



令和 2 年度Go To Eatキャンペーンに係る事業のうち 相談窓口・申請案内等委託事業

実施報告書

令和5年 6 月30日

相談窓口・申請案内委託事業コンソーシアム

代表者 株式会社博報堂

1. 事業目的等	P3
－ 事業の目的	
－ 事業の内容	
－ 事業の実施スケジュール	
2. 実施体制	P4
3. 相談窓口・申請案内事務局の設置・運営	P5
4. コールセンター設置・運営	P7
5. Webサイト制作	P19
－ 実施内容	
6. 飲食店における店頭ツールの制作・印刷・発送	P27
－ 実施内容	
7. 所感	P30

1-1. 事業の目的

新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の感染拡大の影響により、飲食業等の産業が深刻な状況に追い込まれており、感染拡大で失われた外食を利用する消費者の流れを取り戻し、外食における消費を促すことで、飲食業に対する需要喚起を図る。

1-2. 事業の内容

(1) 事務局（相談窓口・申請案内）の設置

- ・ 問合せ窓口
食事券発行事業者およびオンライン事業者からの問合せ受付（HP関連、運営関連、飲食店登録）
- ・ 加盟店登録データ管理業務
- ・ ツール類発送業務

(2) コールセンターの設置・運営

- ・ 問合せ窓口
Go To Eatに関する問合せ受付（事業の全体的な説明や各事業者の加盟条件の説明）
※個別の対応や詳細については農林水産省、オンライン飲食予約事業者や食事券発行事業者へエスカレーションを実施。

(3) Webサイト制作

- ① Go To Eat キャンペーンのWebサイトの制作・維持作業（軽微な修正作業含む）
- ② 外部サーバーの維持

(4) 飲食店における店頭ツールの制作・印刷

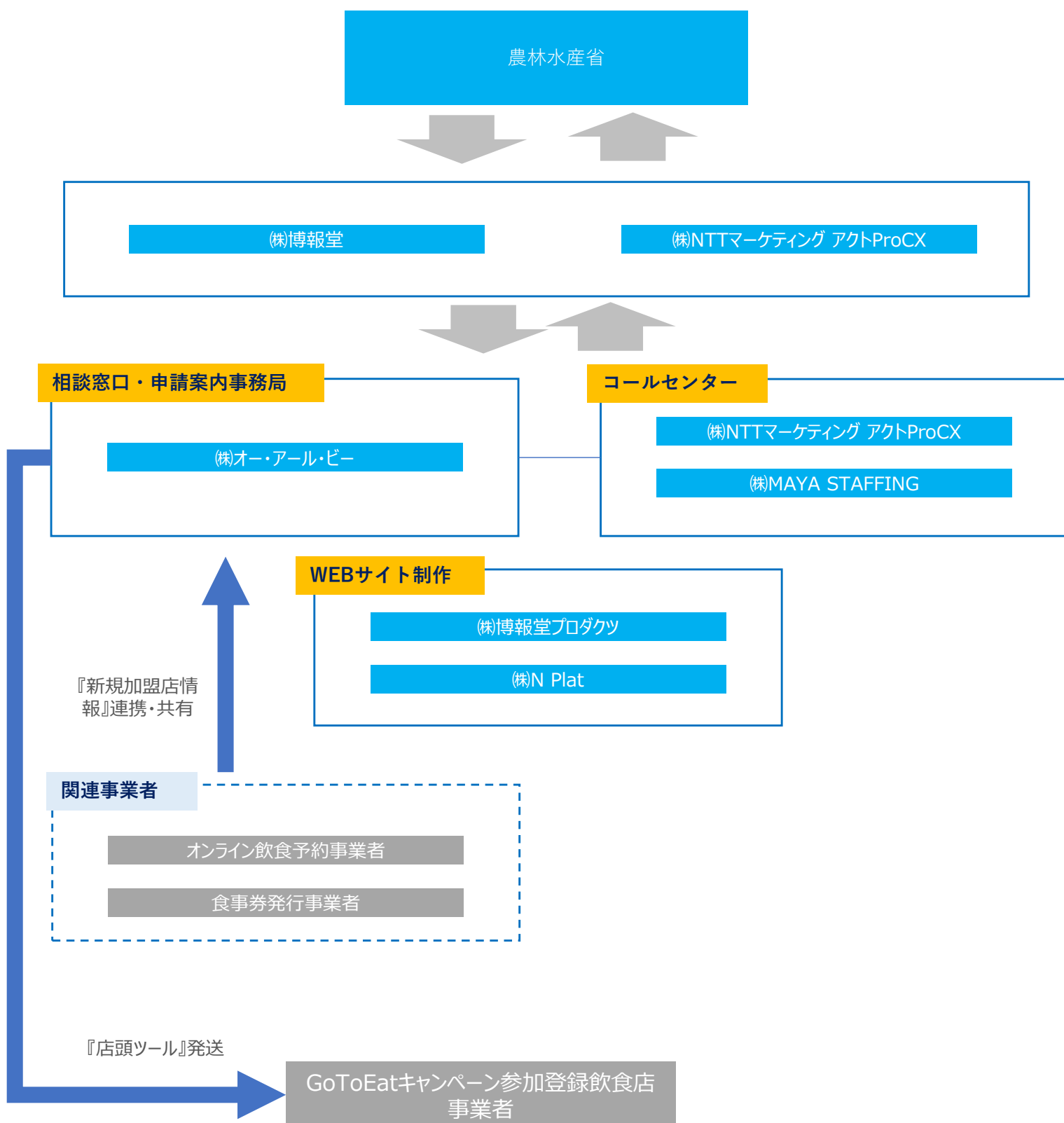
- ① ツール制作・印刷

1-3. 事業の実施スケジュール

オンライン飲食予約委託事業、食事券発行委託事業等と連携しながら以下の期間で事業を実施した。

- ・ 事業実施期間：令和2年8月～令和5年6月

以下の体制で事業を実施した。



① 名称

Go To Eatキャンペーン事務局 相談窓口・申請案内事務局

② 設置期間

2020年9月7日(月)~2023年6月30日(金)

③ 営業時間

10:00~17:00(※土日祝日を除く)

④ 電話回線数

1回線

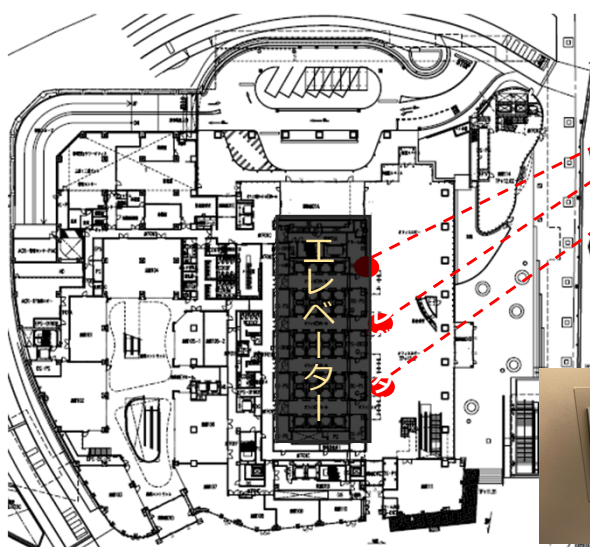
⑤ 事務局要員数

責任者1名、総スタッフ数1名

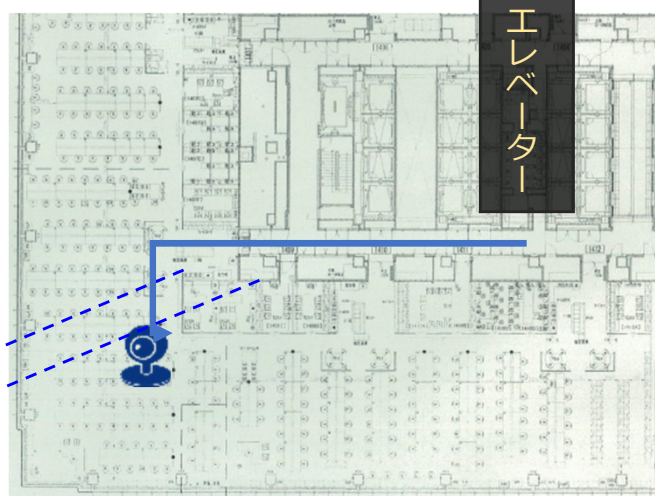
⑥ 事務局内配置図

平面図

1F



14F



エレベーター

⑦ 感染症対策の概要

感染予防対策及び感染者発生時のクラスター発生防止のため、以下の施策に取り組んだ。

○感染予防対策の徹底

- ・全社員への注意喚起および新型コロナウイルス情報等の共有
- ・咳エチケット（マスクの常時着用）や手洗い・うがいの励行
- ・出勤時に体調の問診の実施（必要に応じ体温計による検温）
- ・消毒薬および洗面所へのうがい薬等の配置
- ・マスクや消毒薬等、衛生用品の配備

