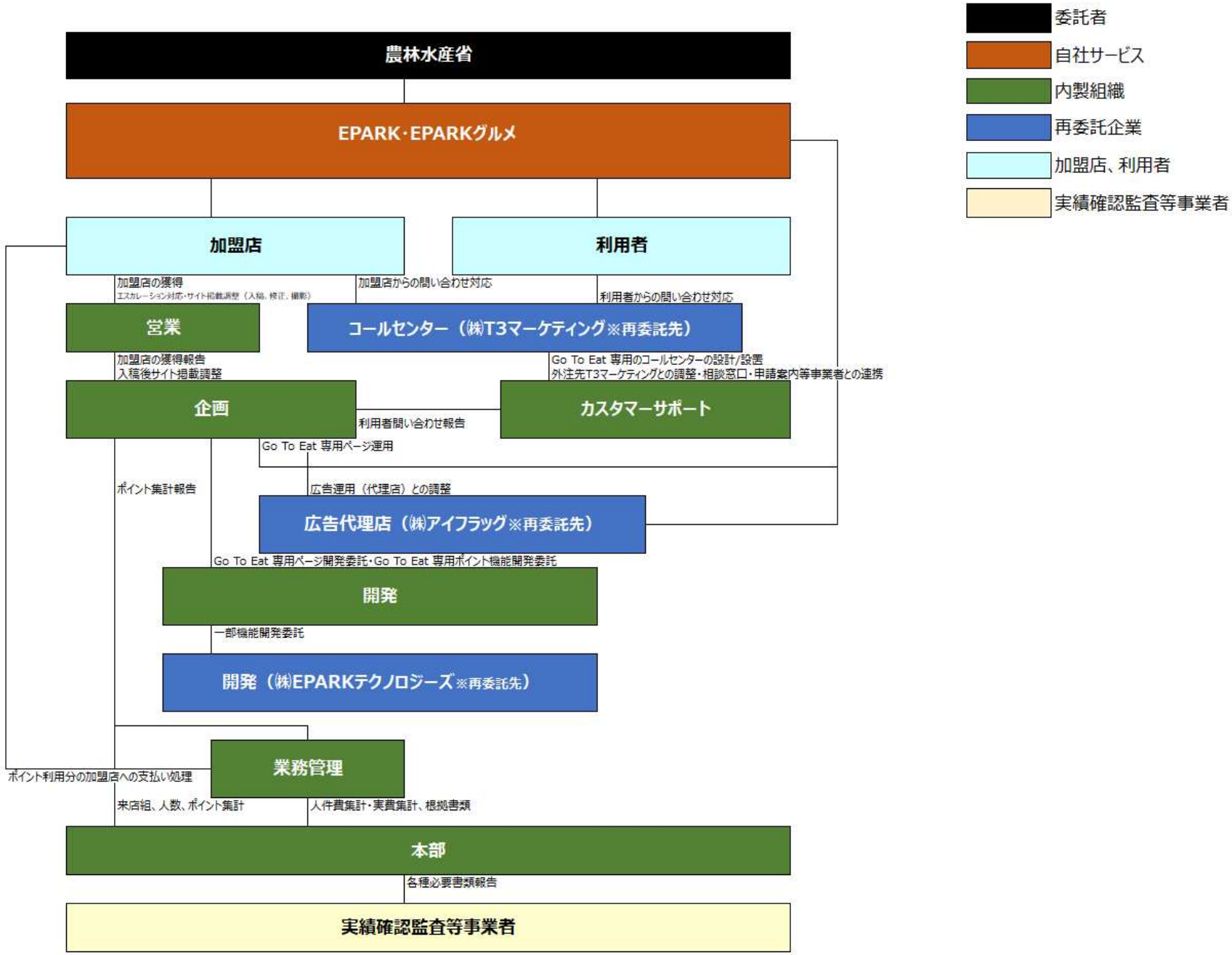
(株)EPARKグルメ EPARKグルメ事業の運営。クライアント保有権

一部開発委託

(株)EPARKテクノロジーズ 本施策に関わる開発を一部受託
※開発受託会社

© EPARK, Inc.

