

# 利用者への利用促進④

加盟店情報の特徴をまとめた記事コンテンツを作成し、利用者の利用促進を図った

## コンテンツ作成

### ■ gotoeatコンテンツ（記事）

エリアを切り口とした加盟店の記事を作成。全117記事となった。コンテンツの形式は、エリアごとの加盟店情報の特徴をまとめた記事を作成した。

GoToEat 記事 全117件

【横浜でGoToEat】チーズx肉の豪華料理や破格の時間無制限飲み放題に注目！『Cheese Meets Meat』

【福岡でGoToEat】高級店並の黒毛和牛すき焼きが5,500円！『焼肉・すき焼き 純』のコースに注目

【GoToEat】大阪 梅田で話題の駄菓子食べ放題のお店 放課後パー-A-56に行ってきました！

【GoToEat】大分 梅田で話題の駄菓子食べ放題のお店A-55に行ってきました！ 駄菓子バー-A-56に行ってきました！

【岐阜でGoToEat】白砂糖不使用の「自然派」お菓子を購入可能な喫茶店『CAFECHITTA』

【京都でGoToEatポイントを使おう！おすすめのキャンペーン参加店まとめ

【水道橋でGoToEat】映えるチーズ料理が自押し！チーズ料理専門イタリアン『Cheese Meets Meat』

日吉・綱島・大倉山でGoToEatポイントを使おう！おすすめのキャンペーン参加店まとめ

新宿でGoToEat！ランチにおすすめのキャンペーン参加店まとめ

ランチでも500円分のポイントが貰える「GoToEatキャンペーン」

ポイントの付与が早期終了した「Go To Eatキャンペーン」のオンライン予約ですが、ポイントの有効期限は一律2021年6月30日まで延長されました。

使用したポイントは政府より現金で飲食店に還元されるので、獲得したポイントを使ってお得に食事して、飲食店を応援しましょう！

※ポイント付与の上限に達したため、フードテックパートナーのGo To Eatキャンペーンのポイント付与は2020年11月16日18時59分までの予約申請をもって終了しました。