○クラスター（集団）感染防止

- ・従事者をグループ化し、ビニールシートでグループエリアを仕切る。
グループ間は濃厚接触しないようにする。
- ・前後左右の席を空けるなど1 m以上離れた位置に着席する。
- ・1 m以上離れることが不可の場合は、飛沫が飛ばないように遮断するパーティションを設置する。
- ・オペレーション中も原則常時マスク着用する。
- ・オペレーション用ヘッドセットは共用しない。

⑧ 主要業務

・加盟店情報の集約と共有

本キャンペーンを実施するにあたり必要となる情報の集約と関係各所への共有。

・問い合わせ窓口の設置・運営

NTTマーケティングアクトProCXと連携したコールセンターの設置及び運営。

食事券発行事業者、オンライン飲食予約事業者からの問い合わせや連絡に対する対応。

・店頭ツールの発送・返送先リストの対応

食事券発行事業者やオンライン飲食予約事業者に登録した飲食店の情報集約と当該飲食店へのツール発送業務、発送の際のイレギュラー対応。

・毎月の定例会のスケジューリングと資料取りまとめ

毎月農林水産省、博報堂、博報堂プロダクツ、NTTマーケティング アクトProCXと行う定例会のスケジューリングと各事務局の資料とりまとめ

4-1. 管理（報告）業務

以下の内容で、コールセンター設置・運営の業務を実施した。

(1) 始業時の確認

- ・ 始業時の機器始動、システム起動の状況の確認を管理者等が実施した。

(2) 周知業務

- ・ 業務フローの変更やよくある間違いの注意喚起等の周知文の作成を行った。
- ・ オペレータの出勤時に周知を確認させながら、口頭で補足説明を行った。
- ・ 周知資料の確認をしているか管理者が立ち回りおよび声掛けを実施した。

(3) エスカレーション業務

- ・ エスカレーションシートに入力し、内容量や緊急性等に応じ、コールセンターから農林水産省に報告した。

(4) 日報報告業務

- ・ 1日の問合せ内容を日毎に集計し、コールセンターから農林水産省に報告した。

(5) 受領書保管・廃棄業務

- ・ 農林水産省より受領した書類は保管し、整備を行った。

(6) 終業時の注意点

- ・ 受付終了時間で対応が続いている場合は、引き続き対応を行った。
- ・ 終業時の機器の電源オフ、システムの終了、職場環境を点検し、不要文書等については情報漏洩がないように毎日適切に廃棄した。

4-2. 1日の主な業務(管理者)

以下の通り、業務開始前から業務開始後までの管理者の主な業務内容を実施した。

	頻度	内容	詳細
業務 開始前	日々	周知事項確認	農林水産省からの周知事項の内容確認
	日々	勤怠確認	オペレータの勤怠確認
	日々	全体朝礼	農林水産省および社内における周知事項の共有
	日々	システム起動確認	お問合せ窓口業務開始に向けログイン状況の確認
業務中	日々	実績集計	報告物に必要な項目をシステムにて集計作業
	日々	報告業務	前日の実績集計後、翌営業日11:00までにメールにて日報にて報告 実績集計後、当日中にメールにて報告
	日々	現場支援	オペレータの手上げ対応
	日々	休憩管理	入電状況に応じて、オペレータの休憩の管理
	随時	資料更新・修正	必要に応じてFAQ・スクリプト変更
	随時	エスカレーション	必要に応じて農林水産省へエスカレーション対応
	随時	時間外申請	入電状況等に応じて、時間外申請等
業務 終了後	随時	オペレータ支援	業務終了時間において対応が長引いているオペレータへの支援
	日々	タイムシート確認	オペレータ退勤時のタイムシートのサイン記載
	日々	整理整頓	オペレータ勤怠確認席等に不要な用紙等が残っていないか等の確認
	日々	システム電源OFF の確認	オペレータの端末を含め、システムの電源OFFの確認

4-3. 報告書書式（日報）および報告項目

以下の通り、日毎に以下の報告項目を集計しコールセンターから農林水産省に報告※した。

	2020年10月	合計	10月																			
			1日 木	2日 金	3日 土	4日 日	5日 月	6日 火	7日 水	8日 木	9日 金	10日 土	11日 日	12日 月	13日 火	14日 水	15日 木	16日 金	17日 土	18日 日	19日 月	20日 火
①	着信件数	37746	1326	1390	909	461	1489	1551	1678	1766	1493	545	336	1501	1687	1589	1660	1998	937	424	1521	1236
②	a.応答件数	24487	736	745	636	411	807	879	819	697	687	479	312	706	597	635	637	759	682	394	572	1103
	b.即切件数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
③	放棄呼数	0	590	645	273	50	682	672	859	1069	806	66	24	795	1090	954	1023	1239	255	30	949	133
④	回答件数	24422	732	739	636	411	803	879	813	690	686	478	312	697	597	635	635	759	682	394	572	1103
⑤	応答率(②÷①) ※即切件数含む	64.9%	55.5%	53.6%	70.0%	89.2%	54.2%	56.7%	48.8%	39.5%	46.0%	87.9%	92.9%	47.0%	35.4%	40.0%	38.4%	38.0%	72.8%	92.9%	37.6%	89.2%
⑥	回答率(③÷②) ※即切件数含む	99.7%	99.5%	99.2%	100.0%	100.0%	99.5%	100.0%	99.3%	99.0%	99.9%	99.8%	100.0%	98.7%	100.0%	100.0%	99.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
⑦	キャンペーン概要	1466	121	67	86	38	85	95	64	43	59	27	28	51	33	38	24	35	23	19	29	66
	キャンペーン実施時期	201	27	19	6	5	12	29	14	10	10	2	1	24	5	2	7	3	0	2	1	7
	キャンペーン利用方法	1411	48	44	33	30	41	53	48	51	15	31	9	25	29	29	41	19	37	26	25	75
	キャンペーン登録条件	361	24	23	12	7	13	29	18	23	8	8	1	15	11	6	7	16	8	2	8	15
	キャンペーン登録方法	1501	103	100	58	40	83	87	106	84	63	12	14	58	28	30	42	30	18	11	29	53
	キャンペーンご意見	193	6	10	3	2	10	5	7	14	6	5	1	8	14	10	3	6	4	1	5	5
	キャンペーンその他	2686	155	128	139	87	184	147	134	90	126	72	47	128	102	85	91	92	78	46	67	87
	オンライン概要	2286	23	30	46	35	25	50	30	13	53	70	123	117	61	59	32	74	93	56	96	126
	オンライン利用時期	119	4	5	1	0	0	2	0	3	3	0	0	2	3	4	0	0	1	0	2	3
	オンライン利用方法	4465	55	64	95	69	54	89	80	126	108	94	19	74	101	112	123	97	86	85	82	182
	オンライン操作方法	448	2	5	2	2	4	2	2	5	9	5	3	1	3	2	4	3	1	2	6	23
	オンライン対象飲食店・利用場所	67	3	4	2	2	0	0	2	1	3	0	0	0	2	0	1	1	1	0	1	8
	オンライン参加方法	319	16	28	12	9	25	11	11	19	12	5	1	8	16	8	8	9	3	3	3	12
	オンライン解除方法	6	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	オンラインシステム不具合	139	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	4
	オンラインご意見	335	1	7	3	4	3	3	3	9	8	8	2	8	3	3	3	3	3	10	9	10
	オンラインその他	298	5	6	4	1	3	0	7	5	17	11	6	10	5	2	2	3	6	2	8	4
	食事券概要	740	8	19	32	17	16	42	18	7	16	19	9	17	12	38	12	13	43	21	46	51
	食事券購入時期	313	3	8	4	4	28	31	12	3	13	6	5	14	16	7	6	8	2	2	14	13
	食事券購入方法・場所	4391	64	72	37	30	110	118	155	108	89	64	28	74	94	114	149	271	214	76	87	221
	食事券利用時期	84	9	5	4	0	9	3	4	3	2	2	0	2	2	2	1	3	2	1	1	3
	食事券利用方法	555	14	10	13	7	10	13	17	14	8	9	4	12	15	19	26	16	16	12	11	29
	食事券対象飲食店・利用場所	114	2	5	2	2	9	4	3	5	1	1	0	4	4	3	2	2	5	3	2	12
	食事券参加方法	1444	34	77	40	17	76	61	67	51	51	26	10	42	40	52	36	32	26	11	25	60
	食事券解除方法	10	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	食事券販売時期	21	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	2	0	1	3
	食事券清算	66	0	1	0	0	0	0	3	1	1	0	0	1	0	3	0	1	0	0	0	7
	食事券ご意見	244	0	2	1	0	0	2	3	3	5	1	0	3	3	1	6	5	2	2	5	17
	食事券その他	193	5	4	0	1	5	3	6	2	1	1	0	8	4	5	11	7	7	1	9	7
⑧	消費者	15814	229	235	265	177	307	374	375	335	325	320	204	347	332	371	395	515	518	295	369	760
	飲食店	7838	452	468	351	222	461	463	387	333	331	153	102	329	245	234	205	215	145	83	184	307
	サイト業者	10	0	1	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	自治体	91	6	7	2	1	8	2	4	2	2	0	0	6	3	5	4	0	0	0	2	9
	販売窓口	19	0	1	0	0	0	0	3	0	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
	その他	323	21	19	5	3	21	24	28	10	12	2	2	9	7	7	10	17	5	5	8	12
	不明	373	25	13	12	8	8	14	19	14	14	4	4	14	8	18	23	12	13	11	9	14

