

その他

ぐるなびターゲットメール

- ・ 食事券利用期限の度重なる延長により、加盟店の利用者にダイレクトな情報提供が必要であったため、ぐるなびが保有する全国550万人のメール会員の住所、性別、年齢、未婚・既婚等の属性情報に加え、ぐるなびサイト内での東京都内の店舗に対して、行動データの中で配信日直前までの閲覧期間・頻度等により、店舗への来店確度の高いターゲットを絞り込んだうえで、食事券の販売・利用に関する情報をメールにて発信した。

セグメント項目

基本セグメント	ぐるなび閲覧期間	過去3～13カ月
	閲覧頻度	2～6回
	住所	東京都閲覧対象者（最大1都3県）
	性別	男性／女性
	年齢	10歳刻み
	未婚既婚	指定なし
エリアセグメント	行動エリア	市区町村単位の生活圏（東京都）

ターゲティング方法

本セグメント情報を基にターゲティングを実施

Step1.属性情報抽出（日次で更新）

✓ 以下の4項目を抽出

住所

性別

年齢

未婚・既婚

Step2.行動データ絞り込み

✓ ぐるなびサイトの閲覧データから
東京都内店舗閲覧者を絞り込み

Step3.情報発信

✓ メールにて食事券
情報を発信

ターゲティングメール（イメージ）



■ 実施結果

配信年度	配信月	imp	クリック数
令和3年	10月	6,012,841	4,047
	11月	7,726,313	4,665
	12月	7,996,708	3,299
令和4年	4月	403,169	365
	5月	614,080	703
	6月	756,907	921
	7月	723,791	740
	8月	693,727	849
	9月	571,360	1,286
	10月	608,382	3,177
	11月	706,884	6,875
	12月	743,725	4,167

その他

ぐるなびAds

- ・ 食事券利用期限の度重なる延長により、加盟店の利用者にダイレクトな情報提供が必要であったため、全国550万人のぐるなびメール会員の住所、性別、年齢、未婚・既婚等の属性情報に加え、ぐるなびサイト内での東京都・神奈川県・千葉県・埼玉県に居住、かつ東京都の店舗を閲覧しているユーザーを軸に、外食頻度や東京都お食事券のキーワードで検索をしているユーザーをセグメントし、ぐるなびサイト以外にもバナーを表示した。

ターゲティング方法

Step1.属性情報抽出

- ✓ 以下の4項目を抽出

住所

性別

年齢

未婚・既婚

*住所は(東京、神奈川、千葉、埼玉)

Step2.行動データ絞り込み

- ✓ ぐるなびサイトの閲覧データから
東京都内店舗閲覧者を絞り込み
- ✓ 外食の頻度、東京都食事券
キーワード検索者を抽出

Step3.情報発信

- ✓ ぐるなびサイト外に
バナーにて食事券
情報を発信

配信掲載サイト例

- 週間女性PRIME <https://www.jprime.jp/>
- goo <https://www.goo.ne.jp/>
- au webポータル <https://portal.auone.jp/>
- リトリップ <https://retrip.jp/>
- 朝日新聞 <https://www.asahi.com/>
- デイリー <https://www.daily.co.jp/>・・・など



■ 実施結果

年度	月	imp
令和3年	11月	42,846,667
	12月	47,487,000
令和4年	4月	31,388,667
	5月	40,844,500
	6月	42,971,000
	7月	42,971,000
	8月	11,067,167
	9月	37,816,667
	10月	25,820,333
	11月	27,414,500
	12月	32,086,667

その他

ぐるなびサイトへのバナー設置

都道府県バナー（東京都版）

- ・ ぐるなび東京都版にバナーを設置し、公式サイトへリンクし利用者へ訴求した。

掲出箇所(イメージ)



バナー(イメージ)



- ※ SPとは、スマートフォン利用対象者向けの画面を指します。
- ※ カルーセルとは画像などの複数の項目をスライドさせることで、メインで表示する画像を切り替えることができる仕組みで、掲出されたバナーは自動スライドで露出。

■ 実施結果

	令和2年度 (令和2年10月～令和3年3月)	令和3年度 (令和3年5月、7・8月、 10月～令和4年3月)	令和4年度 (令和4年4月～11月)
露出数	173,358imp	104,645imp	162,401imp

