

令和 2 年度 Go To Eat キャンペーンに係る事業のうち
オンライン飲食予約事業

実施報告書

令和 5 年 2 月 28 日

株式会社一休

目 次

(1) ポイント付与・利用	1 P
(2) ポイント利用後の加盟店への代金の振込	2 P
(3) 実績確認監査等事業者への報告等	2 P
(4) 相談窓口・申請案内等事業者との連携	3 P
(5) 飲食店の新規加盟促進	4 P
(6) 消費者の利用促進	4 P
(7) 不正防止対策	8 P
(8) コールセンターの設置	9 P
(9) 事業の準備から実施及び報告書提出までのスケジュール	13 P
(10) 所見	14 P

(1) ポイント付与・利用

■実績

予約件数（キャンセル含む）：2,559,561 件

予約人数（キャンセル含む）：6,426,533 人

来店件数：付与 1,383,034 件、利用 649,651 件

来店人数：付与 765,101 人、利用 489,519 人

GoToEat 付与ポイント総額：2,695,256,000 ポイント

GoToEat 利用ポイント総額：2,084,872,136 ポイント

■実施概要

ポイント概要：一休レストランのみで付与・利用できるポイント

付与条件：GoToEat キャンペーンの付与条件に合致し予約来店したユーザー

付与タイミング：来店月の翌月 10 日

有効期限：2022 年 8 月末日までの来店→同年 11 月末日まで

（２）ポイント利用後の加盟店への代金の振込

■実施概要

振込頻度：月１回

振込日：

- ・ 2020 年 12 月利用分まで→来店月の翌々月末（末日）
- ・ 2021 年 1 月利用分以降→来店月の翌月末（末日）

（３）実績確認監査等事業者への報告等

■実施概要

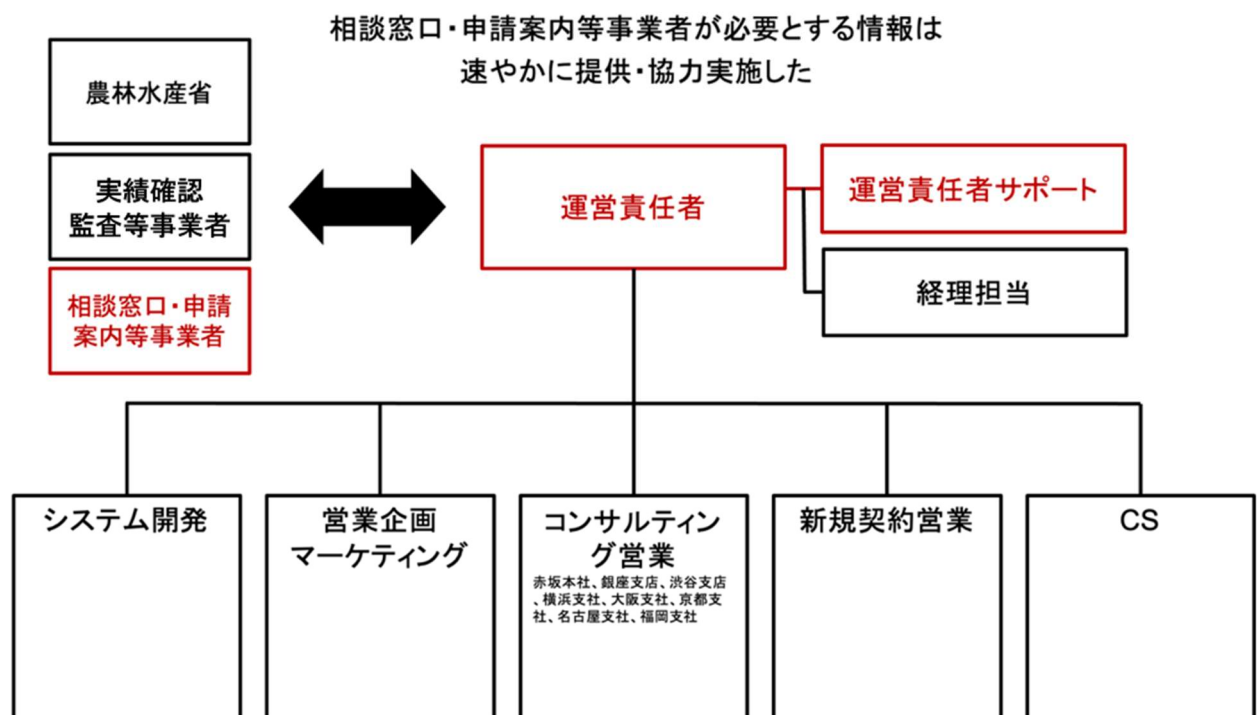
実績確認監査等事業者との窓口を設置し、随時メールや電話等により

必要なデータを提出

(4) 相談窓口・申請案内等事業者との連携

■実施概要

運営責任者が窓口となり連携 ※組織図は下記の通り



（５）飲食店の新規加盟促進

■実績

GTE 事業に参画した加盟店舗数：10,515 店舗