新宿エリアでランチにおすすめの「GoToEatキャンペーン」参加店はこちら

ブランド卵と秘伝のダシで作るトロトロ親子丼など『鳥元 新宿西口店』

# 利用者への利用促進⑤

記事を遷移先とし、SNS広告、検索エンジン広告を実施し、利用者の予約促進と、利用促進を図った

## 広告配信

### ■ 広告配信

記事を遷移先とし、SNS広告、検索エンジン広告を実施し、利用者の予約促進と、利用促進を図った。

### ■ SNS広告結果

広告  
表示回数  
1,946,917



広告への  
リアクション  
20,048

### ■ その他指標

- 広告1回あたり表示単価
- 1リアクションあたり単価
- リアクション率

### ■ 検索広告結果

広告  
表示回数  
27,862,992



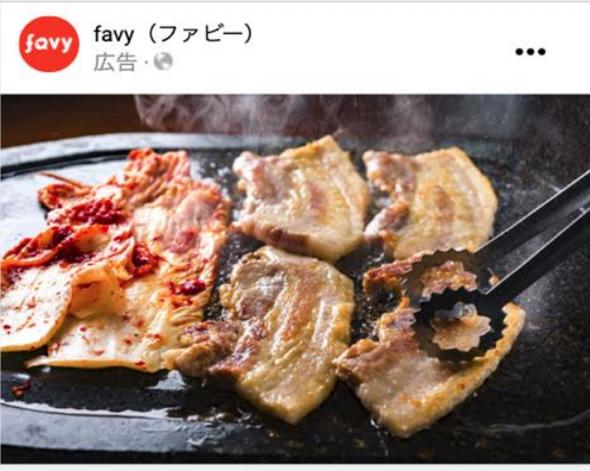
広告の  
クリック  
203,326

### ■ その他指標

- 広告1あたり回表示単価
- 1クリック単価
- クリック率

※リアクションとは...クリックやいいね、シェアなどの広告閲覧者のリアクションのことを指す。

## ▼ 配信広告例（配信媒体：Facebook）



favy (ファビー)  
広告

池袋でGoToEatポイントを使おう！おすすめ...  
【GoToEatポイント利用期限は6/30まで延長  
されました】ポイントをお持ち ...もっと見る



favy (ファビー)  
広告

【GoToEat】梅田周辺でおすすめのキャンペ...  
【GoToEatポイント利用期限は6/30まで延長  
されました】獲得したポイント ...もっと見る

詳しくはこちら

# 利用者への利用促進⑥

店舗から利用者へ案内する用のマニュアルを作成し、説明を簡便化させた

## その他

■店舗設置用のポイント利用/取得方法に関するマニュアル資料  
利用者へ案内する用のマニュアルを作成し、データ及び紙の資料として加盟店へ共有した。

**GoToEat キャンペーン**  
飲食店を予約してポイントをもらおう!

### Eatポイントでのお支払い方法

FTP GoToEatキャンペーン加盟店にオンライン予約をし来店すると、「ポケベイ」アプリのEatポイントウォレットにポイントが自動で加算されます。  
アプリのインストール方法および設定については「Eatポイントの取得方法」をお読みください。

- 1 ポケベイアプリを起動し、スキャンボタンをタップ
- 2 お店の決済用QRコードを読み取る
- 3 会計に使用する分のEatポイントを入力
- 4 お支払い内容を確認
- 5 これでEatポイント使用分のお支払いは完了です!

**QRコードがうまく読み取れない時は…**

- ・ポケベイアプリを使ってスキャンしていますか?
- ・ポケベイアプリにEatポイントのウォレットが追加されていますか?
- ・ポケベイアプリにカメラのアクセスを許可していますか?
- ・明るい場所で読み取っていますか?

※ポイントを差し引いた残りのお支払いは各店舗で通常通りおこなってください

決済が本当に完了したのかわからない場合は…

お客様のポケベイアプリのウォレット画面の中で利用履歴を確認することができます。利用履歴一覧の中から、該当する日時・決済店舗・支払金額の取引があるか(支払済になっているか)をご確認ください。

ポイントでの支払いが完了した後に、キャンセルしたい場合

加盟店管理画面より確認が可能ですので、お近くの店員までお声がけください。

FTP Food Tech Partner favy TORETA pokapoy

※FTP(フードテックパートナー)とは「オンライン飲食予約サイト事業」として農林水産省と委託契約を結んだ、株式会社favy・株式会社トレタ・株式会社ポカポイの合弁会社です。  
※農林水産省との調整により、各社仕様は変更となる可能性があります。

**GoToEat キャンペーン**  
飲食店を予約してポイントをもらおう!

### Eatポイントの取得方法

1. まずはポケベイアプリをインストール!
2. ポイントを受け取るための設定をしよう

キャンペーンポイントを受け取るためには「ポケベイ」アプリが必要になります。下のQRコードを読み取ってインストールしてください。

iPhoneの方はこちら androidの方はこちら

または各アプリストアで「ポケベイ」を検索しよう!

SMS認証でログインしたら 右上の「+」をタップ Eatポイントを選択 「同意してご利用開始」をタップ

アプリの設定をしないとポイントが無効に!

この日中に必ず設定してください

ポイントとは、来店日の翌週の木曜日に追加されます。前日までにアプリの設定ができていない場合、無効となりますのでご注意ください。

ご予約とアプリ登録は同じ電話番号で!

090-0000-1111 090-0000-1111

ポイント有効期限にご注意!

タイムリミットは60日

登録できるポイントの上限は100,000ポイントです。また、取得から60日経過後に失効してしまいますのでご注意ください。

FTP Food Tech Partner favy TORETA pokapoy

※FTP(フードテックパートナー)とは「オンライン飲食予約サイト事業」として農林水産省と委託契約を結んだ、株式会社favy・株式会社トレタ・株式会社ポカポイの合弁会社です。  
※農林水産省との調整により、各社仕様は変更となる可能性があります。