※2020年10月1日～10月20日の日報をサンプルとして掲載

#	報告項目	定義
①	着信件数	電話交換機に着信した件数
②	a.応答件数	オペレータに着信した件数
②	b.即切件数	オペレータに着信したが、応答する前に切れてしまった件数
③	放棄呼数	オペレータが対応中の為、お待たせガイダンスを流している間に切断された件数
④	回答件数	コールセンターで回答を完結した件数
⑤	応答率	着信件数に対する応答件数の割合⇒ 計算式は（応答件数÷着信件数×100）％
⑥	回答率	コールセンターで回答を完結した割合⇒ 計算式は（回答件数÷応答件数×100）％
⑦	問合せ種別	問い合わせ内容を大きく3つのカテゴリー（キャンペーン、オンライン、食事券）とその詳細項目別に分別
⑧	属性	問合せ種別のうち、問い合わせがあった項目を7つのカテゴリーに分別

月別受電件数

月別受電件数（2020年9月から2023年6月に電話応答した件数）は以下の通り。

単位：件数

年月	センタA	センタB	合計	備考
2020年9月	6,420	—	6,420	センタAの受電開始は9月15日
2020年10月	23,746	947	24,693	センタBの受電開始は10月20日
2020年11月	19,667	1,499	21,166	
2020年12月	3,590	421	4,011	
2021年1月	1,863	272	2,135	
2021年2月	1,222	272	1,494	
2021年3月	2,296	288	2,584	
2021年4月	691	114	805	
2021年5月	730	122	852	
2021年6月	1,002	129	1,131	
2021年7月	590	71	661	
2021年8月	314	75	389	
2021年9月	349	48	397	
2021年10月	1,142	162	1,304	
2021年11月	1,227	180	1,407	
2021年12月	771	78	849	
2022年1月	362	73	435	
2022年2月	432	63	495	
2022年3月	436	60	496	
2022年4月	364	54	418	
2022年5月	272	45	317	
2022年6月	198	52	250	
2022年7月	118	24	142	
2022年8月	197	61	258	
2022年9月	137	61	198	
2022年10月	863	229	1,092	
2022年11月	623	181	804	
2022年12月	240	79	319	
2023年1月	147	41	188	
2023年2月	75	42	117	
2023年3月	41	39	80	
2023年4月	34	22	56	
2023年5月	21	6	27	
2023年6月	16	7	23	
合計（全期間）	70,196	5,817	76,013	

主な問い合わせ内容およびエスカレーション内容について

2020年9月から2023年6月における主な問い合わせ及びエスカレーション内容は以下の通り。

本委託事業に関する問い合わせに加え、Gotoトラベルや全国旅行支援といった別施策や各都道府県事業の類似キャンペーンの窓口と混同した問い合わせも多数あった。

(1) 主な問い合わせ内容

①消費者からの問い合わせ

◆ キャンペーン実施に関する問合せ

- ・食事券販売時期・購入時期・購入方法・場所に関して
- ・食事券販売停止時の対応に関して
- ・未使用の食事券の払い戻しに関して

◆ オンライン利用時期・利用方法・対象飲食店・利用場所の問合せ

- ・オンライン操作方法に関して（電話窓口がないサイトが多いため）
- ・オンライン予約時のポイント付与条件や利用方法に関して
- ・二重決済の対処方法に関して

②事業者からの問合せ

◆ キャンペーン実施に関する問合せ

- ・キャンペーンへの加盟方法に関して
- ・キャンペーンの一次停止に際して、予約済みのお客様への案内方法に関して

◆ コロナウイルス感染拡大に伴う感染症対策の問合せ

- ・感染対策マニュアルに関して
- ・加盟店の感染症対策ステッカーや換金用台紙に関して

◆ 加盟店から食事券の換金方法の問合せ

- ・換金書類の紛失による再送希望に関して
- ・換金期限切れ後の対応に関して

(2) 主なエスカレーション内容

①消費者からの問い合わせ

◆ キャンペーン実施に関する問合せ

- ・期間延長の公表に関して
→農林水産省GoToEat公式サイトへの情報掲載を依頼
- ・オンラインサイトへの問い合わせ済み内容の返信状況に関して
→コールセンターにて一次ヒアリングを実施し、オンライン事業者への連携は農林水産省へ依頼

②事業者からの問い合わせ

◆ 加盟店から換金に関する問合せ

- ・事務局閉鎖後、加盟店より振込状況の確認希望に関して
- ・事務局閉鎖後、個別案件調査希望に関して
→コールセンターにて一次ヒアリングを実施し、詳細調査は農林水産省へ依頼

コールセンター契約席数※の推移

コールセンター契約席数の推移（2020年9月から2023年6月）は以下の通り。（増席対応分含む）

コールセンター開設当初の受電件数は、企画提案時の計画数を超過したため、農林水産省と協議し、契約席数を見直した。

単位：席数

年月	企画提案時の 計画席数	契約席数			備考
	センタA	センタA	センタB	合計	
2020年9月	10	10	—	10	センタAの受電開始は9月15日
2020年10月	10	40	10	50	センタBの受電開始は10月20日
2020年11月	4	40	20	60	
2020年12月	6	32	20	52	
2021年1月	4	20	15	35	
2021年2月	2	14	10	24	
2021年3月	3	14	10	24	
2021年4月	—	20	10	30	
2021年5月	—	20	10	30	
2021年6月	—	20	10	30	
2021年7月	—	20	10	30	
2021年8月	—	10	5	15	
2021年9月	—	10	5	15	
2021年10月	—	10	5	15	
2021年11月	—	10	5	15	
2021年12月	—	10	5	15	
2022年1月	—	10	5	15	
2022年2月	—	10	5	15	
2022年3月	—	10	5	15	
2022年4月	—	10	5	15	
2022年5月	—	10	5	15	
2022年6月	—	10	5	15	
2022年7月	—	10	5	15	
2022年8月	—	10	5	15	
2022年9月	—	10	5	15	
2022年10月	—	10	5	15	
2022年11月	—	10	6	16	
2022年12月	—	10	5	15	
2023年1月	—	10	5	15	
2023年2月	—	10	5	15	
2023年3月	—	10	5	15	3月1日～3月24日（センタA,センタB）
	—	5	5	10	3月27日～3月31日（センタA,センタB）
2023年4月	—	5	5	10	
2023年5月	—	5	5	10	
2023年6月	—	3	4	7	

※契約席数は1日あたりの数量を記載しています。

4-5. 情報管理（ミーティングの実施）

- ・必要な情報の共有化を図り、正確な情報に基づいた品質の高いお客様対応や業務処理を行った。
- ・業務内容を理解共有し、課題の洗い出し、改善策を実施し、効率的・効果的な対応を行った。

種類	実施時期	参加者	主な内容
業務 開始前	日々	管理者 オペレータ	【業務関連の周知】 ・ スクリプト・コールフロー変更 ・ F A Q 変更 ・ その他注意喚起 等 【その他の周知】 ・ 会社からの連絡事項 等
随時	随時	管理者	・ 早急に改善が必要な問題発生時に対策を協議 ・ 対応品質・業務品質を適正に保つための情報共有・意見交換

4-6. 総務（服務）管理

以下の通り、コールセンター業務の勤務管理を行った。

（1）服務管理

①出退勤管理

- ・ 出退勤は、勤務表で管理。
- ・ 各コールセンターの業務開始前までには受付できるように準備。
- ・ 勤務変更は、原則として事前の申請とした。欠勤や有給休暇取得などの勤務変更は、予定日の一週間前までに申告する規定とした。
- ・ 業務に支障がある場合は、管理者等と相談の上、勤務の調整を行った。

②休憩管理

- ・ オペレータの食事時間および休憩時間は、管理者がオペレータに指示し、休憩時間管理を行った。
- ・ 管理者の休憩時間は、運営状況を考慮し、交替で取得。

③欠勤・遅刻・早退

- ・ オペレータの突発的な欠勤による欠員が発生しないよう勤怠管理を行った。
- ・ 事前に欠員が判明した場合、管理者は他のオペレータに代替勤務を要請するなどの工夫を行った。
- ・ 当日欠勤が生じた場合、管理者は休憩時間等のシフトを工夫し、円滑な事務局運営に努めた。

