

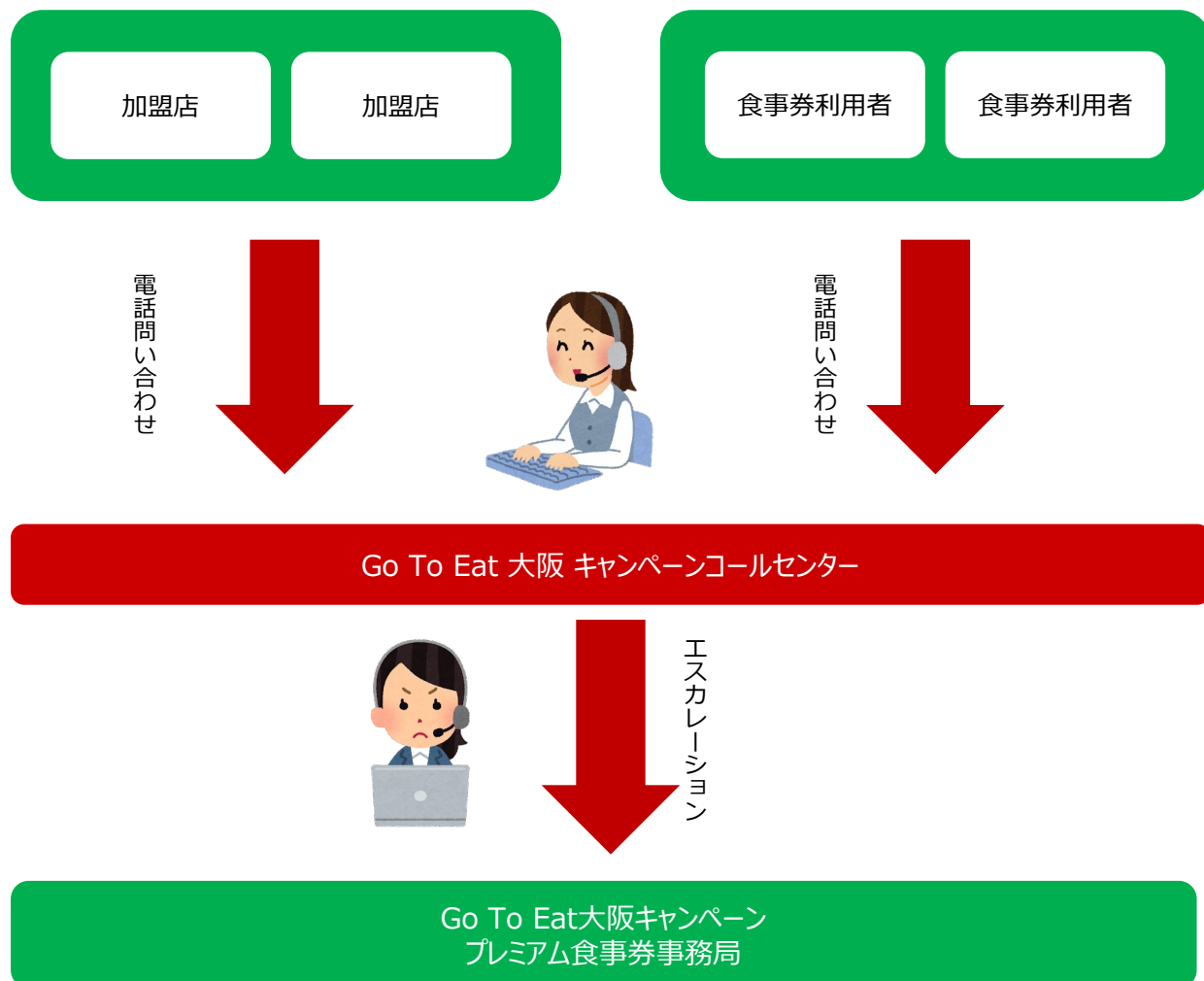
8. コールセンター体制

コールセンター概要

当事業において、消費者や加盟店舗からの、入出金や口座情報などの照会、食事券の取扱いなど、リアルタイムかつ機微的な問い合わせが多く入ることが予想された為、コールセンターを開設し、対応してまいりました。

名称	Go to Eat 大阪プレミアム食事券 コールセンター
開設期間	令和2年9月15日（火）～令和5年3月17日（水） ※平日：10:00-17:00 ※土日祝・年末年始休業
設置場所	連絡所は大阪市内 オペレーションセンターは東京都内
対応時間	10:00～17:00（対応時間外は、テープによるご案内になります）
電話番号	0570-666-609
対象者	消費者、加盟店舗

