

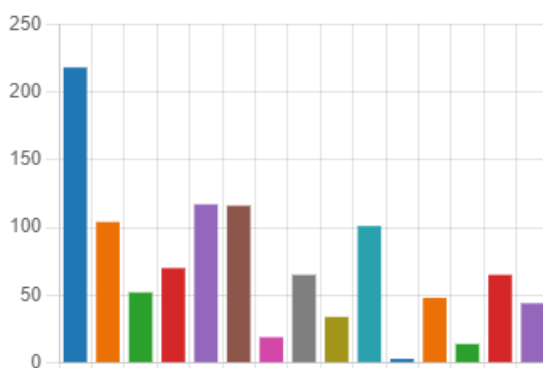
加盟店アンケートを実施し、成果・効果を検証しました。

3,665店舗の加盟店の内、1070店舗から回答を得られた。
有効回答率26.8%。

1. お店のジャンルをお教えてください

[詳細](#)

和食・寿司	218
洋食	104
中華料理	52
ラーメン・餃子	70
居酒屋	117
カフェ・スイーツ	116
ファーストフード	19
フレンチ・イタリアン	65
バー・ダイニングバー	34
うどん・そば・丼	101
すき焼き・しゃぶしゃぶ	3
焼肉・ホルモン・韓国料理	48
アジア・エスニック・各国料理	14
ファミリーレストラン・食堂	65
その他	44



コメント：幅広いジャンルの店舗が本事業に参画され、利用者の購入意欲を高めることができた。

2. 本社（本店・本部）所在地

[詳細](#)

栃木県内	988
栃木県外	82



コメント：約92.3%の加盟店が栃木県内に本社を持つ事業者であり、地域経済の活性化に貢献した。

(8) 事業の成果・効果検証／加盟店向けアンケートの実施

3. 店舗形態

● 個人事業主	561
● 法人企業	509



コメント：ほぼ同数の事業区分の加盟店が参画された。

4. 加盟店申請の方法

● web	831
● FAX	239

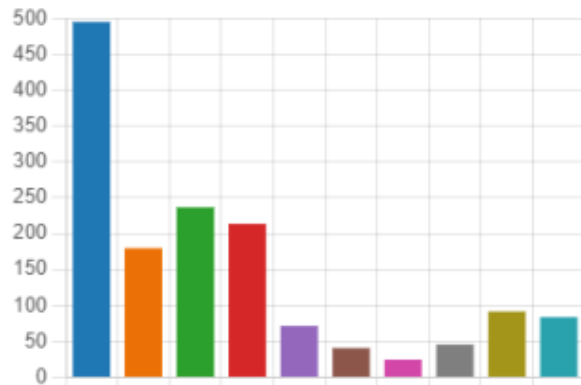


コメント：約78%の加盟店がWebシステムによる申請を利用された。

5. 「Go To Eatキャンペーン栃木食事券」の加盟店の募集はどのようにお知りになりましたか。(複数回答可)

[詳細](#)

● ① 商工会議所からのお知らせ	495
● ② 市町広報誌	180
● ③ 新聞広告	237
● ④ 商工団体や市のホームページ	214
● ⑤ 商工団体からの声掛け	72
● ⑥ とちぎテレビCM等	41
● ⑦ もんみや	25
● ⑧ 他店のポスターやのぼり	46
● ⑨ 利用客からの問い合わせ	92
● その他	84



コメント：事業連携をとった商工団体からの周知が上位3つを占めた。

(8) 事業の成果・効果検証／加盟店向けアンケートの実施

6. 加盟店の登録手続きはスムーズにできましたか。

① そう思う	714
② どちらかといえばそう思う	331
③ どちらかといえばそう思わない	17
④ そう思わない	8



コメント：大半がWeb申請システムを利用されたことから加盟店登録はスムーズにおこなわれたと回答。

8. 換金手続きはスムーズにできましたか。

[詳細](#)

[インサイト](#)

① そう思う	574
② どちらかといえばそう思う	391
③ どちらかといえばそう思わない	62
④ そう思わない	43



コメント：概ね換金手続きはスムーズにできた『そう思う』に回答されているが、『そう思わない』の意見の中には、「換金に時間がかかる」や「半券裏面の利用日記入が面倒」や「枚数不一致の際の手間」など換金事務処理に関わる意見が寄せられた。

10. 事務局から提供されたポスターやP O P は店頭での告知に役立ちましたか。

[詳細](#)

[インサイト](#)

① 役立った	712
② どちらかといえば役立った	327
③ どちらかといえば役立たなかった	21
④ 役立たなかった	10



コメント：販促物については大多数が役に立ったと回答された。『役立たなかった』の意見の中には「ポスターデザイン・サイズ」に関することや「度重なる延長告知による事務局費用への懸念」などが寄せられた。