④有給休暇

- ・ 年次有給休暇の申請：一週間前までに申告後、管理者が承認。
- ・ 年次有給休暇日の日程調整：業務運営状況により有給休暇日の日程調整が必要な場合は、管理者と相談の上、調整。

4-7. 執務環境（センタA）

センタAの環境は、以下の通り。

(1) 概要

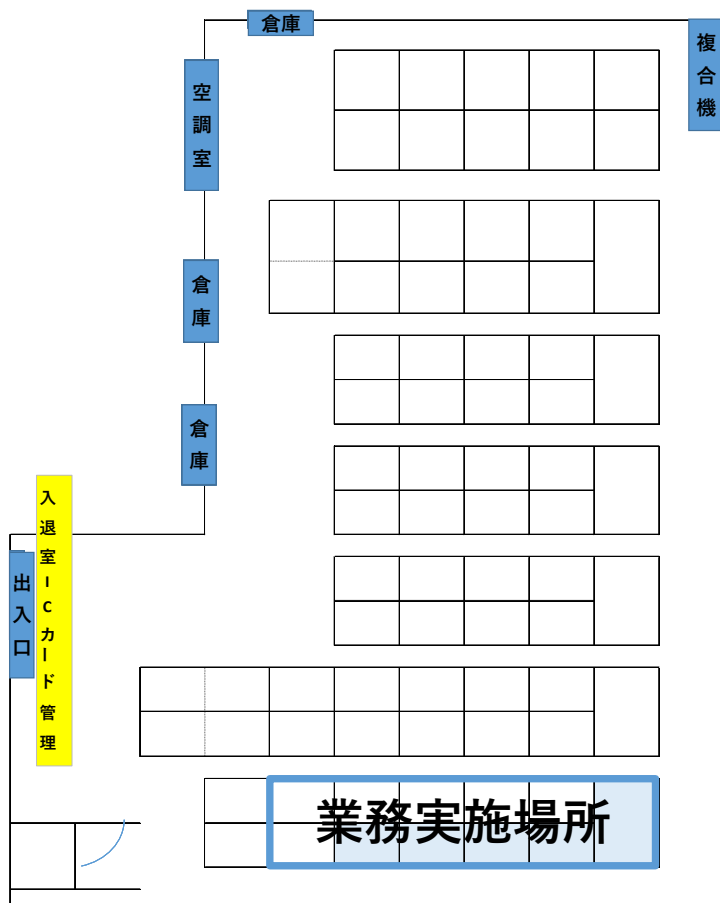
- ・ビル全体での収容席数は約500席。入室前の検温・消毒の徹底など感染症対策ルールを徹底。



オペレーションルーム

センタ名	センタA
特徴	・機能性と快適性を具備した職場環境（リフレッシュルーム、ビル全館空調による温度自動コントロール）を実現 ・災害等に強い堅牢な建物設備（入退室システム、耐震建設、非常用電源設備等）を構築。※震度7の地震動を想定した耐震構造を具備

(2) コールセンターの作業環境



(3) コールセンターの感染症対策

	対策
オペレーションルーム	・透明パーティションでフロア内分割 ・検温、消毒後入室 ・マスク着用必須 ・ヘッドセットは専用化（共有しない） ・なるべく席を固定して運用 ※罹患発生時、濃厚接触者断定までスピーディーに対応可能 ※濃厚接触者を増やさない取り組み
休憩室	・透明パーティション設置もしくは1人掛けに変更

4-8. 執務環境（センタB）

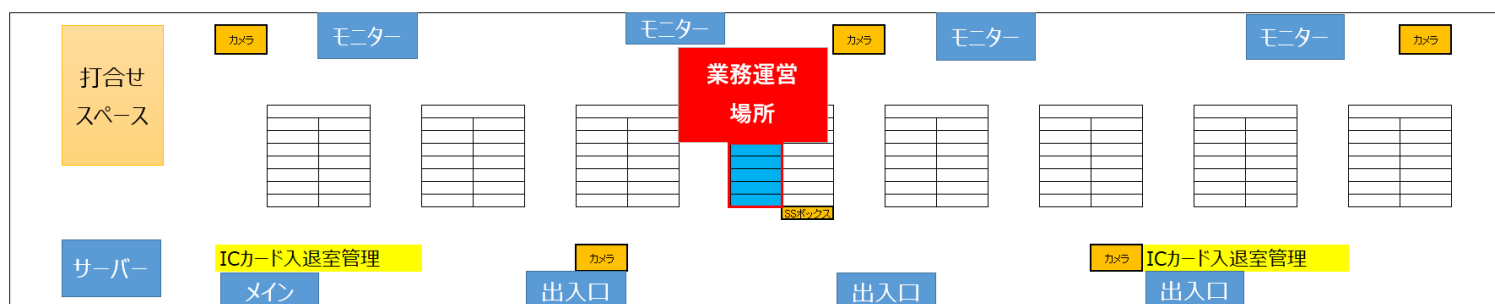
センタBの環境は、以下の通り。

(1) 概要

- ・本業務運営場所のセンタBはエリア内の中心地となりアクセスしやすい立地であり、エリア内で最も安全性の高い立地の区域として指定されており、震度7の地震に対しても堅牢である。
- ・緊急停電対応装置を保有しており、大規模センタとしての実績や席数を誇るため、有事の際も継続運営が可能。
- ・呼量の増加、オペレータの増員等に対応できるよう、拡張性を備えており、全要員が心地よく過ごせる環境を整備し、オペレータ等の従業員のストレスを軽減、要員の満足度を高める環境を用意。

センタ名	センタB
特徴	・震度6強～7の地震に対して安全な構造と判断できる「安全評価Ⅲ」を保有、エリア内で最も安全性の高い場所に立地（建物倒壊危険度1区域） ・超高圧変電所からの建物内直接受電により、有事の停電リスクは最小限主幹線に異常があった場合でも、予備幹線で安定した電力供給が可能 ・新型コロナウイルス感染防止策を講じ、業務継続体制を確保 ・執務室には監視カメラ、ICカードによる入退室管理完備

(2) コールセンターの作業環境



2023年4月6日時点

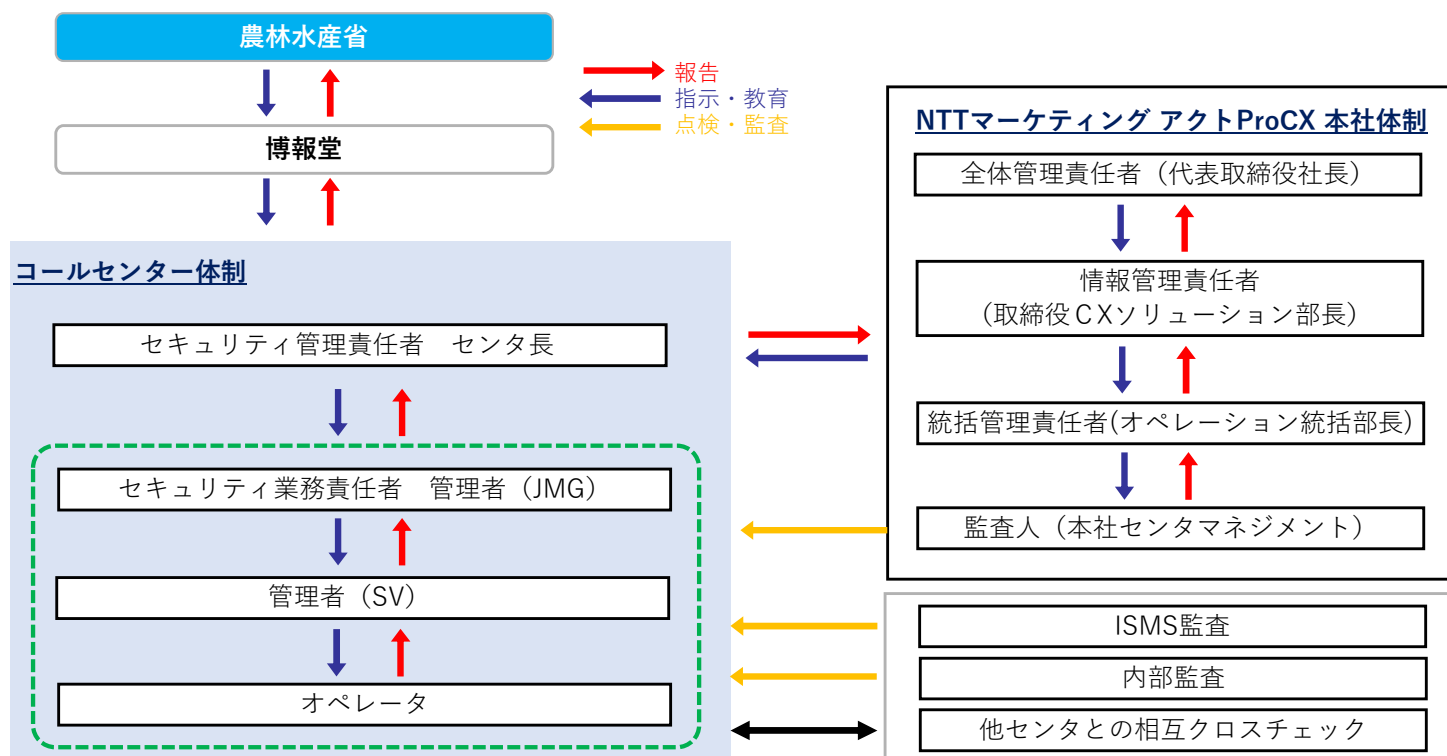
(3) コールセンターの感染症対策

	対策
オペレーションルーム	・検温、消毒後入室 ・マスク着用必須 ・ヘッドセットは専用化（共有しない） ・なるべく席を固定して運用 ※罹患発生時、濃厚接触者断定までスピーディーに対応可能 ※濃厚接触者を増やさない取り組み