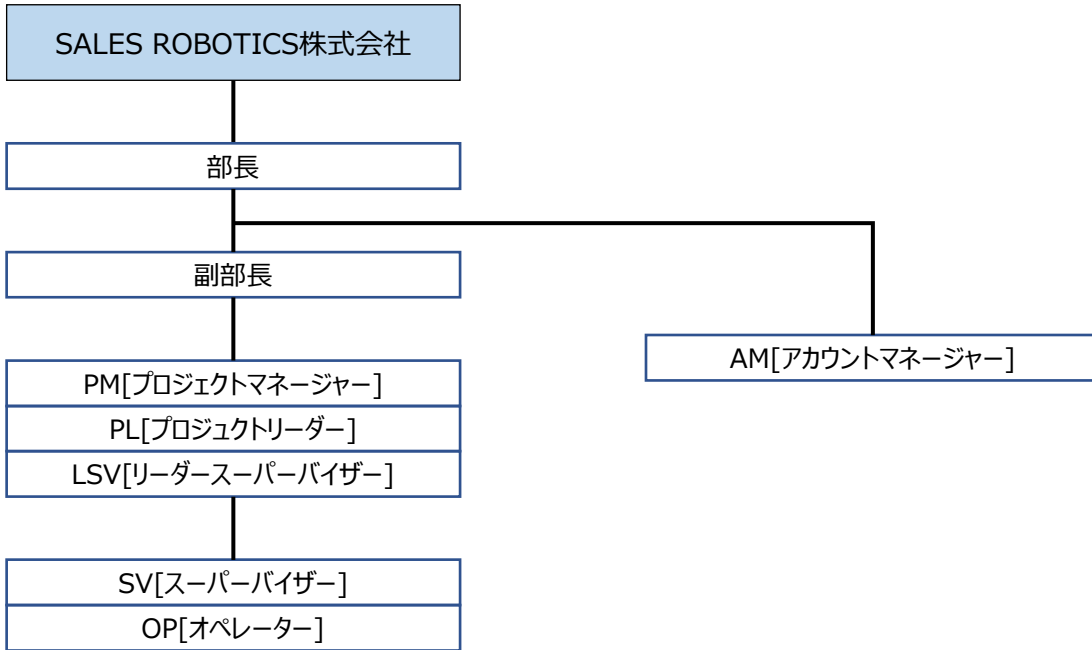
「業務フロー」



8. コールセンター体制

コールセンター概要

【Go To Eat】コールセンター体制図



役職	役職・責務	
	責務	窓口
部長	部署最終責任者[部内管理・部内人事]	
GM[ゼネラルマネージャー]	運用統括責任者[部下管理・重要事項対応・システム構築]	
PM[プロジェクトマネージャー]	本プロジェクト責任者[部下管理・重要事項対応・現場情報連携・現場教育]	本プロジェクトの現場情報の連携窓口
PL[プロジェクトリーダー]	PM管理下にて本プロジェクト副責任者[部下管理・重要事項対応・現場情報連携・現場教育]	
LSV[リーダースーパーバイザー]	PL管理下にて本プロジェクト担当者[SV & OP管理・現場情報連携・現場教育]	
SV[スーパーバイザー]	現場2次対応[OPフォロー・履歴ダブルチェック・2次クレーム対応]	
OP[オペレーター]	現場1次対応[受電（架電）・履歴入力・1次クレーム対応]	
AM[アカウントマネージャー]	営業責任者[本事業の立上責任・契約 & 請求管理・営業窓口]	増席・減席・延長等の契約面・請求面の窓口 その他営業関連の問い合わせ窓口

8. コールセンター体制

月別応答件数

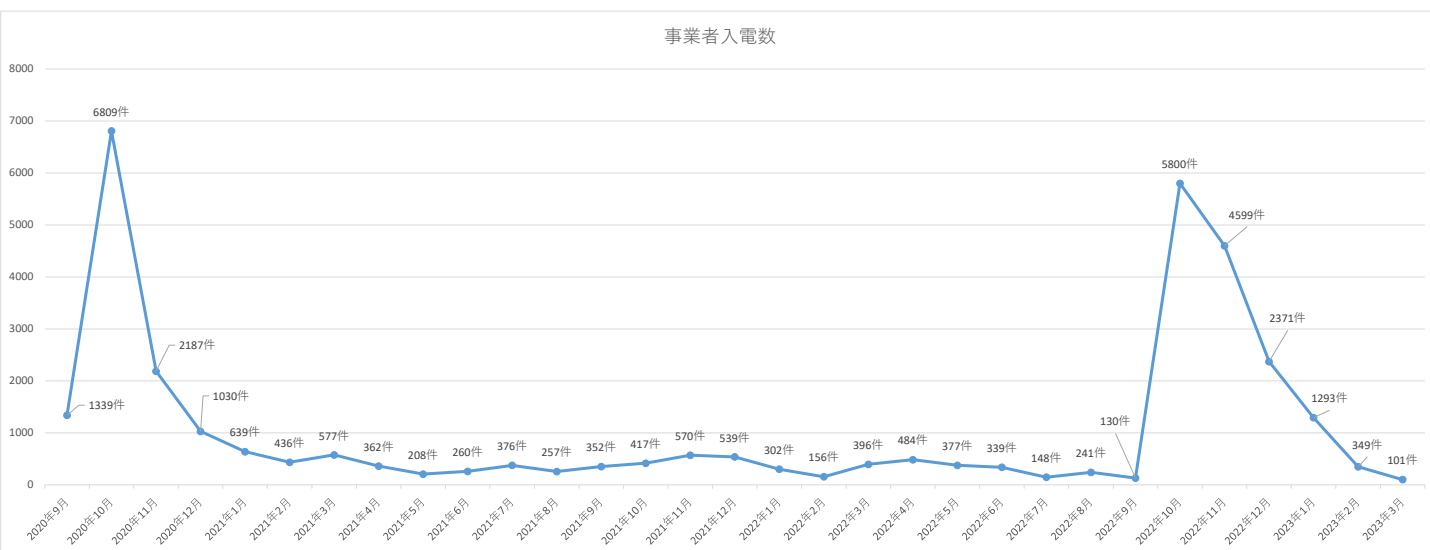
【加盟店入電数】

対応月	入電件数	応答件数
2020年9月	1339	1314
2020年10月	6809	5885
2020年11月	2187	2018
2020年12月	1030	995
2021年1月	639	635
2021年2月	436	425
2021年3月	577	565
2021年4月	362	359
2021年5月	208	204
2021年6月	260	257
2021年7月	376	373
2021年8月	257	257
2021年9月	352	345
2021年10月	417	411
2021年11月	570	558
2021年12月	539	528