■実施概要

- ・キャンペーン期間中は新規加盟のための初期費用を無料
- ・全国の営業を活用してキャンペーンをご案内し、新規加盟を促進

（６）消費者の利用促進

■実施概要

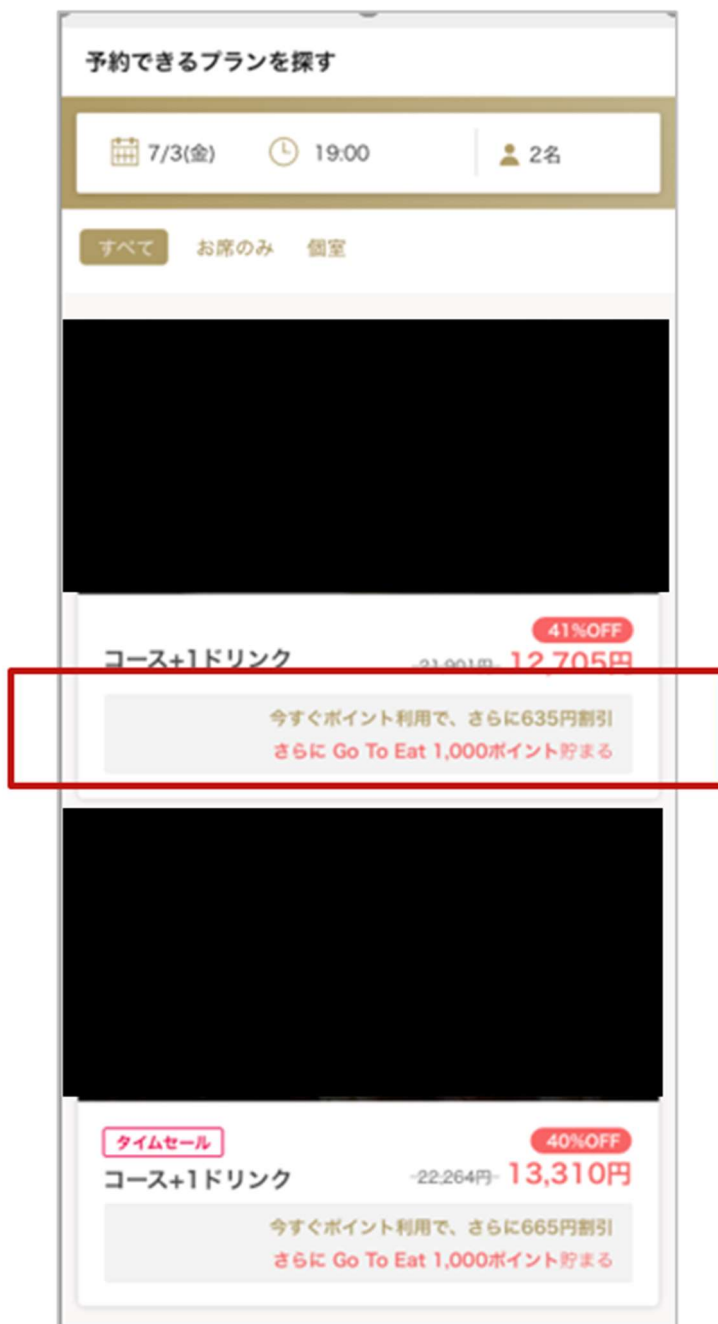
- ・一休.com レストランの web サイトにてバナーやキャンペーンページを作成
- ・GoToEat キャンペーンをさらに促進するために当社独自のキャンペーンとして期間中は 1%～10%分のポイント還元を実施
- ・キャンペーン効果を最大化するために、加盟店側にも魅力的なコースプランの販売提案を行い、より集客を増やすための特設ページを作成
- ・一休.com レストラン会員にメールマガジンを活用してキャンペーンを告知

※下記、特設バナーや web ページ等のキャプチャ

各レストランの Top ページ内特設バナーでキャンペーンを告知



プランの表示画面内でキャンペーン告知



一休.com レストランの Top ページ内特設バナーでキャンペーンを告知



GoToEAT キャンペーンの特集ページを作成して告知



（７）不正防止対策

■実施概要

飲食店による自己取引、架空取引、虚偽報告への対策：

- ・不自然な予約がないかを定期的にモニタリング

飲食店による加盟店要件の偽装、実態のない店舗の加盟への対策：

- ・新規加盟契約時に訪問または複数の web サイトでの調査により

加盟審査を実施

キャンセル未処理によるポイント付与への対策：

- ・加盟店による来店内容変更は来店月の翌月 5 日まで可能
- ・毎月月初に加盟店に対して来店実績の確認修正を促すメールを送付

利用者による不正対策：

- ・不自然な予約がないかを定期的にモニタリング

(8) コールセンターの設置

■実施概要

株式会社一休のコールセンターを活用して対応。

コールセンター概要

名称	株式会社一休 コールセンター
開設期間	常設 ※年末年始、休業期間あり
スタッフ人数	36~65名（繁忙に応じて変動）
対応時間	10:00～19:00
セキュリティ対策	・ カードキーを使用した入退室管理 ・ 監視カメラの設置 ・ 搬出入物の管理及び制限 など