4-9. 情報セキュリティ

以下の体制で、情報セキュリティを管理した。

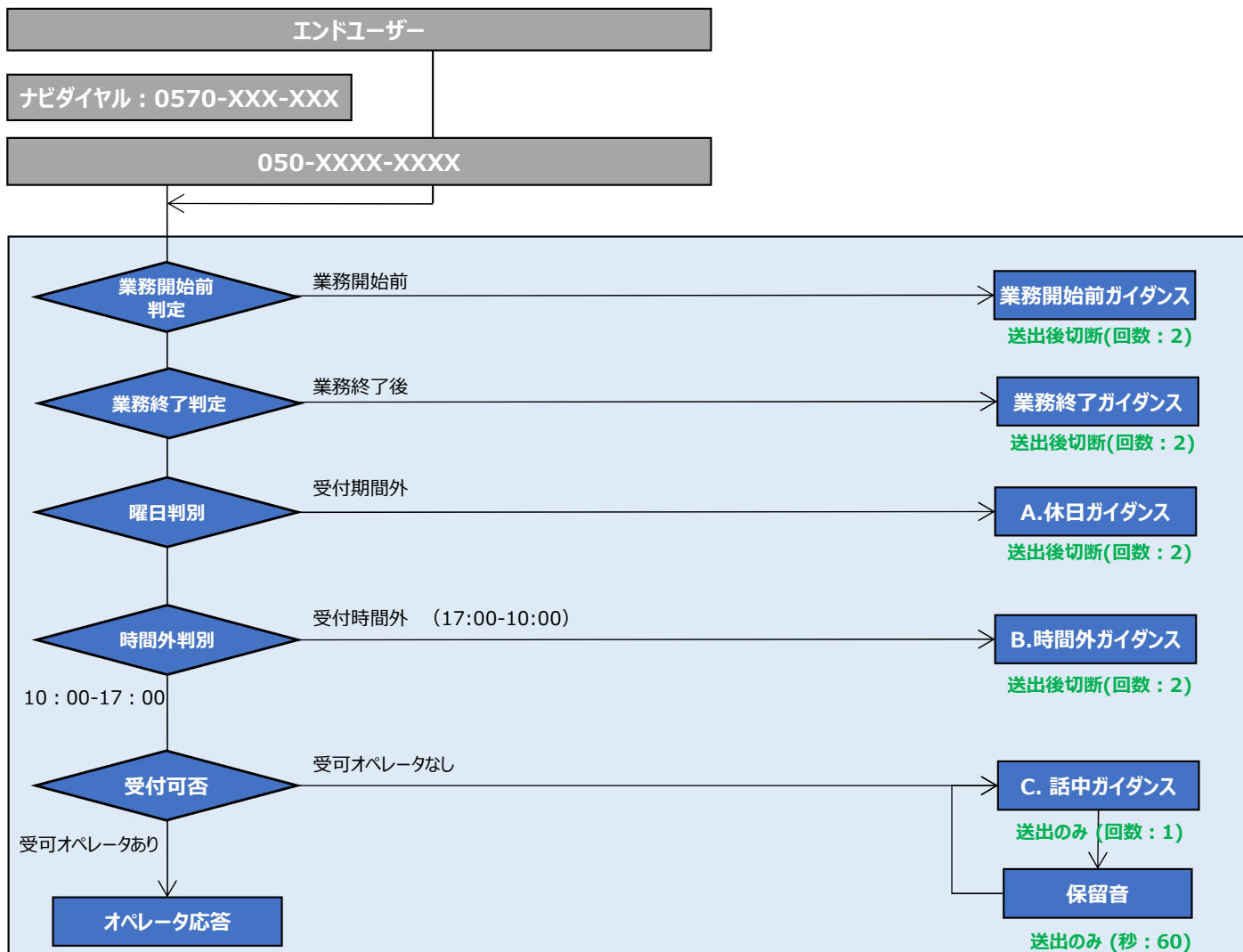
(1) セキュリティ管理体制と役割



4-10. 運用コールフロー

以下の内容で、コールフローを運用した。受付時間等は実施センタによって異なる。

(1) 運用コールフロー



(2) 運用ガイダンス

種類	内容
A. 休日	お電話ありがとうございます。GoToイートキャンペーンお問い合わせ窓口でございます。 申し訳ございませんが、12/29から1/3までは休ませていただいております。 誠に恐れ入りますが、1/4以降に再度お掛け直しいただきますようお願い申し上げます。 お電話ありがとうございました。
B. 時間外	お電話ありがとうございます。GoToイートキャンペーンお問い合わせ窓口でございます。 申し訳ございませんが、ただ今の時間は受付時間外となっております。 受付時間は10:00～17:00となっておりますので 誠に恐れ入りますが、受付時間内にお掛け直しいただきますようお願い申し上げます。 お電話ありがとうございました。
C. 話中	お電話ありがとうございます。 GoToイートキャンペーンお問い合わせ窓口でございます。ただいま電話が大変込み合っております。 誠に恐れ入りますが、このままお待ちになるか、しばらくたってからお掛け直しください。

5-1. 実施内容

以下の内容で、Webサイト制作の業務を実施した。

(1) Webサイト制作

- ・ Go To Eat キャンペーンのWebサイトの制作・維持作業（軽微な修正作業含む）
- ・ 外部サーバーの維持

農林水産省

Go To Eat Campaign - Go To Eat キャンペーン

TOP お知らせ 事業概要 FAQ 事業者の方へ



Go To Eat キャンペーンコールセンター

0570-029-200 (050-3734-1523)

[受付] 10:00～17:00 土日祝日を除く、全日で運営

※電話番号はお間違えの無いようにお願いします。

News

- 2023.5.8 【加盟飲食店及び利用者の皆様へ】
GoToEatキャンペーンコールセンター（電話番号：0570-029-200、050-3734-1523）及び農林水産省GoToEatキャンペーン準備室（電話番号：03-6744-0402）は、2023/6/30をもって閉鎖します。
- 2023.3.27 【加盟飲食店及び利用者の皆様へ】
GoToEatキャンペーン事業は終了したことから、本サイトは2023/5/31をもって閉鎖します。
- 2021.11.19 【加盟飲食店及び利用者の皆様へ】
オンライン飲食予約事業で付与されたポイントの有効期限は、オンラインサイトごとに設定しております。予約行為をすることのできる期限や最終来店日については、各オンラインサイトをご確認ください。また、予約後の来店日時の変更の可否・方法などの詳細についても、各オンラインサイトをご確認ください。
食事券の販売期間、利用期間については、地域ごとに設定

事業概要

Go To Eat キャンペーンって？

感染予防対策に取り組みながら営業している飲食店および、食材を提供する農林漁業者を支援するため、国が以下の取り組みをするキャンペーンです。

このキャンペーンを利用する場合は、感染予防対策への協力、付与ポイント以上の飲食が必要となります。
お店が定めるポイント付与などの条件を守りながら、飲食店を応援していただきますようお願いします。

CAMPAIGN 01



プレミアム付食事券について

食事券を購入・利用したい方は
[コチラ](#)

加盟飲食店として登録したい方は
[コチラ（食事券）](#)

CAMPAIGN 02



オンライン飲食予約について

オンライン飲食予約をしたい方は
[コチラ](#)

加盟飲食店として登録したい方は
[コチラ（オンライン飲食予約）](#)



登録飲食店で使える プレミアム付食事券の発行

地域の飲食店で使える、プレミアム付食事券を各都道府県等の単位で発行します。
このキャンペーンを利用する場合は、感染予防対策への協力が必要です。
お店が定める条件を守りながら、飲食店に店舗していただきますようお願いいたします。