対応月	入電件数	応答件数
2022年1月	302	300
2022年2月	156	156
2022年3月	396	389
2022年4月	484	476
2022年5月	377	371
2022年6月	339	331
2022年7月	148	146
2022年8月	241	238
2022年9月	130	128
2022年10月	5800	4230
2022年11月	4599	4191
2022年12月	2371	2358
2023年1月	1293	1290
2023年2月	349	349
2023年3月	101	100

問い合わせ内容例
キャンペーン/食事券詳細について
加盟店登録方法/流れについて
ID/PWの失念、確認依頼
登録内容確認/変更について
換金/入金関連について
ゴールドステッカー取得などについて

【加盟店入電推移】



8. コールセンター体制

月別応答件数

【利用者入電数】

対応月	入電件数	応答件数
2020年9月	353	338
2020年10月	19144	8123
2020年11月	2719	2406
2020年12月	478	447
2021年1月	464	457
2021年2月	283	279
2021年3月	373	359
2021年4月	100	95
2021年5月	212	210
2021年6月	347	343
2021年7月	96	96
2021年8月	33	33
2021年9月	99	98
2021年10月	313	308
2021年11月	665	656
2021年12月	587	576

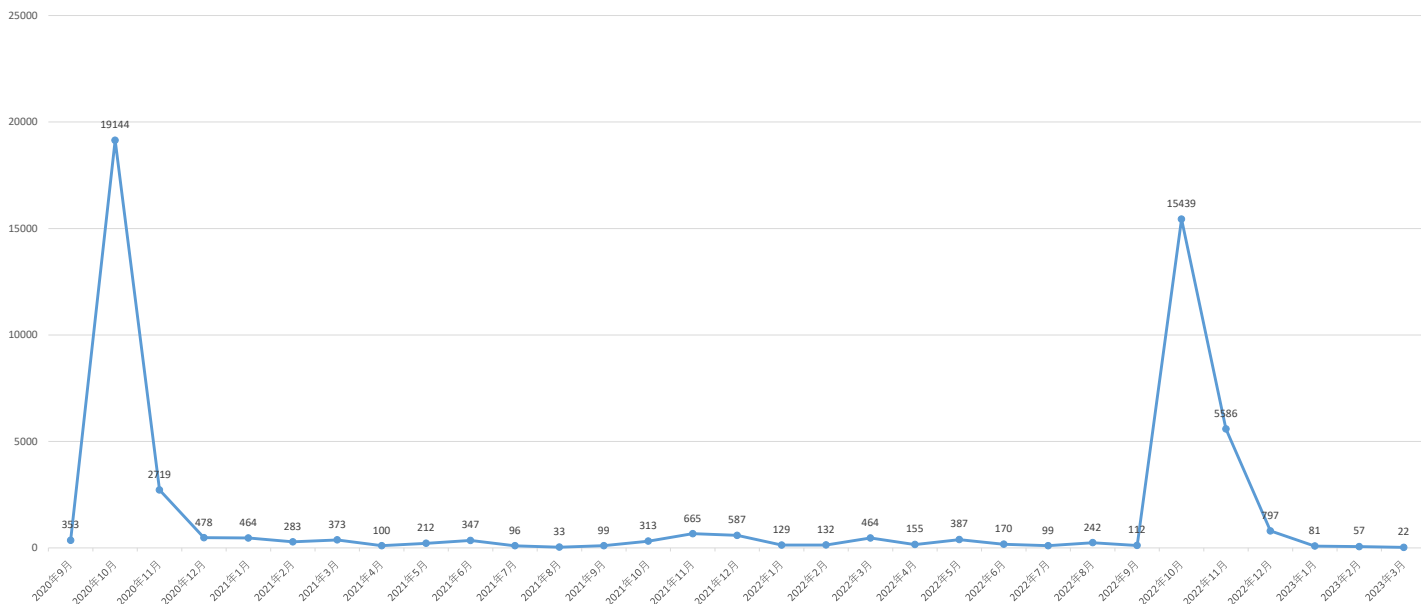
対応月	入電件数	応答件数
2022年1月	129	126
2022年2月	132	127
2022年3月	464	450
2022年4月	155	152
2022年5月	387	378
2022年6月	170	169
2022年7月	99	97
2022年8月	242	237
2022年9月	112	112
2022年10月	15439	4148
2022年11月	5586	4971
2022年12月	797	793
2023年1月	81	80
2023年2月	57	57
2023年3月	22	20