その他

ぐるなびサイトへのバナー設置

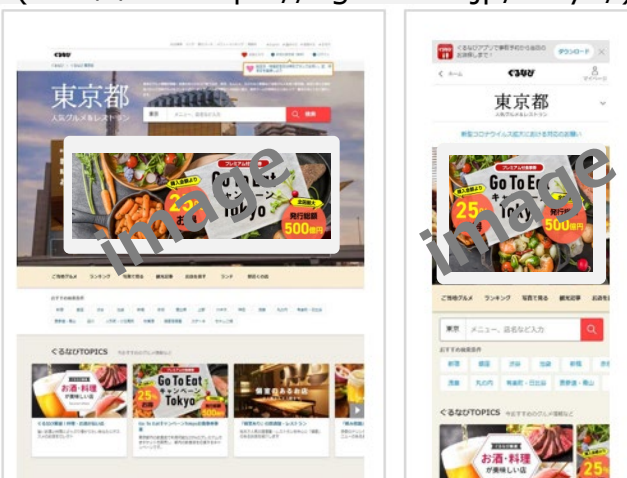
都道府県版メインバナー/都道府県エリアMジャックバナー

- 令和4年度は、本事業の実施にあたり加盟店の利用者へ事業の訴求が必要であったため、ぐるなび東京都版のファーストビューでも大々的に露出を図った。
- 市区町村単位にあたるぐるなび独自のエリアセグメント（エリアM）の各ページにおいてバナー画像を設置し、飲食店を検索する利用者への露出を図ることで本事業周知を行った。

掲出箇所(イメージ)

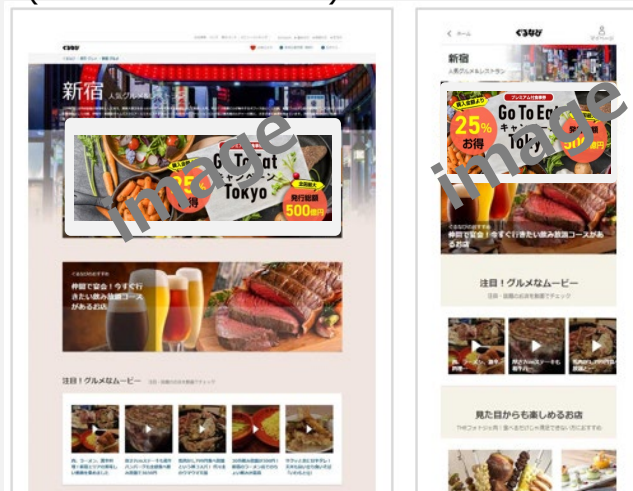
都道府県版メインバナー

(掲出箇所：https://r.gnavi.co.jp/tokyo/)



都道府県エリアMジャックバナー

(次頁掲出先URL記載)



■ 実施結果（令和4年度）

都道府県版メインバナー

	9月		10月		11月		12月	
	imp	クリック数	imp	クリック数	imp	クリック数	imp	クリック数
露出数	10,707	315	21,664	628	31,044	2,486	27,244	271

都道府県エリアMジャックバナー

	9月		10月		11月		12月	
	imp	クリック数	imp	クリック数	imp	クリック数	imp	クリック数
露出数	8,165	315	14,810	872	17,550	1,084	19,333	864

その他

ぐるなびサイトへのバナー設置

掲出箇所（都道府県エリアMジャックバナー）

エリア名	URL
新宿	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2115/
銀座	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2105/
池袋	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2157/
渋谷	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2126/
新橋	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2107/
赤坂	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2133/
恵比寿	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2178/
上野	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2198/
六本木	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2132/
立川	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2286/
神田	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2142/
丸の内	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2141/
浅草	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2205/
有楽町・日比谷	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2106/
品川	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2169/
秋葉原	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2200/
人形町・小伝馬町	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2148/
八王子	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2288/
神楽坂	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2192/
蒲田	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2255/
町田	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2294/
浜松町・大門	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2172/
錦糸町・住吉	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2228/
田町・三田	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2175/
東京駅（八重洲）	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2941/
吉祥寺	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2276/
中野	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2217/
五反田	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2176/
四ツ谷・四谷	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2957/
自由が丘	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2164/
大井町	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2254/
高田馬場	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2123/
神保町	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2952/
大森	https://r.gnavi.co.jp/area/aream3008/
表参道・青山	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2130/
北千住	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2243/
赤羽	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2248/
御徒町	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2948/
西麻布	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2946/
麻布十番	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2947/
中目黒	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2181/
門前仲町	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2149/
府中	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2273/
水道橋	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2953/
高円寺	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2977/
目黒	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2180/
飯田橋	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2187/
西葛西・葛西	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2237/
築地	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2109/
三越前	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2145/
三軒茶屋	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2166/
二子玉川・用賀	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2168/
狹達	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2976/
国分寺	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2280/
大手町	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2940/
調布	https://r.gnavi.co.jp/area/aream3012/
日本橋	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2143/
三鷹	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2981/
下北沢	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2207/
御茶ノ水	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2184/
大久保	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2122/
八丁堀	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2996/
半蔵門・麹町	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2958/
西新井	https://r.gnavi.co.jp/area/aream3002/
外苑前・青山一丁目	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2936/
市ヶ谷	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2195/
お台場	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2113/
茅場町	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2146/
船堀・瑞江	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2234/
多摩センター	https://r.gnavi.co.jp/area/aream3013/
原宿	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2129/
新小岩	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2993/