# ポイントシステム

ポイントは、総付与123,394,500 Pt、利用は84,595,830 Ptとなった

## ポイント利用実績

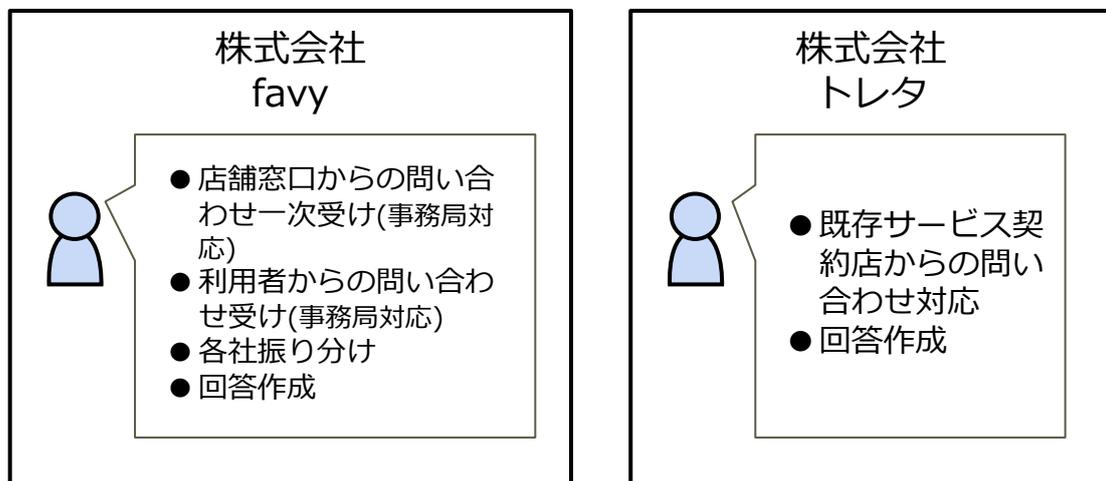
	GTEポイント 利用額	GTE有効ポイント 累計利用額
2020年10月	1,670,806	1,670,806
2020年11月	26,790,919	28,461,725
2020年12月	21,475,045	49,936,770
2021年1月	7,285,500	57,222,270
2021年2月	5,326,338	62,548,608
2021年3月	12,404,070	74,952,678
2021年4月	1,332,802	76,285,480
2021年5月	888,130	77,173,610
2021年6月	657,518	77,831,128
2021年7月	513,871	78,344,999
2021年8月	270,628	78,615,627
2021年9月	245,679	78,861,306
2021年10月	628,937	79,490,243
2021年11月	965,932	80,456,175
2021年12月	1,393,493	81,849,668
2022年1月	264,087	82,113,755
2022年2月	148,004	82,261,759
2022年3月	646,424	82,908,183
2022年4月	138,560	83,046,743
2022年5月	141,321	83,188,064
2022年6月	138,090	83,326,154
2022年7月	128,142	83,454,296
2022年8月	1,141,534	84,595,830