問い合わせ内容例

- キャンペーン/食事券使用方法等詳細について
- 食事券購入/発券方法について
- 引換可能店舗の確認等について
- 利用可能加盟店の確認等について

【利用者入電推移】

消費者



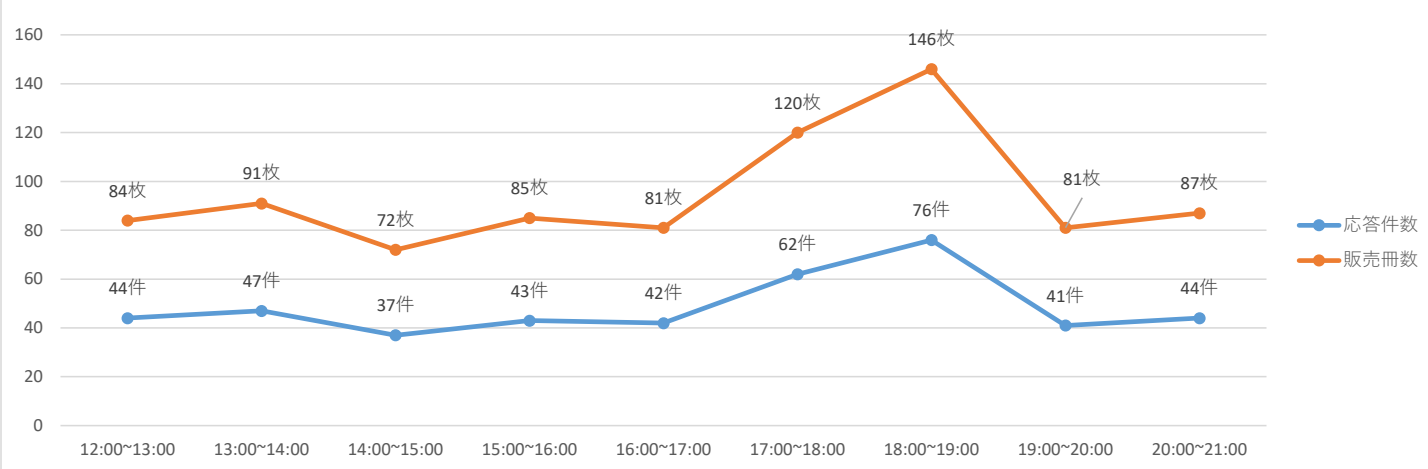
8. コールセンター体制

食事券販売受付状況

【Go To Eatプレミアム食事券受付推移】

販売日	受付時間	応答件数	販売冊数
2020/10/27	12:00~13:00	44	84
	13:00~14:00	47	91
	14:00~15:00	37	72
	15:00~16:00	43	85
	16:00~17:00	42	81
	17:00~18:00	62	120
	18:00~19:00	76	146
	19:00~20:00	41	81
	20:00~21:00	44	87