（１）事業の実施に関わる関係者との連絡調整を行う体制



（２）事業の準備から終了までの遂行体制（各期間、各部署の遂行体制）

EPARK

◆社内体制

	準備・告知期間 2020年8月28日～2020年10月18日		キャンペーン期間 2020年10月19日～2022年11月30日		ポイント利用終了後 2022年12月1日～2023年2月28日	
営業	22人	・既存クライアントへの案内と加盟店の獲得 （営業、案内リスト、加盟店承認書の作成） ・サイト掲載作業（入稿、修正、撮影） ・店舗教育	17人	・既存クライアントへの案内と加盟店の獲得 （営業、案内リスト、加盟店承認書の作成） ・サイト掲載作業（入稿、修正、撮影） ・店舗教育／加盟店からの問い合わせエスカレーション対応	4人	・クライアントへの実績報告 ・サイト掲載修正作業／加盟店問い合わせエスカレーション対応
カスタマーサポート	2人	・Go To Eat 専用のコールセンターの設計/設置 （Q&A、ヘルプページ、スクリプト、テンプレート等） ・相談窓口・申請案内等事業者との連携設計 ・再委託先㈱T3マーケティングとの連携（再委託先詳細は下記記載）不正防止フロー構築 ・365日24H体制コールセンターの設置	1人	・Q&A、ヘルプページ等の追加、更新、問合せ内容の整理、集計 ・相談窓口・申請案内等事業者との連携継続 ・再委託先の品質管理・不正監視・指導・教育支援 ・365日24H体制コールセンターの体制継続	1人	・Q&A、ヘルプページ等の閉鎖、問合せ内容の整理、集計 ・コールセンター閉鎖手続き・コールセンター精算対応
開発	12人	・ポイントシステムの改修、特設LPの作成、キャンペーン案内用LPの作成。リリース前監査対応 ・加盟店申込みForms、新規加盟問い合わせForms構築	5人	・各種システム保守、運用（システムの不具合チェック、改修等）・監査事業者報告API設計構築（API自動連携）	0人	
企画	6人	・Go To Eatキャンペーン告知準備・DM文案作成・配信手配 ・ポイント集計データの設計 ・会員への案内メール ・ランディングページの各サイト内出面調整	6人	・集計データ設計。提出用書類フォーマッの作成、EPARK会員向け利用促進DM配信、EPARK関連サイト内におけるランディングページ、キャンペーンバナーの出面確保、配信調整	2人	集計データの設計。提出用書類フォーマットの作成、EPARK会員向け利用促進、利用期間終了案内DM配信、終了告知、終了後バナー取り下げ調整手配。関連サイト閉鎖手配
業務管理	1人	・ポイント利用分の加盟店への振込のための事前準備 ・クライアント用振込案内書準備 ・その他実費集計、根拠書類の体制構築、資料準備	3人	・加盟店へのポイント利用分の給付金振込 ・加盟店への代金振込の実績を取りまとめ、それらの根拠となる証拠書類作成、監査事業者へのデータアップロード ・人件費日報集計（GTE稼働日報集計） ・委託費実費集計、根拠書類準備、監査準備書類準備	2人	・加盟店へのポイント利用分の給付金振込 ・加盟店への代金振込の実績を取りまとめ、それらの根拠となる証拠書類作成、監査事業者へのデータアップロード ・人件費日報集計（GTE稼働日報集計） ・委託費実費集計、根拠書類準備、監査準備書類準備
本部	2人	・全体指揮、進捗確認・外部広告販促品設計再委託先連携 ・実績確認業者との事前打合せ、農林水産省窓口対応 ・各事業者との質疑応答	3人	・全体管理進捗確認・各事業者連携／販促物掲出物対応 ・外部広告配信（再委託先連携）・外部取材広報対応 ・不正防止監視体制実施(コールセンター監視・視察)	3人	・全体管理進捗確認・各事業者連携 ・農林水産省（精算対応）窓口、社内各部署連携 ・実施報告・実績報告書類編纂

◆再委託先業者

	株式会社Ｔ３マーケティング	株式会社EPARKテクノロジーズ	株式会社アイフラッグ
事業内容	コールセンター事業、テレマーケティング事業	WEBシステムの開発事業	インターネット広告等の販売代理店事業
再委託の業務範囲	利用者・加盟店向けコールセンターの設置・運営	EPARKサイト、受付機の改修、サーバーインフラ構築保守	外部広告運用・加盟店設置販促品製作

© EPARK, Inc.

３：事業実施状況

© EPARK, Inc.