# 問い合わせ対応①

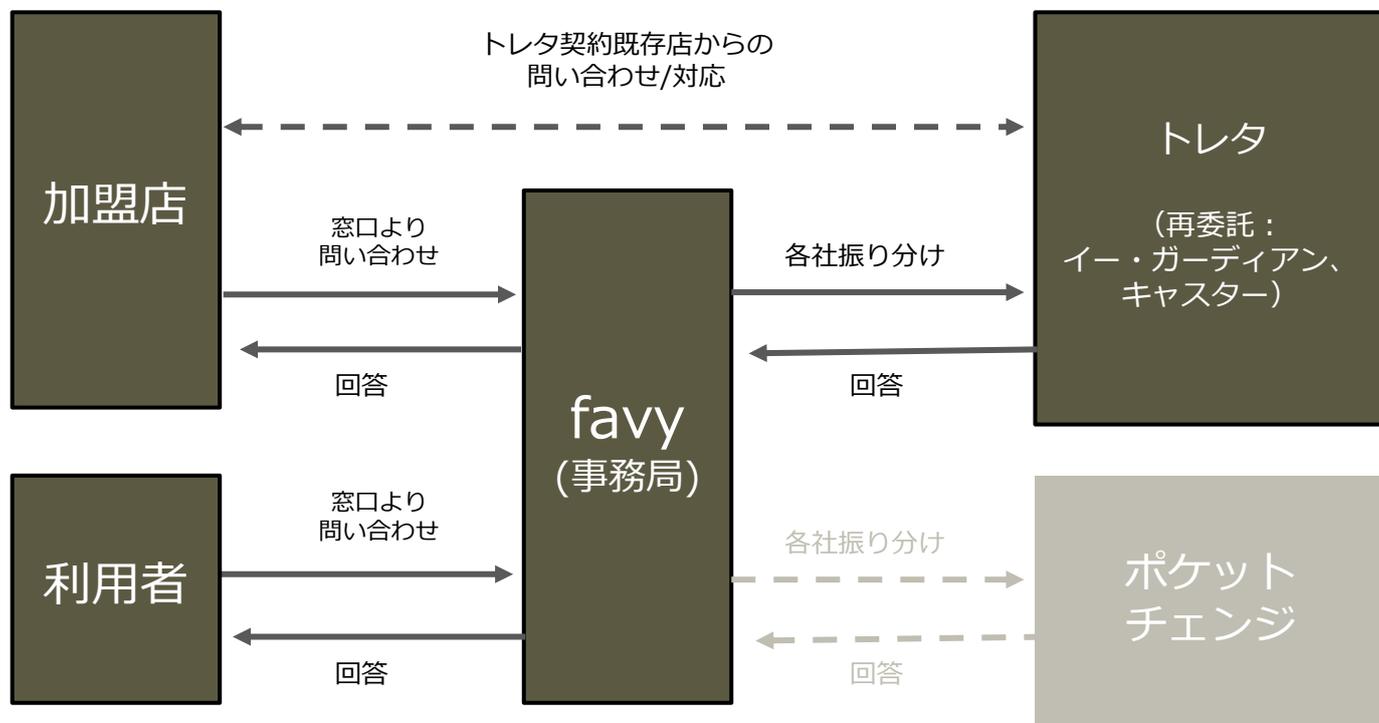
favyが窓口の一次受けを行い、解決できる各社へ振り分け。回答を作成

## 実務体制図

favyが窓口の一次受けを行い、解決できる各社へ振り分け。各社と関係のある既存の加盟店は、各社へ直接問い合わせるケースもあった。



## 業務フロー



## 対応実績

加盟店からの問い合わせ対応 : 2,468件  
利用者からの問い合わせ対応 : 1,419件

# 問い合わせ対応②

問い合わせ店舗及び消費者からの問い合わせに対し、人員を配置し、柔軟に対応した

## 問い合わせ事務局概要

名称	FTP Go To Eatキャンペーン運営事務局
開設期間	2020年9月23日～2022年10月31日
設置場所	東京都新宿区西新宿6-16-6 新宿タツミビル 7F
問い合わせ先	[店舗向け] <a href="https://form.run/@ftp-gotoeat-b">https://form.run/@ftp-gotoeat-b</a> [消費者向け] <a href="https://form.run/@ftp-gotoeat-c">https://form.run/@ftp-gotoeat-c</a>
スタッフ人数	1～8名
対応時間	平日10時～18時

## 事務局人員配置

	2020					2021												2022																
	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11						
管理者	事務局管理／月～金 10：00～18：00 ※年末年始休暇																																	
スタッフ①	店舗・消費者の問い合わせ対応／月～金 10：00～18：00 ※年末年始休暇																																	
スタッフ②	店舗・消費者の問い合わせ対応／月～金 10：00～18：00 ※年末年始休暇																																	
スタッフ③	店舗・消費者の問い合わせ対応／月～金 10：00～18：00 ※年末年始休暇																																	
スタッフ④	店舗・消費者の問い合わせ対応／月～金 10：00～18：00 ※年末年始休暇																																	
スタッフ⑤	同上																																	
スタッフ⑥	同上																																	
主な作業内容	・事務局マニュアル作成 ・FAQ作成 ・スタッフ研修 ・シフト調整 ・問い合わせ窓口の作成/設置														・消費者からの問い合わせ対応 ポイント付与、利用に関する問い合わせ 利用可能店舗に関する問い合わせ  ・利用可能店舗からの問い合わせ対応 店舗情報の掲載内容変更 精算に関する問い合わせ 来店客の対応に関する問い合わせ																			