2020年販売推移



8. コールセンター体制

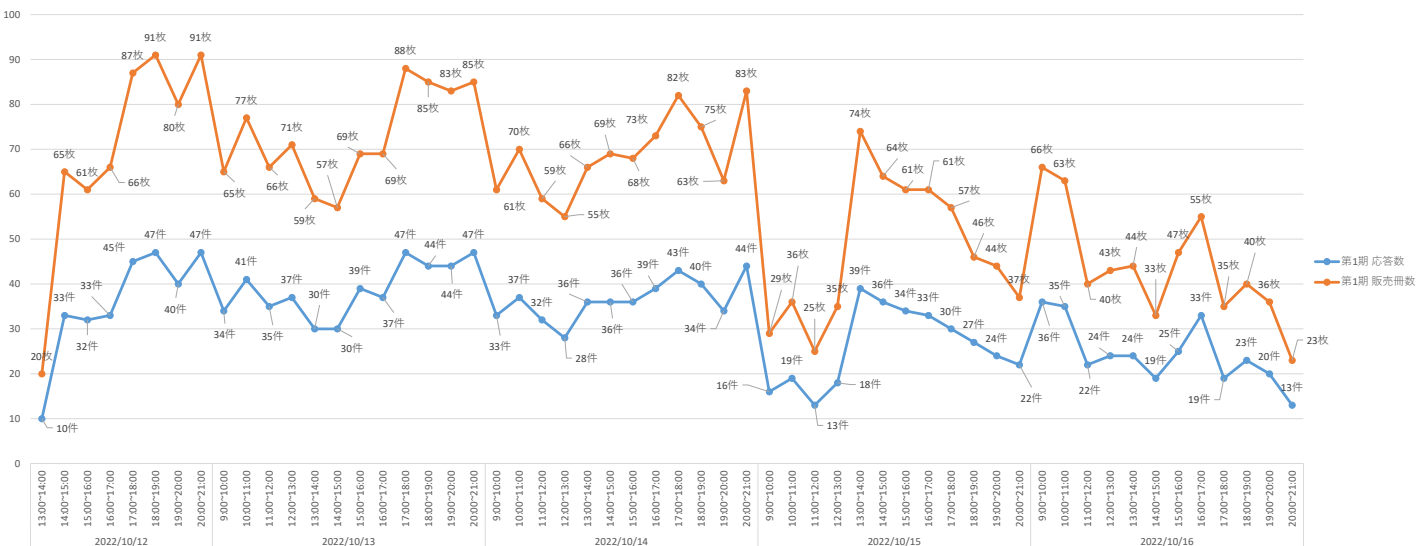
食事券販売受付状況

【ゴールドステッカー-飲食店応援事業食事券販売受付推移 第1期】

第1期			
販売日	受付時間	応答数	販売冊数
2022/10/12	13:00~14:00	10	20
	14:00~15:00	33	65
	15:00~16:00	32	61
	16:00~17:00	33	66
	17:00~18:00	45	87
	18:00~19:00	47	91
	19:00~20:00	40	80
	20:00~21:00	47	91
2022/10/13	9:00~10:00	34	65
	10:00~11:00	41	77
	11:00~12:00	35	66
	12:00~13:00	37	71
	13:00~14:00	30	59
	14:00~15:00	30	57
	15:00~16:00	39	69
	16:00~17:00	37	69
	17:00~18:00	47	88
	18:00~19:00	44	85
19:00~20:00	44	83	
20:00~21:00	47	85	
2022/10/14	9:00~10:00	33	61
	10:00~11:00	37	70
	11:00~12:00	32	59
	12:00~13:00	28	55
	13:00~14:00	36	66
	14:00~15:00	36	69
	15:00~16:00	36	68
	16:00~17:00	39	73
	17:00~18:00	43	82
	18:00~19:00	40	75
	19:00~20:00	34	63
	20:00~21:00	44	83

第1期			
販売日	受付時間	応答数	販売冊数
2022/10/15	9:00~10:00	16	29
	10:00~11:00	19	36
	11:00~12:00	13	25
	12:00~13:00	18	35
	13:00~14:00	39	74
	14:00~15:00	36	64
	15:00~16:00	34	61
	16:00~17:00	33	61
	17:00~18:00	30	57
	18:00~19:00	27	46
19:00~20:00	24	44	
20:00~21:00	22	37	
2022/10/16	9:00~10:00	36	66
	10:00~11:00	35	63
	11:00~12:00	22	40
	12:00~13:00	24	43
	13:00~14:00	24	44
	14:00~15:00	19	33
	15:00~16:00	25	47
	16:00~17:00	33	55
	17:00~18:00	19	35
	18:00~19:00	23	40
19:00~20:00	20	36	
20:00~21:00	13	23	

