

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。