（1）キャンペーン告知・周知

Go To Eatキャンペーン専用ページを開設し利用者への告知及び利用促進、飲食店への新規加盟募集及び加盟促進を展開しました。

▼利用者向けGo To Eatキャンペーン専用ページ

ポイントを「ためる」「つかう」の詳しいフローを記載

・対象店舗ページ一覧への導線
・ユーザー用管理ページへの導線

▼新規加盟店申込み専用ページ

EPARKサイト、EPARKグルメサイト別に加盟申込み導線を分岐し分かりやすく表示

※2022年11月30日を以てGo To Eatキャンペーン専用ページはキャンペーン終了をお知らせする案内ページに表示内容を変更しました。

Go To Eatキャンペーン期間中は、利用者への利用促進と理解度向上を目的としたマニュアル動画を製作し、丁寧な説明でトラブルを回避しました

Go To Eatキャンペーン加盟営業活動結果：548社／3,717店の加盟獲得（掲載加盟店数）

①営業社員による既存クライアント加盟店の未加盟加盟店獲得

現在掲載はしているが予約ができない加盟店へのアプローチ　合計：6,032加盟店

②営業社員による新規取引先（加盟加盟店）の獲得

ウェブ広告を実施し加盟店申し込みの問い合わせを獲得／過去商談見込み案件／EPARK会員が多い地域の加盟店への架電

【EPARK】新規加盟店　掲載条件

・掲載費用：**月額料金0円**
・送客手数料（税抜）：1件300円
・外食事業継続のためのガイドラインの項目チェック
・ポイント利用分振込口座の登録

【EPARKグルメ】新規加盟店　掲載条件

・掲載費用：**月額料金0円**
・送客手数料（税抜）：ランチ1名100円／ディナー1名300円
・外食事業継続のためのガイドラインの項目チェック
・ポイント利用分振込口座の登録

© EPARK, Inc.

①新規利用者向け訴求

Web広告	備考
Googleアドワーズ広告	再委託先企業：株式会社アイフラッグ （Google、Yahoo、Facebook国内正規代理店） 各広告配信メディアにて以下のようなGo To Eatキャンペーンバナーを配信
Yahooスポンサードサーチ	
Facebook（Instagram含）	

②既存／EPARK会員（約4,000万会員）向け訴求方法

自社メディア内でバナー設置	備考
EPARKサイト、EPARKグルメサイト、EPARKアプリ内での広告	掲載箇所詳細後述
会員向けメルマガ	**備考**
2020年9月　キャンペーン開始前告知DM	内製 約4,000万会員
2020年11月 年末忘年会利用促進DM	
2021年1月　年始新年会利用促進DM	
加盟店内におけるプロモーション	**備考**
店内販促物にてキャンペーン内容を来店客へ告知	初回販促キット（プロモーションカート／ポスター）を配布し訴求（詳細後述）

※ポイント利用（来店）期間延長告知も同様に延長の都度DMで告知致しました

© EPARK, Inc.

（３）利用者への告知・利用促進（EPARKメディア内告知）

①EPARK総合サイト内

PC版

SP版

①人気のカテゴリ
「Go To Eat対象」を追加

②セグメントバナー
GoToEat LPバナーを追加

③おすすめの特集
GoToEat LPバナーを追加

②EPARKサイト加盟店一覧ページ内

PC版

SP版

①セグメントバナー
GoToEat LPバナーを追加

②人気のカテゴリ
「Go To Eat対象」を追加

③店舗一覧ページ
GoToEat対象ラベルを設置

④EPARKクーポンプラットフォーム内

プラットフォーム内に
GoToEat LPバナーを追加

用語説明
LPとは、ランディングページの略称
バナーとは、特集などを紹介するために設置する画像のこと

③EPARKアプリ内

※EPARKが保有する拡散効果の高い媒体・ページに期間中バナーを表示しました。

© EPARK, Inc.