# 参考：問い合わせ内容例

## 加盟店問い合わせ内容（抜粋）

入金はいつになりますか？ こちらから請求作業などはあるのでしょうか？
ポケペイログイン時の組織コードが不明です。ログインの方法を教示いただけると幸いです。
ポケペイ 2020.12月ポイント金額の入金日及び入金口座についてご回答をお願いいたします。
弊社店舗をご利用されたお客様に、ポイント利用が可能にも関わらずお会計の際にポイントを使えないとお伝えしてしまい、利用できなかったとの連絡が入りました。ポイントの有効期限がせまっている為、御社にてポイント利用の手続きをして頂くことは可能でしょうか。クレジットでのお支払いだった為、ポイント利用分の金額を減額処理し、対応したいと考えております。
店舗用QRコードの用意がなく決済できませんでした。QRコードをメールで送っていただけますか
チャージ取引とは何を指すのでしょうか？2件で3000円となっておりますが、2件、3000円を使用したという事でしょうか？
ポイント還元額入金先口座の変更方法を教えて下さい。銀行名のみの変更です。
申し込みしたのですが、登録されているのか今どういう状況になっているのかさっぱりわかりません
pokepayの管理画面のログインID・パスワードが書かれたメール内の、URLの期限が切れてしまいました。再送の御手配をお願いできますでしょうか。
ポイントの現金化の際に銀行口座が必要だと思いますがどこから口座を登録すればよろしいですか？
ポイントの有効期限はありますか？

## 利用者問い合わせ内容（抜粋）

11名で利用後Pokepay にポイントが納付された後、先日ポイントを確認すると、0ポイントになっていました。使用していないのに、無くなるのはどうなっているのでしょうか？
EATポイントは加盟店で使用するなら予約なしでも使用可能という認識で宜しいでしょうか？
本日GoToEatポイント付与終了前にご予約頂いたお客様が6名様ご予約頂戴しております。ポイント付与は4名様まででしょうか？テーブルを分けてご利用などで6名様分のポイント付与可能でしょうか？
ポイント付与される条件を教えて。
pokepayにEATポイントが付与されていませんが、何故でしょうか。
アプリのダウンロードは必須なのか？
他のグルメサイトで予約した支払いにもEatポイントは使えるか？
スマートフォンを持っていない人はポイントはもらえないのか？
メニューやコースなどの予約も可能か？
いつまでの予約がポイント付与の対象となるの？

# 不正検知

システムによる不正検知を行い、複数件の不正おそれがある事例を発見した

## 調査方法

下記に該当するような、データをピックアップする。その後、証憑を店舗に確認し、問題なく提出があれば不正とは断定しない。また、農林水産省とも協議をしながら、ポイント凍結等の手段をとった。

## 概要

異常検知したデータ及び事案を共有し、EY社、農林水産省へ確認をし方針を決定した。

- 店舗内部取引の検知（自己取引）
  - 内容：予約者が管理者と同一であった（内部取引）
  - 対応：加盟店による自己取引は付与対象外、アカウント停止とした
  - 検知店舗：あり
- 利用者による不正
  - 内容：ポイントを不正に受領するために、連続して架空の予約登録を行った
  - 対応：  
店舗での調査の結果不正の可能性が高い旨の返答があったため関連するユーザーのアカウントのみ全て停止
  - 検知店舗：あり

プレスリリースの発信、メディアアプローチを実施した。また、コロナ禍の他業界とのセミナーも実施した

## ■ プレスリリース、メディアアプローチの実施

各社から、プレスリリースの発信、メディアアプローチを実施した。また、コロナ禍の他業界とのセミナーも実施した（以下、画像は抜粋）。

飲食店の予約手数料無料のfavy・トレタの「Go To Eatキャンペーン」10月8日より1名につき1,000ポイント付与スタート。対象店舗も全国で順次拡大中！

株式会社favy

© 2020年10月6日 15時22分

株式会社favy（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：高梨巧）、株式会社トレタ（本社：東京都品川区、代表取締役：中村仁）、及び株式会社ポケットチェンジ（本社：東京都港区、代表取締役：青山新）の3社の協同事業体であるFTP（フードテックパートナー）は、農林水産省主催の「Go To Eatキャンペーン」の開始に伴い、10月1日からfavyまたはトレタの対象店舗にて同キャンペーンのオンライン予約の受付を開始し、10月8日よりEatポイントの付与をスタートします。

- ・キャンペーン特設サイト：[https://www.favy.info/gotoeat/jp\\_01](https://www.favy.info/gotoeat/jp_01)
- ・対象飲食店マップ：<https://www.favy.info/gotoeat/shoplist>



(PRTIMES,2020年10月6日,  
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000092.000016506.html>)