- ☒ プレミアム付食事券は、販売額が**25%又は20%**を助が負担します
例 22,000円の食事券を10,011円で購入できます

- ☒ プレミアム付食事券でお支払いの際、**おつりはありません**

- ☒ 購入制限：2回のご購入にあたり、**20,000円分**までとさせていただきます
*エリアによって、最大3回限定での発行となります。購入上限額は、お支払回数による場合がございます。

- ☒ 販売地域：**地域ごとに設定**

- ☒ 有効期限：**地域ごとに設定**

※詳細はこちらPDF又は各県のHPで随時更新されますので、ご確認ください。

プレミアム付食事券ご利用フロー



感染症対策について

GaTe Eat 事業に参加する飲食店に守っていただく感染対策は、**2.5.5**です。

☒ **店舗入口や手洗い場には、予定消費額に消毒液を内蔵する。**

☒ **店内には適切な換気設備を設置し、換えた換気を行う**
(窓・ドアの定期的な開放、換気扇の活用)

☒ **他グループの間隔主ができるだけ2m(縦横1m)以上空くように配置を設けてテーブル・座席を区画するか、パーティション(アクリル板又はそれに準ずるもの)で区切る。**
カウンター席は、他グループの間隔主が密着しないよう適切なスペースを設ける。

☒ **一つのテーブルで他グループと接触する場合には、両正副の配置を設けるか、テーブル上をパーティションで区切る。**

店舗用のポスターデータ(ダウンロードリンク)

キャンペーンに参加いただく飲食店様向け宣傳用図案にダウンロードしてご使用いただけるポスターデータを公開しています。

- ① 感染対策ポスター(PMFファイル)
- ② 感染対策ポスター②(印刷用図案等組み込み印刷可能(PDF・ポイントファイル))
- ③ 発食するときのお願いポスター(PMFファイル)

①感染対策ポスター
(PMF)

②感染対策ポスター②
(Image Points)

③発食するときのお願いポスター
(PMF・Image Points)

※各都道府県毎に版数制限あり

条件を満たす飲食店様が、キャンペーン期間中、運用を行わない事で参加される場合は、以上の感染対策ポスターをご削除ください。

©GaTeEat株式会社掲載権者ターゲティングについては別途ご案内いたします。

なお、GaTe Eatのキャンペーン事業中提供される資料は、お客様が発行する新聞や週刊誌、季節別公式ホームページ等で公開・発表される場合があります。

参加事業者一覧

プレミアム付食事券の販売

ご利用されるエリアを選択のうえ、販売事業者をご確認ください。
※販売期間等の情報は2021年12月20日時点のものです。詳細については、各事業者のホームページをご確認ください。

全国	東北地方	関東地方	中部地方	近畿地方	中国地方	四国地方	九州地方
 Go To Eat 北海道お食事券事業実施事務局 もっと見る ▼	 Go To Eat キャンペーン青森県事務局 もっと見る ▼	 いわたの食応援プロジェクト事務局 (いわて Go To Eat キャンペーン事務局) もっと見る ▼					
 Go To Eat キャンペーン宮城県食事券発行事務局 ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼	 Go To Eat キャンペーン秋田県事務局 もっと見る ▼	 やまがた Go To Eat キャンペーン事務局 もっと見る ▼					
 福島県 Go To Eat キャンペーン事務局 もっと見る ▼	 Go To Eat キャンペーン茨城県事務局 もっと見る ▼	 Go To Eat キャンペーン 栃木県事務局 ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼					
 ぐんま Go To Eat キャンペーン事務局 もっと見る ▼	 Go To Eat キャンペーン 埼玉県事務局 もっと見る ▼	 Go To Eat キャンペーン千葉県事務局 もっと見る ▼					
 Go To Eat Tokyo 食事券発行共同事業体 もっと見る ▼	 Go To Eat かながわ事務局 もっと見る ▼	 新潟県 Go To Eat キャンペーン 食事券共同事業体 ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼					
 富山県 Go To Eat キャンペーン事務局 ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼	 石川県 Go To Eat キャンペーン事務局 ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼	 福井県 Go To Eat キャンペーン実行委員会 ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼					
 Go To Eat キャンペーン 山梨県事務局 もっと見る ▼	 信州 Go To Eat キャンペーン ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼	 びふ Go To Eat キャンペーン ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼					
 静岡県商工会連合会 もっと見る ▼	 ふじのくに静岡県 Go To Eat キャンペーン事務局 ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼	 Go To Eat キャンペーン あいち ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼					

 三重 Go To Eat キャンペーン事務局 ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼	 Go To Eat キャンペーン 滋賀県事務局 ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼	 京都 Go To Eat コンソーシアム もっと見る ▼
 Go To Eat 大阪 キャンペーン プレミアム食事券事務局 もっと見る ▼	 奈良 Go To Eat キャンペーン事務局 ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼	 Go To Eat ひょうご キャンペーン事務局 もっと見る ▼
 わかやま Go To Eat キャンペーン事務局 もっと見る ▼	 とっとり Go To Eat キャンペーン事務局 もっと見る ▼	 Go To Eat キャンペーン しまね 食事券事務局 ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼
 Go To Eat in 岡山県 共同事業体 ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼	 Go To Eat キャンペーン 広島 もっと見る ▼	 やまぐち Go To Eat キャンペーン実行委員会 もっと見る ▼
 Go To Eat キャンペーン 徳島県事務局 ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼	 KAGAWA Go To Eat キャンペーン事務局 ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼	 Go To Eat キャンペーン 愛媛事務局 ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼
 Go To Eat 食事券発行事業 コンソーシアム こうち もっと見る ▼	 Go To Eat キャンペーン 福岡事務局 ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼	 Go To Eat キャンペーン (佐賀県) 事務局 もっと見る ▼
 Go To Eat キャンペーン 長崎事務局 もっと見る ▼	 Go To Eat キャンペーン くまもと事務局 ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼	 Go To Eat キャンペーン 大分県事務局 ※追加発行あり 「もっと見る」でご確認ください もっと見る ▼
 一般社団法人 宮崎県商工会連合会 もっと見る ▼	 鹿児島県商工会連合会 もっと見る ▼	 鹿児島県商工会連合会 もっと見る ▼
 Go To Eat キャンペーン おきなわ事務局 もっと見る ▼		



オンライン飲食予約の 利用によるポイント付与

オンライン飲食予約サイト経由で、キャンペーン期間中に予約・来店をしたお客様に、次回以降にキャンペーン参加
飲食店を利用できるポイントをお付けします。

このキャンペーンを利用する場合は、感染予防対策への協力、予約ポイント以上の飲食が必要となります。
お店が定めるポイント付与などの条件を必ず守りながら、飲食店を訪問していただきますようお願いいたします。

- ☒ 付与されるポイント： 飲食料額が**500円分** / 予約料額等（13:00～）は**1,000円分**のポイントをお付け^{※1}
- ☒ ポイント付与の上限： 1回の予約あたり**10人分**（最大10,000円分のポイント）
- ☒ ポイント付与の期間： 最長**2021年1月**まで
- ☒ ポイントの有効期限：**オンラインサイトごとに設定**
※有効期限はオンラインサイトごとに異なります。

※一部オンラインサイトのみ対応。一店舗以上の予約が必要なポイント付与などの特典も場合があります。

オンライン飲食予約でのポイント付与フロー

※実際の店舗状況により、予約・来店、ポイント消費の順番や条件が異なる場合があります。

感染予防について

GoToEat 事業に参加する飲食店にすべていたる感染対策は、**こちら**です。

- ☒ 店舗入り口や手洗い場等には、**手洗い機等にお消毒液を併用する。**
- ☒ 店内には適切な換気設備を設置し、**適切な換気を行う**（窓・ドアの定期的な開閉、換気扇の常運転等）。
- ☒ 物グループの客間全がでる約**2m（縦横1m）以上**に広く、**間隔を空けてテーブル・椅子を配置するが、**
 テーブル間をパーティション（アクリル板又はそれに準ずるもの）で区切る。
 カウンター前は、他グループの客間主が通過しないよう**適度なスペースを空ける。**
- ☒ 一つのテーブルで他グループと接触する場合は、**真正面の距離を空けるが、**
 テーブル上をパーティションで区切る。

オンライン飲食予約事業者へ登録希望の店舗の皆さまへ

オンライン飲食予約サイトへの登録希望者は登録には登録手数料が設定されています。
ご参考として登録手数料一覧を掲載しておりますのでご確認ください。

[ご登録の条件](#)

店舗用のポスター（ダウンロード用）

キャンペーンに参加したい店舗はポスターをダウンロードしてご利用いただけます。以下のポスターをご用意しています。

- ☒ 感染予防対策ポスター（A4横型）
- ☒ 感染予防対策ポスター（A3縦型）
- ☒ 飲食店での感染予防対策ポスター（A4横型）

[感染予防対策ポスター（A4横型）](#)
[感染予防対策ポスター（A3縦型）](#)
[飲食店での感染予防対策ポスター（A4横型）](#)