Go To Eatキャンペーン加盟店における店頭販促品設置による利用者への告知・利用促進

▼ポスター・POP（店頭設置用）

▼プロモーションカード（店頭配布用）

※店頭用の販促物を印刷会社にて製作し、加盟店へ直送することで加盟申込み後、迅速に販促物を店頭設置し告知できる体制を構築。

▼店頭販促品の梱包・保管・加盟店への配送

内容物	数量
プロモーションカード	200
チラシ（A5）	100
ポスター（A1）	1
ポスター（B2）	1

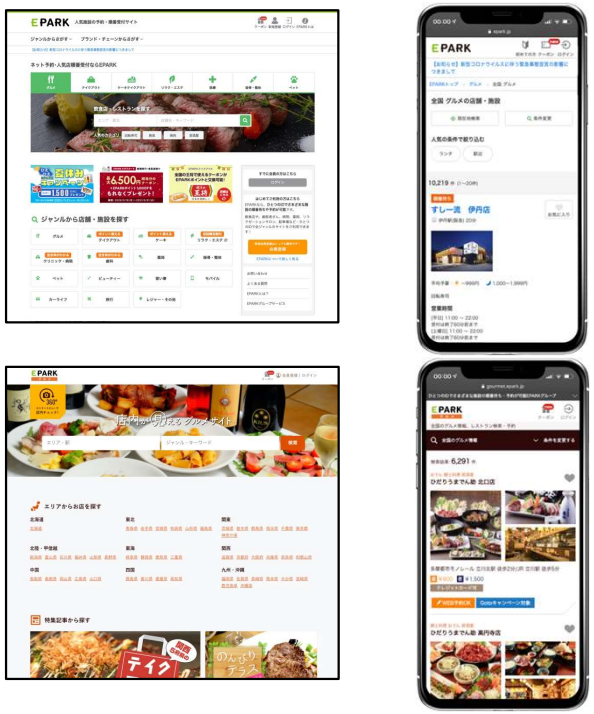
初回販促キット
2,500セット

※ポスターを筒状に丸めた状態で、ダンボールに梱包し各加盟店に配送または営業マンが訪問時に加盟店に持参するなどの方法によりポスターの折れ曲がり防止。

© EPARK, Inc.

①ポイント付与までのフロー

GoToEatキャンペーン 対象加盟店を検索



WEB受付をして 加盟店で食事をする

加盟店で食事後に 申請ページからポイント付与申請

※WEB予約後に加盟店端末で来店ステータスに切り替わったタイミングでの付与も可能となりますが、今回不正抑止の為、会計時のレシートを必須としました

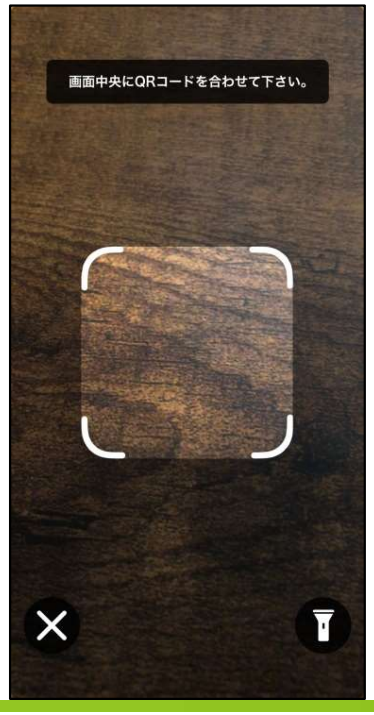
© EPARK, Inc.

②ポイント利用までのフロー

ポイント確認ページにログインして「つかう」からポイント残高を確認

使いたいポイント数を入力して決済用のQRコードを発行

加盟店のスタッフさんにQRコードを読み取ってもらい減額処理



© EPARK, Inc.

ポイント付与実績

付与実績：
約１17億9400万ポイント

	ランチ	ディナー	合計
2020年10月	219,162,500	1,443,080,000	1,662,242,500
2020年11月	1,092,215,500	7,688,720,000	8,780,935,500
2020年12月	71,137,000	980,192,000	1,051,329,000
2021年1月	19,853,500	251,096,000	270,949,500
2021年2月	2,187,000	26,068,000	28,255,000
合計	1,404,555,500	10,389,156,000	11,793,711,500

© EPARK, Inc.

ポイント利用実績

	ランチ	ディナー	合計
2020年10月	70,569,863	497,305,777	567,875,640
2020年11月	749,663,905	5,253,123,253	6,002,787,158
2020年12月	327,511,610	1,779,226,696	2,106,738,306
2021年1月	230,187,491	801,691,782	1,031,879,273
2021年2月	154,049,556	454,260,887	608,310,443
2021年3月	190,574,954	663,822,234	854,397,188
2021年4月	16,680,498	45,956,421	62,636,919
2021年5月	12,367,235	34,647,060	47,014,295
2021年6月	8,832,866	25,810,381	34,643,247
2021年7月	4,282,071	11,959,528	16,241,599
2021年8月	3,733,658	8,708,683	12,442,341
2021年9月	2,400,883	5,940,401	8,341,284
2021年10月	3,820,105	12,288,908	16,109,013
2021年11月	5,617,848	19,967,282	25,585,130
2021年12月	5,497,799	20,416,234	25,914,033
2022年1月	1,478,331	4,548,250	6,026,581
2022年2月	1,203,373	3,071,380	4,274,753
2022年3月	3,314,478	9,379,144	12,693,622
2022年4月	1,053,794	3,245,805	4,299,599
2022年5月	863,300	3,049,069	3,912,369
2022年6月	722,844	2,720,810	3,443,654
2022年7月	991,070	3,220,867	4,211,937
2022年8月	2,249,915	6,598,734	8,848,649
2022年9月	818,525	2,667,152	3,485,677
2022年10月	872,577	2,744,009	3,616,586
2022年11月	6,333,516	23,566,289	29,899,805
合計	1,805,692,065	9,699,937,036	11,505,629,101

利用実績：
約115億600万ポイント

© EPARK, Inc.