CNET Japan > ニュース > 製品・サービス

### 予約手数料0円で飲食店を応援--トレタ「FTP GoToEatキャンペーン」登録開始

飯塚 直 2020年09月25日 11時28分

シェアする 99 ツイート 1 1 note Pocket 1 印刷 メール 保存

PR 導入事例、製品情報、調査・レポートなど、ホワイトペーパー多数掲載

トレタは9月23日、favy、ポケットチェンジとともに、共同事業体であるFTP（フードテックパートナー）を立ち上げ、農林水産省が主催する「Go To Eatキャンペーン」の参加店舗の登録を開始したと発表した。

参加店舗は、FTP Go To Eatキャンペーンのキャンペーン適応店舗として、期間中オンライン予約来店した消費者へのポイント付与対象となる。

(CNET JAPAN,2020年9月25日,<https://japan.cnet.com/article/35160011/>)

- ・飲食店経営（飲食店経営 2020年12月号）  
[https://commerce.media/products/detail.php?product\\_id=264](https://commerce.media/products/detail.php?product_id=264)
- ・東京新聞,2020年10月2日  
<https://www.tokyo-np.co.jp/article/59064>

### ■取材対応

テレビ朝日「スーパーJチャンネル」、TBS「あさチャン」、TBS「Nスタ」、日本テレビ「ZIP」、毎日新聞、飲食店経営、東京新聞web版、朝日新聞、CNET JAPAN

### 飲食店、グルメサイト離れ 手数料が重荷に コロナで経営難

会員記事  
2020年9月30日 5時00分

シェア ツイート ブックマーク スクラップ メール 印刷

新型コロナウイルスの影響で、飲食店のグルメサイト離れが加速している。飲食店の経営が苦しくなり、サイトへの手数料を出せなくなっているためだ。10月に始まる飲食店の支援策「Go To イート」では、グルメサイト経由で予約すると消費者にポイントが還元されるが、サイト離れで効果を疑問視する声も上がっている。

東京・京橋の和食 居酒屋は10月から、グルメサイトに支払っていた掲載手数料を減らす。これまで大手サイト3社に支払っていた手数料を毎月計11万5千円から4万5千円に下げる。男性店長（44）は「集客効果が分からないし、コロナ禍で売り上げが減り、販売促進費を削らざるを得なくなった」と明かす。

5人いたアルバイトを2人に減らした。店の売り上げは7月以降も前年比4割までしか戻らない。イート事業も「今の状況では、盛り上がりが見えない」と冷めた目でみている。

グルメサイト大手「ぐるなび」によると、約5万9千店あった有料契約店が4～6月期に約7500店減った。同期の売上高は前年比約76%減の17億円にとどまり、38億円の営業赤字に。有料契約店数がぐるなびとほぼ同じだった「食べログ」でも4～7月の4カ月間で1万店減り、約4万9千店になった。いずれも主な理由は、新型コロナの影響による売り上げの大幅減少や閉店という。

利用者のサイト離れはコロナ禍以前から進んでいたとの指摘もある。サイトに手数料を多く払った飲食店が優先的に表示される仕組みが定着したことなどから、昨年末の民間調査では利用者の3割が「サイトの評価を信頼していない」と回答。逆に「グーグルマップ」の口コミ機能で評価を見たり、「SNS」のインスタグラムで店を検索したりする人が増えている。

#### ■「仕組み疑問」 GoToイート

1日に始まるイート事業は、「ぐるなび」などのグルメサイトで予約して食事をする、来年1月末までポイント還元が受けられ、ポイントは3月末まで使える。飲食店からの手数料で稼ぐ大手サイトにとっては好機だが、飲食店にとってはデメリットにもなる。

JR中野駅近くのマグロ専門 居酒屋「マグロマート」は、これまで利用していたグルメサイトがイート事業の対象にならなかった。かといって、事業対象の大手サイトの利用にはこの足を踏む。多くの場合、サイト予約を通じて飲食店にお客が来ると、屋で1人当たり50～100円、夜だと200円の送客手数料がかかるからだ。経営者の平島瑞樹さん（37）は「イート事業は、サイト運営会社だけがもうかる仕組み。送客手数料を払う店の負担は大きい」と話す。

飲食店の負担を減らそうと、事業対象のサイト「トレタ」では、来店直前の予約以外は送客手数料を無料にした。トレタ広報は「コロナで客足が減ったのに合わせ、従業員も減らしている店にとって、イート事業の仕組みが適切か疑問だ」と話す。（益田暢子、高木真也）