エリア名	URL
亀有・青砥	https://r.gnavi.co.jp/area/aream3004/
板橋	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2250/
虎ノ門	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2136/
亀戸	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2992/
大崎	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2960/
両国	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2991/
練馬	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2222/
月島	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2927/
京橋	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2942/
綾瀬	https://r.gnavi.co.jp/area/aream3001/
大塚	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2160/
日暮里	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2201/
押上	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2990/
豊洲	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2111/
代々木上原	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2971/
東陽町	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2999/
浅草橋	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2230/
田無	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2987/
王子	https://r.gnavi.co.jp/area/aream3007/
小岩	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2232/
永田町	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2943/
巣鴨	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2937/
戸越銀座・旗の台	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2961/
日野	https://r.gnavi.co.jp/area/aream3015/
初台	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2933/
青梅・小作	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2290/
笹塚	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2209/
汐留	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2928/
白金・白金台	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2137/
不動前・武蔵小山	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2966/
大泉学園	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2984/
千歳船橋・成城学園前	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2974/
成増	https://r.gnavi.co.jp/area/aream3005/
広尾	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2138/
小平	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2279/
千歳烏山・仙川	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2211/
福生	https://r.gnavi.co.jp/area/aream3016/
蒙徳寺・経堂	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2215/
国立	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2281/
本郷	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2955/
小金井	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2278/
晴海	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2963/
学芸大学	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2968/
護国寺	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2158/
駒澤大学	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2970/
上石神井	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2986/
東村山	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2988/
木場	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2998/
池上・洗足池	https://r.gnavi.co.jp/area/aream3010/
九段下	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2956/
高島平	https://r.gnavi.co.jp/area/aream3006/
代官山	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2964/
南砂町・菊川	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2153/
池尻大橋・三宿	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2969/
目白	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2159/
神谷町	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2945/
明大前	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2972/
天王洲アイル周辺	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2171/
東久留米	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2282/
駒込	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2938/
湯島	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2949/
根津	https://r.gnavi.co.jp/area/aream2951/

その他

ぐるなびサイトへのバナー設置

ぐるなびバナー店舗ページ（純広告/TOP/検索・店舗ページ）

- ・ぐるなび及びぐるなびが保有する食に関するコンテンツを閲覧する利用者に対して、本事業の情報をバナーとして表示、食事券の利用期限や販売再開等に関する告知を行った。

掲出箇所(イメージ)

TOP

(<https://www.gnavi.co.jp/>)



検索 ※**は日付

(https://r.gnavi.co.jp/area/jp/rs/?date=**)



その他

ぐるなびサイトへのバナー設置

ぐるなびバナー店舗ページ（純広告/TOP/検索・店舗ページ）

店舗ページ

（東京都エリアのぐるなび掲載店舗ページ内）



■ 実施結果（店舗ページ合計）

配信年度	配信月	imp	クリック数
令和2年	2月	3,358,089	83,322
	3月	4,069,076	38,063
	4月	1,928,093	37,630
令和3年	5月	-	-
	6月	3,745,334	83,821
	7月	-	-
	8月	-	-
	9月	2,482,370	83,504
	10月	623,872	25,089
	11月	-	51,708
	12月	587,804	25,688
	1月	533,038	24,350
	2月	514,596	22,755
	3月	999,559	35,341
令和4年	4月	509,541	34,405
	5月	971,243	33,239
	6月	1,012,455	32,445
	7月	-	-
	8月	1,071,592	32,787
	9月	1,584,434	48,406
	10月	534,702	23,745
	11月	550,450	22,470
	12月	2,631,060	87,434