（６）ポイント利用後の加盟店への代金の振込

EPARK

①

毎月10日締め、利用されたポイント代金を各加盟店に月末最終平日に振り込みました。
（例：10月11日~11月10日利用分を11月末に加盟店へ振込み）。

例：10月11日~11月10日利用分を11月末に加盟店へ振込みの場合

© EPARK, Inc.

（７）実績確認監査等事業者への報告及び修正対応

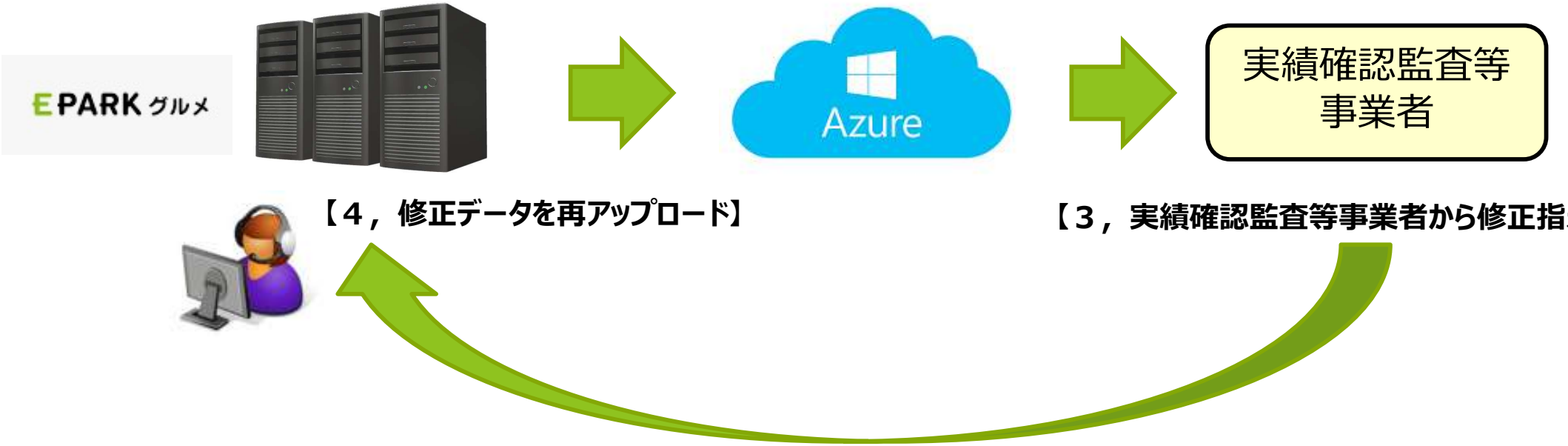
データ集計報告用の専用システムを開発し、専任のデータ報告担当者を設置
企画担当、業務管理担当と連携し、付与・利用・支払集計データを定期報告

【キャンペーン期間中】

「EPARKサイト」「EPARKグルメサイト」 それぞれの日別ポイントの付与、利用状況をAzureにて実績確認監査等事業者へデータ報告しました。

【１，付与及び利用データを専用システムよりAzureへ定期自動アップロード】

【２，実績確認監査等事業者チェック】



（８）相談窓口・申請案内等事業者との連携と利用者・加盟店問い合わせ対応

EPARK

本委託事業で発生した加盟店及び利用者からのお問い合わせについては本キャンペーン専用コールセンターを設置し、相談窓口・申請案内等事業者及び弊社内カスタマーサポート、営業部門と連携し対応

専用コールセンターで対応可能な問い合わせは直接対応し、クローズまで完結。直接対応不可能な内容は弊社にエスカレーション

利用者または加盟店

① Go To Eatキャンペーン専用コールセンター（T3マーケティング：再委託）にて一次対応

② 利用者、加盟店により社内各部署（カスタマーサポート部門・営業部門）にてエスカレーション対応

キャンペーン専用コールセンター（T3マーケティング）

24時間365日専用オペレーター（席）設置

エスカレーション

対応指示

カスタマーサポート

内容によりエスカレーション

営業部門

加盟店

緊急時は営業が直接加盟店へ対応

© EPARK, Inc.