(朝日新聞 DIGITAL,2020年9月30日,  
<https://www.asahi.com/articles/DA3S14640452.html>)

# 事業者との連携

各事業者との報告業務は仕様書に記載の内容に従って実施した

## 実績確認監査等事業者への報告は、以下仕様書に記載の内容に従って実施

1. 日別のポイント付与・使用状況を、別途定める様式により報告した。様式、頻度及び方法は、委託者と受託者が協議し、定めた。
2. キャンペーン期間中、ポイント付与・利用の実績を、毎月、別途定める様式により、実績確認監査等事業者へ報告した。様式、期日及び方法は、委託者と実績確認監査等事業者が、協議して定めるものとするが、IDごとにポイント付与・利用・失効状況をCSVファイルで報告可能とするなど、効率的な方法に対応できるように行った。
3. キャンペーン期間中、加盟店への代金振込の実績を取りまとめた書類と、根拠となる証拠書類を、毎月、別途定める様式により、実績確認監査等事業者へ報告した。様式、期日及び方法は、委託者と実績確認監査等事業者が、協議して定めるものとするが、CSVファイルで報告可能とするなど、効率的な方法に対応できるようにした。
4. キャンペーン期間終了後、ポイント付与・利用の実績と、加盟店への代金振込の実績、その根拠となる証拠書類を、別途定める様式により、実績確認監査等事業者へ報告し、承認を得た。様式、期日及び方法は、委託者と実績確認監査等事業者が、協議して定めるものとした。
5. 毎月の報告やキャンペーン期間終了後の報告が円滑に行われるよう、事業開始に当たり、事前テスト報告に協力するものとし、実績確認監査等事業者の指定する方法により、ダミーデータの提出などを行った。また、提出データの正確性に責任を負うものとし、実績報告や根拠資料のデータ提出に当たっては、複数の者によるダブルチェックを行った。複数の者によるダブルチェックでは、データの読み手と聞き手を変えて、異なる者の組合せで、複数回確認を行った。
6. 実績確認監査等事業者が行う不正防止のためのヒアリング、システム監査、抜き打ち検査などに協力した。
7. 実績確認監査等事業者との連絡窓口を設置した。

## 相談窓口・申請案内等事業者との連携は、以下仕様書に記載の内容に従って実施

1. 相談窓口・申請案内等事業者が、事業の基本的内容を、利用者と加盟店に説明するために必要となる情報の提供に協力した。
2. 委託者の指定する事業者が、オンライン飲食予約事業者と連携した広報を実施することに協力した。
3. 受託者は、相談窓口・申請案内等事業者との連絡窓口を設置した。

## 振り返り

FTPは、他社の参加事業社とは少し異なる形で、この事業に参加した。参加の目的は2点あり、1点目は、我々3社が外食（飲食業）を対象マーケットとするスタートアップ企業であること。2点目は、グルメサイトではなく、自社が顧客管理をするために導入する予約台帳ツールや予約ツールを提供する事業者であること。スタートアップならではのスピード感や柔軟性、加盟店が目指すべき「グルメサイトに頼らず自らお客さんを獲得する」という考え方を、この事業を通じて推進できたことは大変嬉しく思っている。また、コロナウィルスの影響で、加盟店の売上が激減している中、このような支援ができ、とてもやりがいがあった。

## 目標との乖離

当初提案時の目標は達成できない結果となった。  
目標加盟店数：1万～5,000店（実数値：1,896店）

加盟店が目標値に満たなかった要因としては、既存サービス契約店舗の加盟率を上げられなかったことが大きな要因である。集客手数料なしという点で差別化を図ったが、他事業者のプロモーション力やサポート力に弊社のサービスが及ばなかったと考える。また、コロナ禍での事業であり、感染状況をウォッチしながら、臨機応変に対応することは理解していたものの、事業推進のための体制維持や、店舗への集客のための情報露出の量やタイミングに関して、見通しが立てにくかったことも要因の一つである。

## 課題と改善点

データ報告、最終報告のアウトプットに使用するデータの項目や記録形式を細部まで決めておくべきだったと考える。また、事業主と委託者、監査間の連絡手段に関して、チャットツールなどのメール以外でのツールの利用を検討することで、コミュニケーションロスが少なくなるのではないかと感じた。