※ポスターは全額印刷代無料です。

店舗を行う飲食店が、キャンペーン期間中、店舗を行う日によって参加される場合は、以上の感染予防対策ポスターをご
利用ください。

オンライン飲食予約

本キャンペーンに参加しているオンライン飲食予約事業は以下の13社です。いずれか選択のうえご利用ください。
※利用条件はサイトにより異なります。

 ぐるなび (株式会社ぐるなび) もっと見る ▼	 食べログ (株式会社カカコム) もっと見る ▼	 Yahoo!ロコ 飲食予約 (ヤフー株式会社) もっと見る ▼
 一休.comレストラン (株式会社一休) もっと見る ▼	 EPARK グルメ (株式会社 EPARKグルメ) もっと見る ▼	 EPARK (株式会社 EPARKグルメ) もっと見る ▼
 HOT PEPPER グルメ (株式会社リクルート) もっと見る ▼	 favy (FTP フードテックパートナー) もっと見る ▼	 トレタ (FTP フードテックパートナー) もっと見る ▼
 オズモール (スターツ出版株式会社) もっと見る ▼	 Retty株式会社 もっと見る ▼	 LUXA (auコマース&ライフ株式会社) もっと見る ▼
 ヒトサラ (株式会社USEN Media) もっと見る ▼	 Chefle (株式会社Fesbase) もっと見る ▼	 大阪総合グルメ情報検索サイト e-グルメ (表示灯株式会社) もっと見る ▼

Go To Eatキャンペーンを ご利用いただく皆様へ

Go To Eatキャンペーンを利用いただくにあたり、以下を必ずご一読願います。



01 手洗い・消毒の徹底

食事の前には、
手洗い・消毒を徹底してください



02 咳エチケット

咳エチケットを守り、
会話を控えめをお願いします
(食事以外はマスクを装着)



03 換気を大切に

三密を回避し、
換気に協力しましょう
(通風時間を避けたご利用)

よくあるご質問

キャンペーンに関する、よくあるご質問はこちら

[詳細ページへ](#) >

農林水産省

住所: 〒100-8950 東京都千代田区霞が関1-2-1
電話: 03-3502-8111(代表)
法人番号: 5000012080001

[リンクについて](#) [著作権](#) [免責事項](#)

Copyright : Ministry of Agriculture, Forestry and Fisheries

6-1. 実施内容

以下の内容で、飲食店における店頭ツールの制作・印刷・発送の業務を実施した。

(1) 店頭ツールの制作・印刷

- ①コロナ接触確認アプリ告知シール
- ②コロナ接触確認アプリ告知シート（印刷・発送）
- ③外食をする時のお願いポスター
- ④感染症予防対策ポスター

(2) 店頭ツールの制作・発送

- ①発送回数：56回
- ②発送部数：305,825部

①コロナ接触確認アプリ告知シール



②コロナ接触確認アプリ告知シート

新型コロナウイルス接触確認アプリのインストールをおねがいします

自分をまもり、大切な人をまもり、
地域と社会をまもるために、
接触確認アプリをインストールしましょう。

厚生労働省
新型コロナウイルス
接触確認アプリ
(略称: COCOA)
COVID-19 Contact Confirming Application

接触確認アプリは、新型コロナウイルス感染症の
感染者と接触した可能性について、通知を受け取
ることができる、スマートフォンのアプリです

※画面イメージ

○本アプリは、利用者ご本人の同意を前提に、
スマートフォンの近接通信機能（ブルートウ
ース）を利用して、お互いに分からないようプ
ライシーを確保して、新型コロナウイルス感
染症の陽性者と接触した可能性について、通知を
受けることができるアプリです。

○利用者は、陽性者と接触した可能性が分かるこ
とで、検査の受診など保健所のサポートを早く
受けることができます。利用が増えることで、
感染拡大の防止につながる事が期待されます。

1メートル以内、15分以上の接触した可能性

・接触に関する記録は、端末のメモリに保存し、外にはでません
・ここで、1回の 通知された内容は、10日間のみです
・端末のメモリに接触の履歴（ランダムに保存）を記録します
・記録は14日間経過後に削除されます
・通知は、作業時間など個人で設定された時間帯は記録しません
・ブルートウースをオフにすると通知を受け取れません

iPhoneの方はこちら
App Store
お申し込み

Androidの方はこちら
Google Play
でインストール

詳しくはこちら
厚生労働省
ウェブサイト

厚生労働省
内閣官房
新型コロナウイルス感染症対策推進室
情報通信政策(TT)局危機管理室

③外食をする時のお願いポスター

当店では、新型コロナウイルスの感染症予防対策を実施しています。

- ✓ 店舗入口や手洗い場所には、手指消毒用に消毒液を用意する。
- ✓ 店内には適切な換気設備を設置し、徹底した換気を行う（窓・ドアの定期的な開放、常時換気扇の使用等）。
- ✓ 他グループの客同士ができるだけ2m（最低1m）以上空くように間隔を空けてテーブル・座席を配置するか、テーブル間をパーティション（アクリル板又はそれに準ずるもの）で区切る。カウンター際は、他グループの客同士が密着しないよう適度なスペースを空ける。
- ✓ 一つのテーブルで他グループと相席する場合には、真正面の配置を避けるか、テーブル上をパーティションで区切る。

店舗名

Go To Eat キャンペーン 農林水産省

当店では、新型コロナウイルスの感染症予防対策を実施しています。

- ✓ 店舗入口や手洗い場所には、手指消毒用に消毒液を用意する。
- ✓ 店内には適切な換気設備を設置し、徹底した換気を行う（窓・ドアの定期的な開放、常時換気扇の使用等）。
- ✓ 他グループの客同士ができるだけ2m（最低1m）以上空くように間隔を空けてテーブル・座席を配置するか、テーブル間をパーティション（アクリル板又はそれに準ずるもの）で区切る。カウンター際は、他グループの客同士が密着しないよう適度なスペースを空ける。
- ✓ 一つのテーブルで他グループと相席する場合には、真正面の配置を避けるか、テーブル上をパーティションで区切る。

店舗名

Go To Eat キャンペーン 農林水産省

当店では、新型コロナウイルスの感染症予防対策を実施しています。

- ✓ 店舗入口や手洗い場所には、手指消毒用に消毒液を用意する。
- ✓ 店内には適切な換気設備を設置し、徹底した換気を行う（窓・ドアの定期的な開放、常時換気扇の使用等）。
- ✓ 他グループの客同士ができるだけ2m（最低1m）以上空くように間隔を空けてテーブル・座席を配置するか、テーブル間をパーティション（アクリル板又はそれに準ずるもの）で区切る。カウンター際は、他グループの客同士が密着しないよう適度なスペースを空ける。
- ✓ 一つのテーブルで他グループと相席する場合には、真正面の配置を避けるか、テーブル上をパーティションで区切る。

店舗名

Go To Eat キャンペーン 農林水産省

当店では、新型コロナウイルスの感染症予防対策を実施しています。

- ✓ 店舗入口や手洗い場所には、手指消毒用に消毒液を用意する。
- ✓ 店内には適切な換気設備を設置し、徹底した換気を行う（窓・ドアの定期的な開放、常時換気扇の使用等）。
- ✓ 他グループの客同士ができるだけ2m（最低1m）以上空くように間隔を空けてテーブル・座席を配置するか、テーブル間をパーティション（アクリル板又はそれに準ずるもの）で区切る。カウンター際は、他グループの客同士が密着しないよう適度なスペースを空ける。
- ✓ 一つのテーブルで他グループと相席する場合には、真正面の配置を避けるか、テーブル上をパーティションで区切る。

店舗名

Go To Eat キャンペーン 農林水産省

当店では、新型コロナウイルスの感染症予防対策を実施しています。

- ✓ 店舗入口や手洗い場所には、手指消毒用に消毒液を用意する。
- ✓ 店内には適切な換気設備を設置し、徹底した換気を行う（窓・ドアの定期的な開放、常時換気扇の使用等）。
- ✓ 他グループの客同士ができるだけ2m（最低1m）以上空くように間隔を空けてテーブル・座席を配置するか、テーブル間をパーティション（アクリル板又はそれに準ずるもの）で区切る。カウンター際は、他グループの客同士が密着しないよう適度なスペースを空ける。
- ✓ 一つのテーブルで他グループと相席する場合には、真正面の配置を避けるか、テーブル上をパーティションで区切る。