食事券の利用期限の延長が重なったことにより、加盟店情報を閲覧する利用者にダイレクトな情報提供が必要であったことから、当該商品を適用し訴求した。

その他

ぐるなびバナー設置（各メディア）

- ・ぐるなびが運営している食を起点にした旅など関連情報を提供しているWebメディアを活用し、エリア（東京からのアクセス）を基にセグメントし、バナー配信を行った。
- ・食事券販売停止期間中の延長広告については、幅広いメディアを利用する利用者へ訴求することを目的とし、利用者動向から以下メディア選定し、令和3年度の各時期においてバナー配信を実施した。

掲出先



掲出箇所（イメージ）



■ 実施結果（令和3年度）

	10月		11月		12月		3月	
	imp	クリック数	imp	クリック数	imp	クリック数	Imp	クリック数
露出数	5,295,861	5,990	4,713,740	4,953	5,529,890	5,068	1,208,633	1,459

6. 問い合わせ対応

消費者向けコールセンターの設置

- ・コールセンターには専用回線を設置し、適切な回線数と人員を配置するとともに、感染症防止に配慮した環境及び態勢で業務を実施した。
- ・紙製食事券や引換ハガキ、事業内容、食事券利用に関する問い合わせが多く、具体例として、「公式HPに掲載している加盟店リストに記載があるが、店舗へ行ったところ利用できなかった」等があげられる。
- ・デジタル食事券の利用方法がわからない等の声も多くあったため、食事券全般の利用方法に関して、加盟店・利用者へより周知する必要があったと感じた。

コールセンター概要

名称	Go To EatキャンペーンTokyo 消費者向けサポートセンター
開設期間	令和2年10月21日～令和5年2月28日(12/30～1/3は休業日)
スタッフ人数	12～61人（繁忙状況により調整）
対応時間	平日9時30分～17時30分
回線数	最大27回線(専用回線) *回線順番つなぎ機能、混雑ガイダンス機能付加
対応言語	日本語

対応実績

		令和2年			令和3年											
		10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
電話対応総数		1,820	14,981	12,671	4,888	1,875	2,449	615	889	672	285	282	868	1,426	1,827	622
人員計画	管理者	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	SV	4	7	7	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6
	TC	6	52	48	30	18	19	26	26	19	18	18	18	17	14	13
	合計	12	61	57	38	26	27	33	33	26	25	25	25	24	21	21

		令和4年												令和5年	
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
電話対応総数		188	140	404	298	454	514	190	198	800	6,274	12,118	8,287	1,927	0
人員計画	管理者	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
	SV	5	4	4	4	5	4	5	6	6	6	8	8	9	2
	TC	12	11	9	7	8	8	10	9	8	8	33	31	25	2
	合計	19	17	15	13	15	14	17	17	16	16	44	42	37	7

加盟店向けコールセンターの設置

- ・コールセンターには専用回線を設置し、適切な回線数と人員を配置するとともに、感染症防止に配慮した環境及び体制で業務を実施した。
- ・件数の多かった問い合わせとしては、加盟店登録/変更、精算内容の確認、資材の発送依頼等があった。また、次回開催を待ち望むお声をいただくこともあった。
- ・加盟店で食事をしたが、食事券が利用できなかったという声も多くあり、事実確認や是正のために加盟店へ連絡等も行っていたが、全加盟店を常時管理することは現実的ではなかったため、利用者自身で利用前に店舗へ確認いただくことを、より周知する必要があったと感じた。

コールセンター概要

名称	Go To EatキャンペーンTokyo 加盟店向けサポートセンター
開設期間	令和2年10月21日～令和5年3月13日(12/30～1/3は休業日)
スタッフ人数	平日：5～15人、土日祝：3～5人（繁忙状況により調整）
対応時間	平日9時30分～17時30分
回線数	10回線(専用回線)
対応言語	日本語

対応実績

		令和2年			令和3年											
		10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
電話対応総数		1,623	6,322	2,690	972	724	1,122	758	464	673	716	1,088	580	849	868	1,004
内訳	着信	1,374	5,731	2,133	831	631	845	597	401	613	632	561	426	609	744	618
	発信	249	591	557	141	93	277	161	63	60	84	527	154	240	124	386

		令和4年												令和5年	
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
電話対応総数		600	341	671	478	461	756	341	326	276	2,773	4,789	4,709	4,734	1,257
内訳	着信	495	320	599	414	378	520	230	247	207	2,571	4,472	4,276	4,428	1,190
	発信	105	21	72	64	83	236	111	79	69	202	317	433	306	67