2022年第1期販売推移



8. コールセンター体制

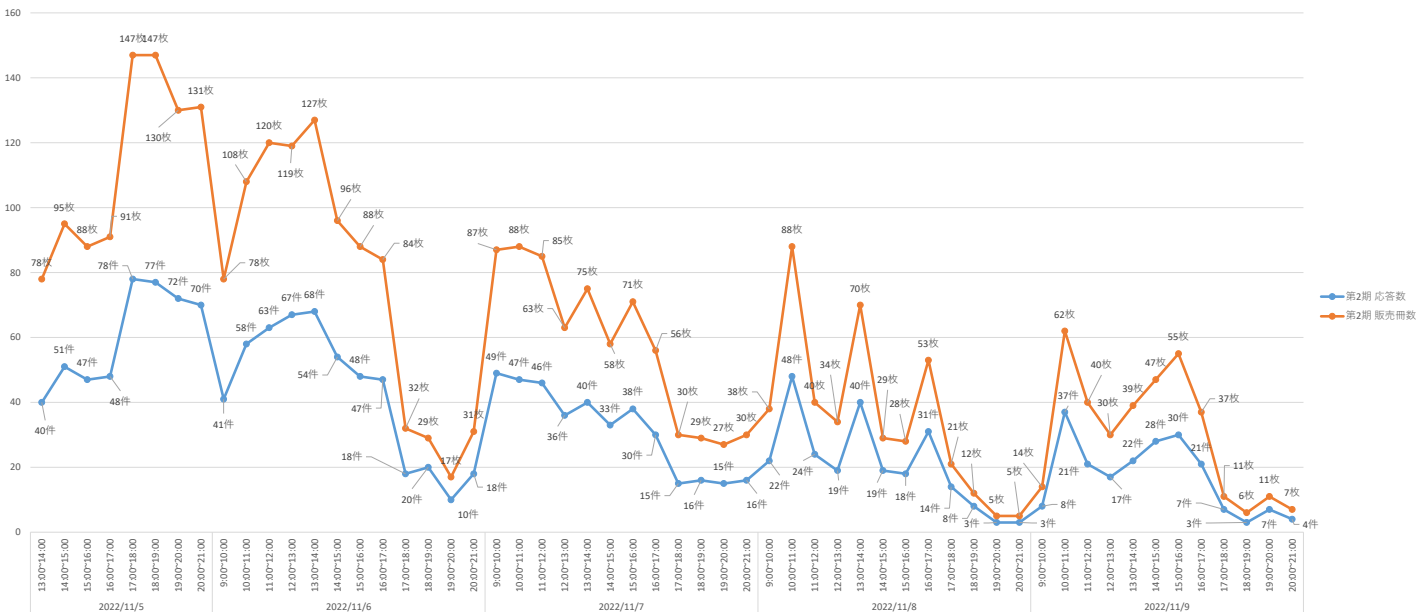
食事券販売受付状況

【ゴールドステッカー飲食店応援事業食事券販売受付推移 第2期】

第2期			
販売日	受付時間	応答数	販売冊数
2022/11/5	13:00~14:00	40	78
	14:00~15:00	51	95
	15:00~16:00	47	88
	16:00~17:00	48	91
	17:00~18:00	78	147
	18:00~19:00	77	147
	19:00~20:00	72	130
	20:00~21:00	70	131
	2022/11/6	9:00~10:00	41
10:00~11:00	58	108	
11:00~12:00	63	120	
12:00~13:00	67	119	
13:00~14:00	68	127	
14:00~15:00	54	96	
15:00~16:00	48	88	
16:00~17:00	47	84	
17:00~18:00	18	32	
18:00~19:00	20	29	
19:00~20:00	10	17	
20:00~21:00	18	31	
2022/11/7	9:00~10:00	49	87
	10:00~11:00	47	88
	11:00~12:00	46	85
	12:00~13:00	36	63
	13:00~14:00	40	75
	14:00~15:00	33	58
	15:00~16:00	38	71
	16:00~17:00	30	56
	17:00~18:00	15	30
18:00~19:00	16	29	
19:00~20:00	15	27	
20:00~21:00	16	30	

第2期			
販売日	受付時間	応答数	販売冊数
2022/11/8	9:00~10:00	22	38
	10:00~11:00	48	88
	11:00~12:00	24	40
	12:00~13:00	19	34
	13:00~14:00	40	70
	14:00~15:00	19	29
	15:00~16:00	18	28
	16:00~17:00	31	53
	17:00~18:00	14	21
18:00~19:00	8	12	
19:00~20:00	3	5	
20:00~21:00	3	5	
2022/11/9	9:00~10:00	8	14
	10:00~11:00	37	62
	11:00~12:00	21	40
	12:00~13:00	17	30
	13:00~14:00	22	39
	14:00~15:00	28	47
	15:00~16:00	30	55
	16:00~17:00	21	37
	17:00~18:00	7	11
18:00~19:00	3	6	
19:00~20:00	7	11	
20:00~21:00	4	7	