（８）相談窓口・申請案内等事業者との連携と利用者・加盟店問い合わせ対応

EPARK

GoToEatキャンペーン専用コールセンター対応件数：2020年９月~2022年12月

◆加盟店向け電話窓口対応件数

	期間総計
入電数	19,557
応答数	14,619

2020年	年計	9月	10月	11月	12月
入電数	13,442	7	1,973	8,224	3,238
応答数	8,801	7	1,462	4,511	2,821

2021年	年計	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
入電数	5,057	1,540	869	1,157	290	171	210	122	98	125	144	153	178
応答数	4,760	1,466	812	1,040	275	168	186	119	98	121	144	153	178

2022年	年計	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
入電数	1,058	69	49	112	73	91	62	75	113	68	80	223	43
応答数	1,058	69	49	112	73	91	62	75	113	68	80	223	43

問い合わせ内容一例

営業時間が変更になった為、掲載されている店舗の基本情報を修正したいがどうすれば良いか。

◆消費者向け問い合わせフォーム対応件数

	期間総計
新規メール	141,920
総対応数	79,663

2020年	年計	9月	10月	11月	12月
新規メール	133,506	6	29,086	87,074	17,340
総対応数	63,344	3	4,103	28,627	30,611

2021年	年計	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
新規メール	7,998	4,721	1468	1149	127	83	34	30	29	42	86	110	119
総対応数	15,789	9,405	2831	2107	273	163	131	71	56	98	146	286	222

2022年	年計	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
新規メール	416	44	24	60	25	28	34	32	43	12	32	74	8
総対応数	530	81	38	86	30	34	49	45	58	11	29	63	6

問い合わせ内容一例

レシートをマイページへアップロードする方法を教えて欲しい。

© EPARK, Inc.

①不正利用を検知・対応するまでの流れ

【全体から個をあぶり出す】
アラート基準値越えチェック

基準値（暫定値）を超えた利用者・加盟店が分かる仕組みを構築し、システム的にデイリーでのチェックを実施。この基準に検知された場合は次の重要監視対象となる。

【個を集中的に監視する】
重要監視対象

利用者特定・加盟店特定を行い、システム的なチェックだけでなく人の目も入れたチェックを行う。ここで継続的に同じ状況が続く場合に次の是正勧告となる。

【直接連絡を行い是正勧告】
利用者・加盟店へ是正勧告

直接電話連絡を行い、現状の利用方法・運用方法のヒアリングを実施した上で、不正利用である旨の説明を行い改善を促す。応じない場合は次のアカウント停止となる。

【是正するまで利用停止】
利用者・加盟店のアカウント停止

改善が見られない場合は、即座にキャンペーン参加資格停止。
状況が改善しない場合は調査結果に基づきアカウント停止措置の是非を協議する。
アカウント停止になった場合はサービス利用不可となり不正利用を回避することが可能となる。

不正防止対策により、未然に防止した不正事案一例

・同じ加盟店に複数回架空の予約を入れ、実際には来店せずにポイントを不正に取得しようとした事例
・一度発行されたレシートを複数回使いまわし、ポイントを不正に得ようとした事例

© EPARK, Inc.