7. 総括

総括

- ・ 本事業において、利用者へ販売した食事券の大半は加盟店へ還元し、販売数量に対して高い利用率（98％）を達成できた。このことから、事業の目的である飲食店および農林水産業者への支援について、一定の成果を上げることができたと思う。
- ・ 高い利用率を達成できたのは、消費喚起のために広報を適切に行い、コールセンターで利用者・加盟店からのご意見やご要望を吸い上げて、速やかに改善策を講じ、事業運営に生かしたためである。

（例えば、公式HPの加盟店一覧を確認して店舗に行ったが使えないと言われた等）

- ・ 販売停止期間の度重なる延長により、食事券の販売率は42.5％（達成率）であった。

本事業の目的

- ✓ 感染予防対策に取り組む飲食店の需要を喚起するとともに、飲食店に対して食材を提供している農林水産業者を支援
- ✓ 利用者の消費意欲を喚起することで、飲食店事業者に対し、消費を通じて迅速かつ適切な資金的支援を実現

本事業の各種目標値

分類	概要	目標値	実施結果 (達成率)
加盟店登録	本事業への参加飲食店数	40,000店舗	32,325店舗 (80.8%)
食事券発行・販売	本事業の食事券販売数（金額）	50,000百万円	21,298百万円 (42.5%)
食事券回収・支払	加盟店にて利用された食事券の換金申請数（金額）	50,000百万円	20,880百万円 (41.8%)

食事券の利用率(回収/販売)
98%

目標値に届かなかったものの、高い利用率から
利用に十分な加盟店舗数は確保できていたと考える

利用者の消費意欲を喚起し、食事券の利用できる環境（加盟店数）を整えたことで
飲食店や農林水産業者に対して一定の資金的支援は達成できた

総括

実施結果（一部再掲）

実施体制の構築

- ・ 共同事業体 3 社が持つ大規模業務への執行能力と専門知識を活用し、令和2年10月7日の本事業受託決定から令和2年10月21日に加盟店登録、令和2年11月20日に食事券販売・利用を開始したことで、厳しい経営環境に置かれていた飲食店事業者への早期支援を実現した。（受託決定から利用開始まで約1.5ヵ月）

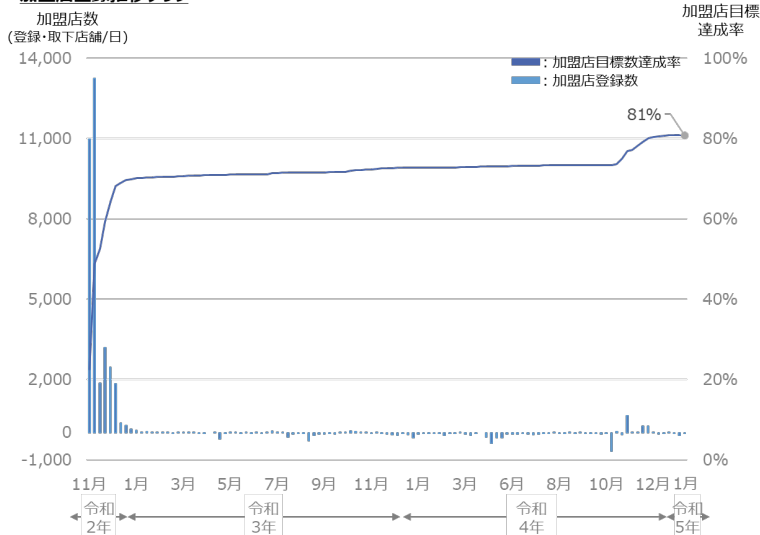
加盟店登録

- ・ 登録数は目標値に対し、約81%の達成率だが、最終的に東京都の約95%の市区町村に加盟店を確保。
- ・ 上記より、ほとんどの地域で食事券を利用可能な環境を構築できたことがわかる。

加盟店設置エリア

東京都 市区町村数	62
加盟店設置エリア	59 (95.1%)

加盟店登録推移グラフ



食事券発行・販売

	アナログ食事券	デジタル食事券
目標値	37,500百万円 (3,000,000セット)	12,500百万円 (1,250,000セット)
販売数	11,793百万円 (943,495セット)	9,504百万円 (950,474セット)

食事券回収・支払

- ・ 加盟店に対し迅速な代金振込を実現するために、加盟店から申請後40日以内で振込可能なスケジュールを作成し、実行した。
- ・ デジタル食事券の利用において、利用店舗コードの入力ミスや利用枚数の誤りが発生したが、UIの修正を早急に行い、利用誤りの発生件数を最小化した。

余剰金の取扱い

- ・ 余剰金額は333,117,600円。
- ・ 今後、都と協議の上、地域振興に繋がる取り組みを検討予定。