2022年第2期販売推移



8. コールセンター体制

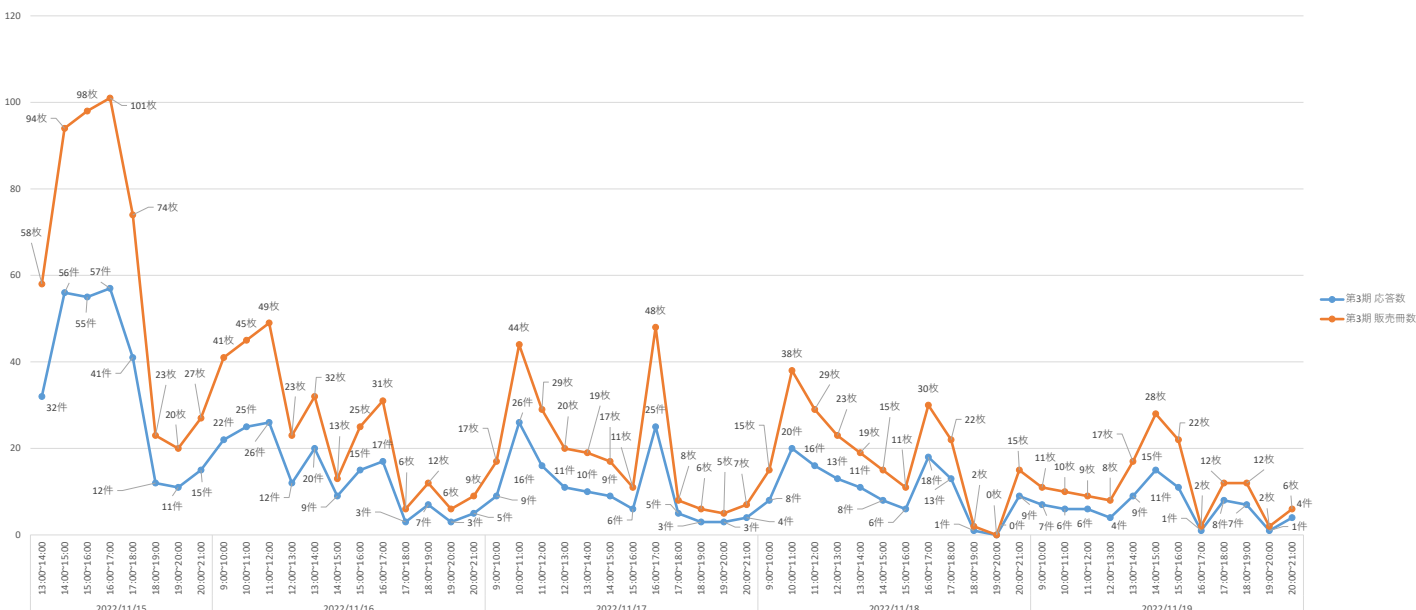
食事券販売受付状況

【ゴールドステッカー飲食店応援事業食事券販売受付推移 第3期】

第3期			
販売日	受付時間	応答数	販売冊数
2022/11/15	13:00~14:00	32	58
	14:00~15:00	56	94
	15:00~16:00	55	98
	16:00~17:00	57	101
	17:00~18:00	41	74
	18:00~19:00	12	23
	19:00~20:00	11	20
	20:00~21:00	15	27
	2022/11/16	9:00~10:00	22
10:00~11:00		25	45
11:00~12:00		26	49
12:00~13:00		12	23
13:00~14:00		20	32
14:00~15:00		9	13
15:00~16:00		15	25
16:00~17:00		17	31
17:00~18:00		3	6
2022/11/17	9:00~10:00	9	17
	10:00~11:00	26	44
	11:00~12:00	16	29
	12:00~13:00	11	20
	13:00~14:00	10	19
	14:00~15:00	9	17
	15:00~16:00	6	11
	16:00~17:00	25	48
	17:00~18:00	5	8
2022/11/18	9:00~10:00	7	11
	10:00~11:00	6	10
	11:00~12:00	6	9
	12:00~13:00	4	8
	13:00~14:00	9	17
2022/11/19	9:00~10:00	7	11
	10:00~11:00	6	10
	11:00~12:00	6	9
	12:00~13:00	4	8
	13:00~14:00	9	17

第3期			
販売日	受付時間	応答数	販売冊数
2022/11/18	9:00~10:00	8	15
	10:00~11:00	20	38
	11:00~12:00	16	29
	12:00~13:00	13	23
	13:00~14:00	11	19
	14:00~15:00	8	15
	15:00~16:00	6	11
	16:00~17:00	18	30
	17:00~18:00	13	22
2022/11/19	9:00~10:00	0	0
	10:00~11:00	9	15
	11:00~12:00	6	9
	12:00~13:00	6	9
	13:00~14:00	6	9
	14:00~15:00	15	28
	15:00~16:00	11	22
	16:00~17:00	1	2
	17:00~18:00	8	12