店舗名

Go To Eat キャンペーン 農林水産省

当店では、新型コロナウイルスの感染症予防対策を実施しています。

- ✓ 店舗入口や手洗い場所には、手指消毒用に消毒液を用意する。
- ✓ 店内には適切な換気設備を設置し、徹底した換気を行う（窓・ドアの定期的な開放、常時換気扇の使用等）。
- ✓ 他グループの客同士ができるだけ2m（最低1m）以上空くように間隔を空けてテーブル・座席を配置するか、テーブル間をパーティション（アクリル板又はそれに準ずるもの）で区切る。カウンター際は、他グループの客同士が密着しないよう適度なスペースを空ける。
- ✓ 一つのテーブルで他グループと相席する場合には、真正面の配置を避けるか、テーブル上をパーティションで区切る。

店舗名

Go To Eat キャンペーン 農林水産省

④感染症予防対策ポスター

新型コロナウイルス感染症対策

農林水産省 厚生労働省 消費者庁

おいしく 楽しく 安全に

外食をするときのお願い



- ✓ 外食をするときには、感染予防に加え、他の方に感染させない気づきが必要です。一人一人のご協力で、お店を応援しましょう。
- ✓ 発熱や咳など、異常が認められる場合には、外食を控えましょう。
- ✓ お店によっては、席の配置、食事の提供方法などを制限する場合があります。ご理解・ご協力をお願いします。

食事の前には、手洗い・消毒をしましょう。



咳エチケットを守り、会話は控えめにしましょう。

食事中以外はマスクをしましょう



大人数での会食や飲み会を避けましょう。

大声に驚がりやすい大量の飲酒は控えましょう



「3密」を回避し、換気に協力しましょう。

混雑する時間帯を避けることも有効です

デリバリーやテイクアウトも活用しましょう



Preventing the Spread of COVID-19

MAFF 厚生労働省 消費者庁

Things to Please Keep in Mind When Eating Out

To safely enjoy good food and good conversation



- ✓ When **eating out**, you need to be careful to **avoid not only becoming infected yourself but also infecting others**. We can continue to **support restaurants** if we all work together and **do our part**.
- ✓ Please **refrain from eating out** if you feel unwell such as fever or cough.
- ✓ Some restaurants **may have restrictions on seating or how they serve food**. Restaurant workers are doing their best to prevent the spread of infection. Please be **patient** and **follow their instructions**.

Treat restaurant workers with respect and consideration.

Wash or disinfect your hands before eating.



Keep your mask on except when eating.

Do not share a glass or top-up someone else's drink.

Do not share spoons or chopsticks.



Do not linger over food or drinks in a large group.

Do not drink too much. Avoid talking in a loud voice.



Avoid the 3 Cs* and cooperate with ventilation arrangements.

*3 Cs: Closed spaces, Crowded places, and Close-contact settings

Avoiding busy times of day is also effective.

Get delivery or take-out when possible.



Please download COCOA, the COVID-19 Contact-Confirming Application.

For details, visit MHLW website



GoToEatキャンペーン立ち上げ期には、短期間で事務局／コールセンター開設、参加飲食店向けの店頭ツール印刷配送、公式ホームページ開設を行うこととなったが、農林水産省担当者や各事業者との連携により特段問題なくキャンペーンを開始出来ました。

以降では、新型コロナウイルスの感染症の流行状況の拡大により事業期間が幾度か延長せざるを得ないなか、コールセンターの増強縮小、店頭ツール配布終了以降の参加店舗数集約、ホームページの定期的な更新等の業務を中心に相談窓口・申請案内等事業としては滞りなく進行致しました。

以下にコールセンター設置・運営およびWEB制作に関する所感を記載致します。

所感：コールセンター設置・運営

●コールセンター開設初期の問い合わせ内容について

- GoToトラベルとGoToEatとを混同した問い合わせが頻発し、全受電件数の約半数を占める月もあった。
- 上記のような混同した問い合わせおよび都道府県事務局やオンラインサイト事業者が対応すべき問い合わせについても、当センタへ誘導され、問い合わせ者がたらい回しとなった事例も多く、問い合わせ内容と情報整理に時間を要し、対応に苦慮した。
- 上記のような別施策との混同だけでなく、メディアに取り上げられる機会も多く、受電件数が企画提案時の計画数を超えたため、農林水産省と協議し、契約席数の増席を実施した。

●コールセンター運用中盤から終盤の問い合わせ内容について

- 開設初期と比較し、GoToトラベル等の別施策との混同による受電件数は減少した。
- 受電件数は各都道府県での食事券販売開始のアナウンスや報道内容に大きく影響を受けた。
- 緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が実施された関係で、本キャンペーンに関しても食事券の販売時期や有効期限等、当初の案内内容から変更が生じる場合が多かった。
- 上記変更に加え、SNSでの誤情報の拡散などもあり、消費者・事業者ともに混乱が生じており、食事券の新規販売や利用の一次停止時期であっても引き続き問い合わせがあった。
- 本キャンペーンと各都道府県事業のキャンペーンが類似の名称であったため、混同した消費者や事業者からの問い合わせ数が増加すると共に、各都道府県事業のキャンペーン事務局（電話窓口）の閉鎖に伴い、受電件数が増加した。
- 事業者から換金期限や手順に関する問い合わせが増加した。未換金の金額が大きい事業者からは複数回の問い合わせがあり、事象によっては農林水産省へエスカレーションをした。
- キャンペーン期間の終了後も、業者からの問い合わせ（換金状況の調査等）、継続して問い合わせ対応が発生していた。問い合わせ内容の性質上、1件当たりの応対時間は長くなる傾向にあった。

●運営上の工夫について

- 応対品質の向上に向け、各オペレーターに対して、応対模様のモニタリングやモニタリング結果のフィードバックを行うことに加え、勉強会や個別フォロー等により消費者ニーズの理解や解決力の向上を図り、定常的なスキル向上を図った。
- 受電件数が想定を超え集中呼が発生した時は、電話受付を最優先とし、履歴等の後処理は閑散時間帯に実施する等、柔軟に対応することで応答率の向上を図った。
- 農林水産省へ確認済みの事項は応対履歴システム上に周知事項・事例として掲載し、センター内で即日の共有・意識合わせを行った。この取り組みを通じて、都度、農林水産省へ回答内容の確認をすることや問い合わせ者を待たせることなく即時対応が可能となり、応対効率化の実現及び農林水産省の職員の稼働削減を行った。
- 問い合わせ内容は直近の報道内容にも連動してくるため、常に動向の把握を行い、問い合わせ内容を事前想定し、効率的に案内ができるよう対応した。
- センター内で対応に苦慮する案件は農林水産省と密に連携し対応方針を仰ぎ、即日の解決を図った。

●感想・改善点について

- 全国が対象であり大規模かつ実施判断が新型コロナウイルスの感染症の流行状況に基づくため、状況の変化が大きいキャンペーンであったが、農林水産省及び各事業者との連携によって大きなトラブルなく遂行できた。
- 本キャンペーン実施中には緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が実施され、食事券の販売時期や利用可能時期の変更が複数回発生したが、最新情報をセンター内で意識統一し、確実な案内を心掛けたことにより、消費者の混乱や不安を和らげることができたと考え、本キャンペーンにおけるコールセンターとしての役割は達成できたと考える。
- オンライン予約については予約方法や予約状況の確認といった操作全般に対し不慣れな方や不安な方が多くいたため、次回実施時にはコールセンター等、オンライン以外での問い合わせ窓口の設置を検討されたい。

所感：WEB制作

● 正確な情報提供と円滑なコミュニケーションの確立

- ・ キャンペーンに参加する各飲食店およびサービス事業者利用者が全国に及ぶ本キャンペーンでは、正確な情報提供が重要な業務内容であった。
- ・ 販売／利用期間キャンペーンに関する詳細情報の提供を行い、事業者と利用者の円滑なコミュニケーションに寄与しました。

● 強固なセキュリティ対策が講じられたwebサイトの構築と大量の情報の掲載

- ・ 詳細情報を素早くかつ正確に確認・整理してwebサイトに掲載。
- ・ 本件専用のクラウドサービスを活用し、強固な情報セキュリティ対策を講じ効率的で素早く表示できるwebサイトを構築。

● 安定した定常運用の実施と知見を活かしたアクセス解析レポートの分析・報告

- ・ 詳細情報は常に最新の更新情報を素早くかつ正確にwebサイトに掲載し安定した定常運用を行った。
- ・ 専門的な知見を活かし、webサイトのアクセス解析をわかりやすく取りまとめ、毎月の解析レポートとして分析・報告した。

今後同様の事業を実施する際に改善すべき点

- ・ 事業開始までの期間が短かったこともあり、事業全体の設計が個別の施策ありきの継ぎはぎになってしまった印象があり、各事業がより有機的効果的に進行できる設計への改善余地は大いにあったものとする。
- ・ 本事業では関与する事業者も多く、短期間でのスタートが必要だった背景もありやむを得ない面もあったと思われるが、今後同様のキャンペーン設計がされる際には、今回実績を踏まえた緻密な設計が必要と思われる。