②レシート認証の実施フロー

画面上でステータス確認

レシート撮影にて申請

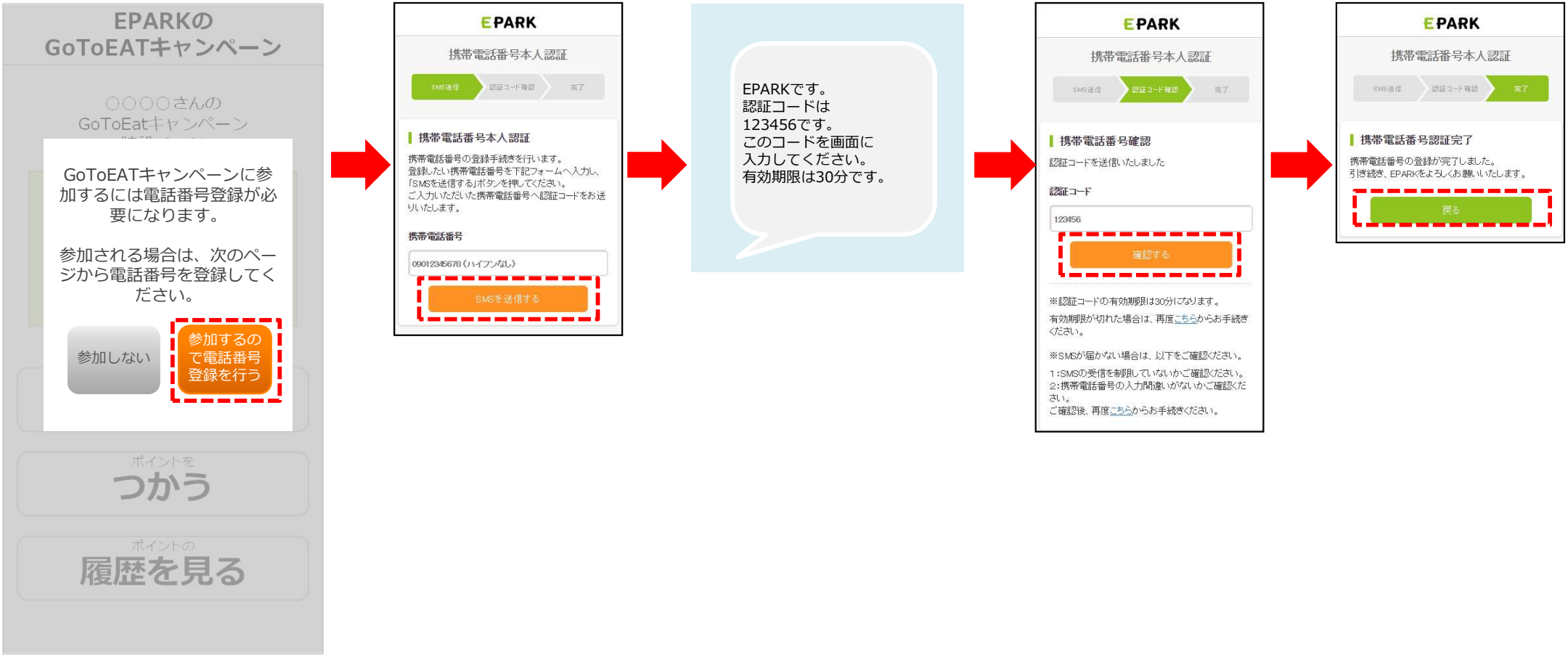
アップロード完了
（自動的に画像解析しポイント付与）

ポイント付与完了

※30分～1時間後ポイント反映

© EPARK, Inc.

③SMS認証の実施フロー（キャンペーン初回参加時のみ実施）



参加登録をクリック

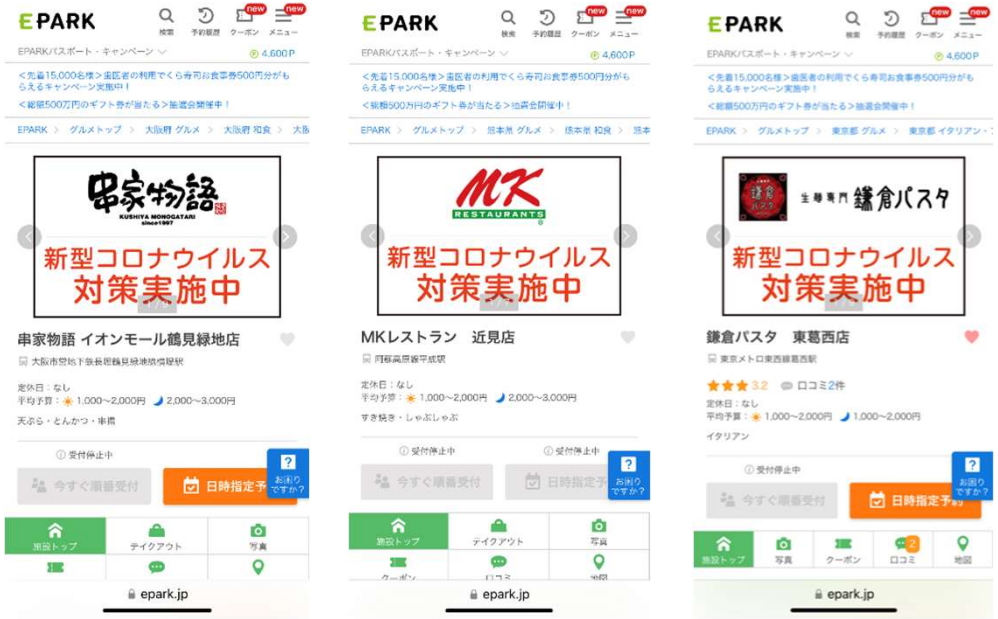
SMSにて認証
複数アカウントを作り複数加盟店に予約および他の人に行かせることの不正抑止

携帯番号認証完了

© EPARK, Inc.