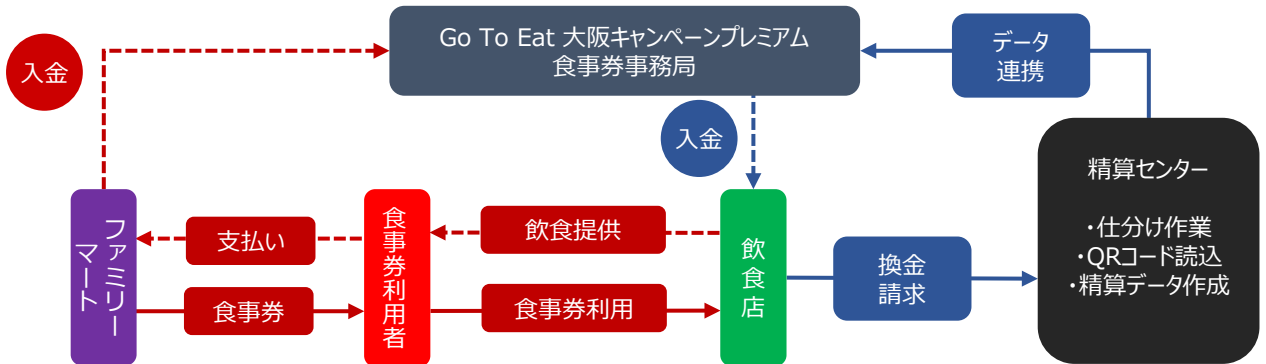
2022年第3期販売推移



9. 食事券の回収・精算・換金業務

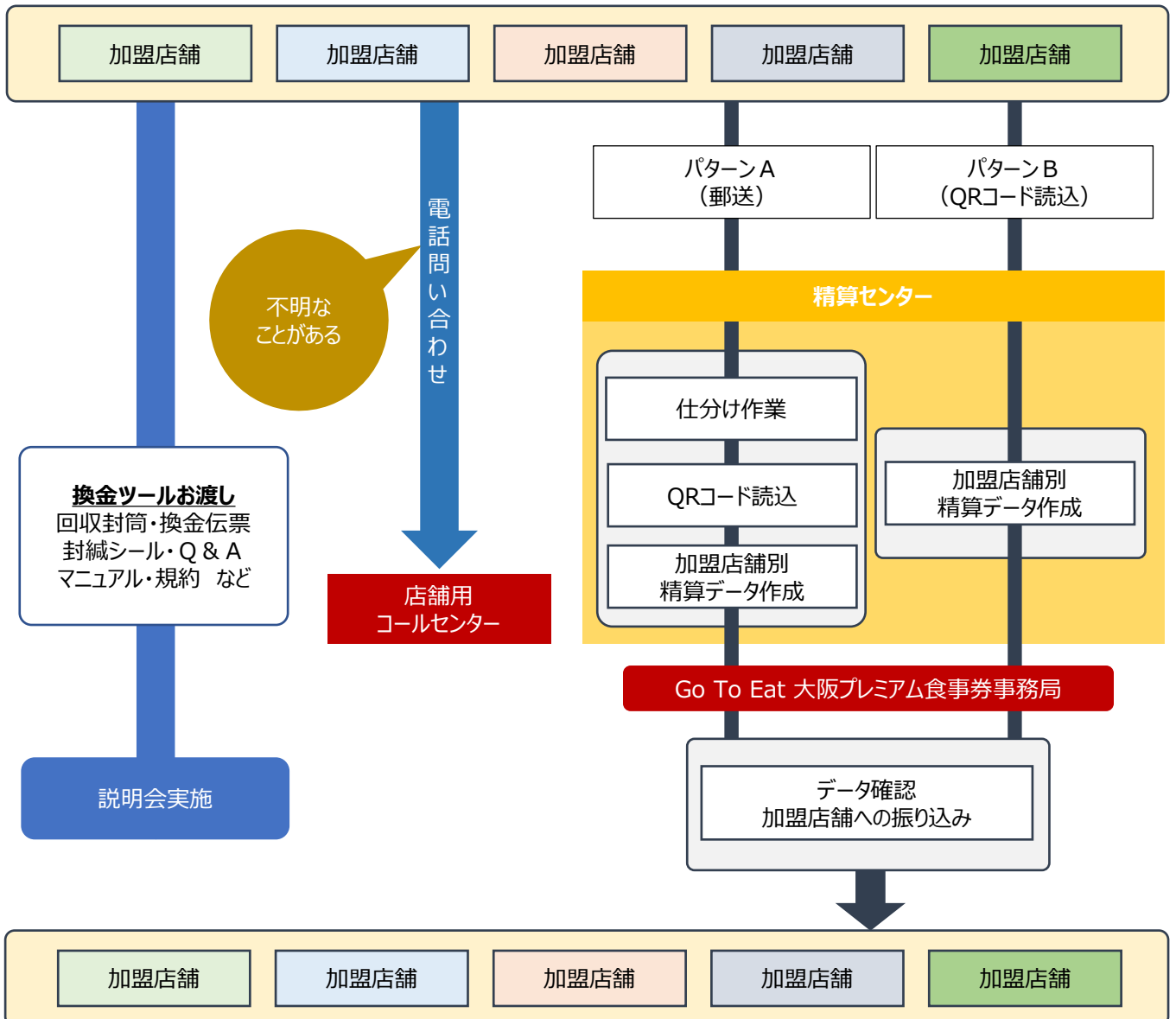
食事券発行委託事業の業務領域フロー

下記の通りの業務フローで精算・換金業務を実施。



管理・回収・精算フロー

貴重品である食事券の煩雑な回収及び精算業務をワンストップで行った。



9. 食事券の回収・精算・換金業務

食事券の換金方法（QRコード読取）

換金方法は加盟店舗用マニュアルに記載し周知した。

◀加盟店舗用マニュアルより一部抜粋▶

換金方法は2通りです。①QRコード読取 ②利用済食事券の郵送

入金口座

- 加盟店舗申請時に登録された口座へ振込
振込名は「イト オカガ ムキヨク」で振り込み致します。

1回あたりの入金額の計算方法

- 利用済食事券のQRコード読取を行い、枚数分の金額を振り込み致します。
- 振込手数料は事務局にて負担致します。
※入金額に異議がある場合は、入金日から2週間以内に限って受付をし、利用済食事券等にて相互確認致します。
※ただし、上記の日程は予定の為、変更となる場合があります。

QRコード読取

① アカウント情報を準備

★申請時にご記入いただいたメールアドレスに URL/事業者コード/パスワードを記したアカウント情報をosaka@goto-eat.jpよりメール送付致します。

店舗名：●●● ご担当者様：山田太郎様
参画事業者様向けURL：<https://goto-eat.jp/partners/>
参画事業者様コード：○○○○○○
参画事業者様パスワード：△△△△△△

② 読取

【手順】受け取られた「食事券」に記載のQRコードを、お持ちのスマートフォンまたはタブレット等の端末で読み取ってください。



下図のように画面表示されますので手順に沿って読み取りを行ってください。

- 【手順①】事業者コード/パスワードを入力
- 【手順②】「クーポンを利用済にする」をクリックして読み取りを実行
- 【手順③】「利用済」となったことを確認し完了



手順①の事業者コード/パスワード入力は2回目以降、自動表示となり入力は省略されます。
2回目以降の作業は手順②「クーポンを利用済にする」をクリックするのみとなります。

9. 食事券の回収・精算・換金業務

食事券の換金方法（QRコード読取）

◀加盟店舗用マニュアルより一部抜粋▶

QRコード読取

QRコード読取をご利用の場合、半券（精算用（大））を精算センターに郵送いただく必要はありません！



読取が完了した食事券は読取未完了の食事券と混ざらないように切り取り線でもぎったりQRコードに斜線を入れる等してキャンペーン終了まで大切に保管してください。

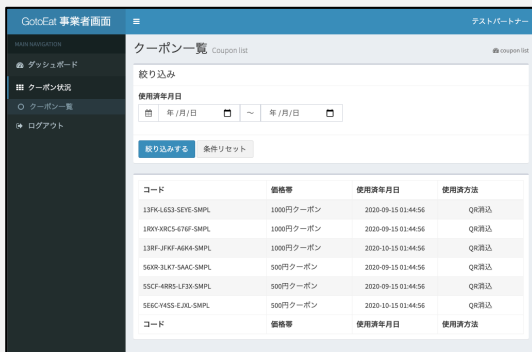
読取食事券確認

- ① QRコード読取状況は下記URLからご確認いただけます。
参画事業者様向けURL：<https://goto-eat.jp/partners/>



申請時にご記入いただいたメールアドレスに送付したURLにアクセスし、事業者コード/パスワードを入力してログインボタンをクリックしてください。

- ② 「クーポン一覧」では以下項目の確認が可能です。
 - ・日にち毎の読取数確認
 - ・指定期間の読取数確認（●月●日～●月●日）



- ③ 「ダッシュボード」では毎月の読取済一覧の確認が可能です。