コールセンターは以下の計画に基づいて人員を配置。

コールセンター配置計画

	2020年											
	8月	9月	10月	11月	12月							
スーパーバイザー	センター管理/4名/10:00～19:00											
スタッフ	電話・メール対応業務/30～45名/10:00～19:00											
	2021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
スーパーバイザー	センター管理/4名/10:00～19:00											
スタッフ	電話・メール対応業務/40～60名/10:00～19:00											
	2022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
スーパーバイザー	センター管理/4名/10:00～19:00											
スタッフ	電話・メール対応業務/30～40名/10:00～19:00											
	2023年											
	1月	2月										

主な業務

- ・ サービス利用者からの問い合わせ対応（電話/メール）
- ・ 契約店舗/施設からの問い合わせ対応
- ・ マニュアル作成
- ・ スタッフサポート
- ・ シフト調整

月別の入電数と主な問い合わせ内容は下記の通り。

GoToEatキャンペーンの入電数と主な問い合わせ内容

GoToEatキャンペーンに関する入電数

■2020年度

	8月	9月	10月	11月	12月
入電数（件）	3	18	288	578	265

■2021年度

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
入電数（件）	207	121	362	64	33	234	13	6	13	22	48	44

■2022年度

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
入電数（件）	4	12	28	3	4	9	10	61	34	6	9	9

■2023年度

	1月	2月
入電数（件）	4	0

主な問い合わせ内容

- ・ GoToEat ポイントの有効期限はいつまでか/延長してほしい
- ・ 獲得した GoToEat ポイントが少なく感じる/ポイントが付与されていない
(お客様の勘違い)
- ・ 取得済の予約に GoToEat キャンペーンを適用する方法を教えてください
- ・ 獲得した GoToEat ポイントの使い方を教えてください
- ・ 一休からの予約でもキャンペーンの対象になるのか
- ・ キャンペーン期間前の予約でも期間中に来店する事で対象となるのか
- ・ 大阪府 少人数利用飲食店応援キャンペーンと Go To Eat の併用方法を教えてください
ほしい

コールセンターでは以下のコロナウィルス等の感染防止対策を実施。

① 予防対策

- ・ 1 日 2 回（午前/午後）の検温※37.5℃を超えた際は退勤
- ・ 不織布マスクの常時着用
- ・ 手洗い、消毒等の感染対策
- ・ サーキュレーション等を用いた定期的な室内換気
- ・ 計測機を用いた CO2 濃度の測定
- ・ 社会的距離の確保（パーテーションの設置等） など実施

② 感染が確認された場合

- ・ 保健所の指示に従い自宅療養
- ・ 感染が発覚した就業スペースの業務の停止
- ・ 就業スペース及び感染者の行動エリアの消毒 など実施

③ 濃厚接触者と特定された場合

- ・ 自宅待機し行動自粛と健康観察の実施

（９）事業の準備から実施及び報告書提出までのスケジュール

■実施概要

- ・ キャンペーン運営に必要な準備は９月初旬に完了（システム開発、
キャンペーンページ、営業体制、コールセンターの設置など）
- ・ キャンペーン実施前より実施期間中は新規加盟店を増やすよう営業を強化
- ・ 2022年11月末日をもってキャンペーン終了し、報告書提出に向けて準備

(10) 所見

GoToEat キャンペーン開始に伴い、一休レストランにて独自のポイント 10%還元キャンペーンを並行して実施したことにより、開始直後より予約の急激な回復が見られました。これにより、当社としても GoToEat キャンペーンの主旨を加速させるような飲食需要回復の一助を担えたように感じます。

一方で、ポイント付与は早期終了となってしまったことは残念でしたが、ポイント有効期限を延長したことで、状況に応じて一定の飲食需要喚起の効果はあったように思います。

しかしながら、ポイント有効期限を数回に渡り延長を行ったことにより、消費者の関心が薄れ、徐々にポイント保有者に対しても効果が薄くなってしまっていたように感じます。

当社としてもメールにてポイント有効期限の延長措置を都度伝えておりましたが、やはりキャンペーンという特性を考えて、もう少し短い実施期間で終了した方が消費者の関心は十分に得られたのではないかと思います。