（10）感染対策

加盟店においては、キャンペーン期間中コロナ感染症対策を徹底しました。厚生労働省より配布されたポスター等の掲出に加え、EPARKサイト内加盟店詳細ページ（予約導線）にコロナ感染対策画像を掲載することで利用者が感染対策を実施していることを確認しながら安心して予約及び来店いただける環境を整備しました。



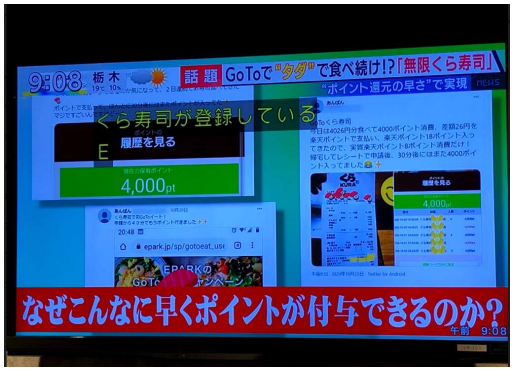
※参照画像はキャンペーン期間中にEPARKサイト内に掲出した加盟店詳細ページの一例です。※キャンペーン期間中は指定掲出物を店頭に設置

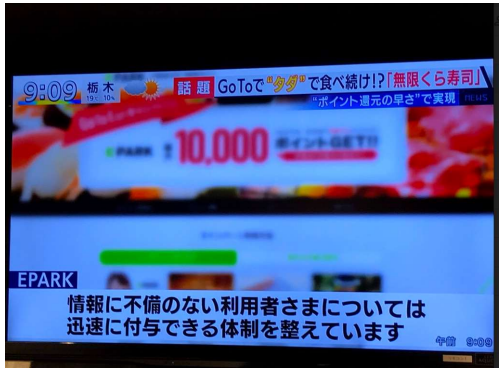
４：その他･所感

© EPARK, Inc.

Go To Eatキャンペーンは開始直後から各メディアで取り上げられたことで、全国的に大きな反響を生みました。

関連報道の中でも、特に国内でも人気の回転寿司、和食、ファミレス、焼肉各チェーン店の利用動向が利用者にとっても興味関心が高く、情報番組やニュースで頻繁に取り上げられたことも相乗効果となり、大きな社会現象を巻き起こしました。
人気のお店で利用できるいうメリットに加え、本キャンペーン用に開発を行った独自のポイント還元システムによりスピーディ且つスムーズな利用を後押ししました。





© EPARK, Inc.

所感

EPARK

- ✓ 事業全体の波及効果、ポイントの早期付与及び利用促進において、オンライン予約事業者として一定の役割を果たすことができました。
- ✓ 定期的なポイント保有利用者に対する利用期限告知や利用促進用のDM配信といった属性をセグメントした施策効果もあり、ポイント付与数に対する利用率は97%以上と給付金を有効活用し市場を盛り上げることができました。
- ✓ キャンペーン認知拡大と利用促進においては、飲食事業者の中でも特に利用者の認知度や利用頻度の高い人気回転寿司や焼肉、和食、ファミリーレストラン等、各業態の核となる企業との取引実績、信頼関係がベースにあったことで、情報波及効果の高い加盟店が開始直後から（2ヶ月間で全加盟店の約80%が）参画し、スピーディなポイント付与の原動力となりました。
- ✓ 人気店でポイントが得られ、利用できるとした生活者にメリットある情報がテレビや新聞、雑誌等マス媒体で露出すると同時に、コロナ禍で若年層を中心に利用増加傾向にあったSNSや動画配信サイト内において、関連投稿が多数行われた事も追い風となりました。
- ✓ ポイント付与では、オンライン予約後、利用者が店を訪れ、会計を行うことで初めてポイントが付与される仕組みを構築致しました。
- ✓ SMS認証端末から利用者がレシートを専用ページにアップロードし、AIが自動で画像を解析、会計金額に応じたポイントが付与されることで、オンライン予約のみを済ませ、実際には店頭に足を運ばずともポイントを得る、または実際に支払った利用金額以上のポイントを得るといった不正行為の防止に効果を発揮しました。
- ✓ 不正防止対策は、加盟店側のロスも回避できる側面もあり、厳格な不正防止対策を実装した弊社システムは小規模の加盟店にとっても安心してキャンペーンに参加できる動機付けになりました。その結果、3,700店以上の加盟につながったものと考えられます。

© EPARK, Inc.