(8) 事業の成果・効果検証／加盟店向けアンケートの実施

12. Go To Eatキャンペーン栃木食事券のお客様の反応はいかがでしたか。

詳細

インサイト

① 好評	474
② おおむね好評	568
③ やや不評	25
④ 不評	3

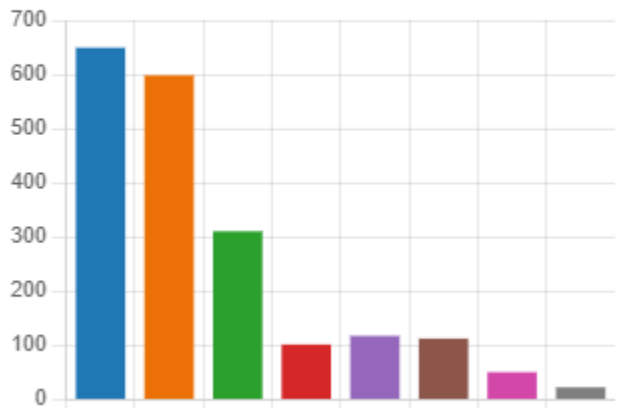


コメント：大半が『好評』または『概ね好評』と回答。『不評』および『やや不評』の意見の中には同時期に販売された宇都宮市商品券と比較して「500円券のほうが使いやすい」や「プレミアム率について」などの意見が寄せられた。

15. 本事業が役に立ったことはありますか。（複数回答可）

詳細

① 新規のお客様の来店促進	650
② 既存のお客様の来店回数増加	599
③ 客単価の向上	311
④ 従業員の雇用の維持	102
⑤ デリバリー・テイクアウトの周知	118
⑥ 3密対策実施の周知	113
⑦ 役に立たなかった	51
⑧ その他	23



コメント：来店客数の増加（新規・既存）と客単価の向上が上位3つを占め、加盟店の売上に貢献できた。

16. 本事業に参加する前から感染症対策を行っていましたか。

詳細

インサイト

① もともと行っていた	968
② 一部新たに始めた	87
③ 新たに始めた	15



コメント：『もともと行っていた』の回答が大半を占めるが、本事業をきっかけに新たな感染症対策を始めたとの意見もあり、感染症対策の浸透をはかることができた。

(8) 事業の成果・効果検証／加盟店向けアンケートの実施

18. 本事業をどのように評価していますか。

詳細

インサイト

① 良い	565
② どちらかといえば良い	449
③ どちらかといえば悪い	38
④ 悪い	18

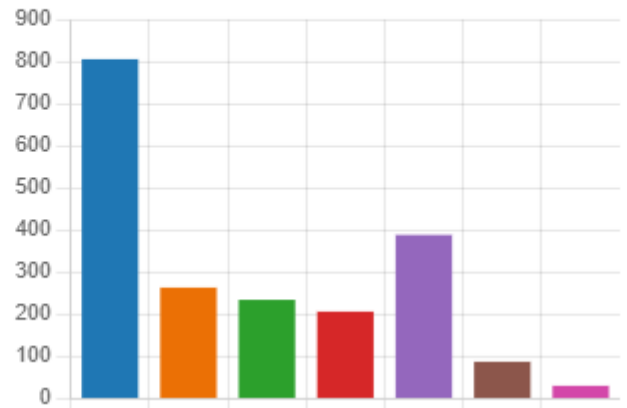


コメント：約 95% の加盟店が『良い』または『どちらかといえば良い』と回答。本事業が好評であったことが窺える。

19. 本事業を評価できる点を教えてください。（複数回答可）

詳細

① 食事券の還元率	806
② 加盟店登録方法	264
③ 換金頻度と方法	235
④ 利用期間	207
⑤ ポスターや店頭POPの販促品	389
⑥ ホームページでのご案内方法	88
⑦ その他	31

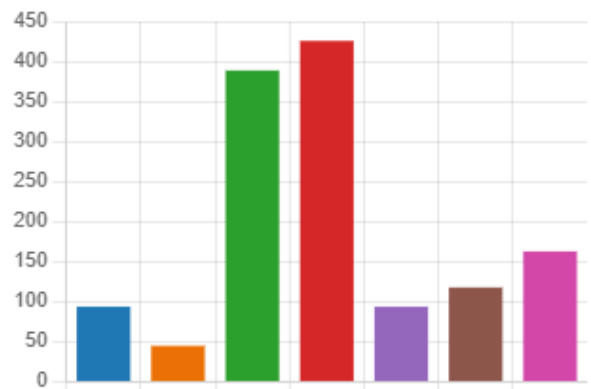


コメント：食事券の還元率をもとに、客数と客単価の向上が図れたことが評価される要因となった。

20. 本事業を評価できない点を教えてください。（複数回答可）

詳細

① 食事券の還元率	94
② 加盟店登録方法	45
③ 換金頻度と方法	389
④ 利用期間	426
⑤ ポスターや店頭POPの販促品	94
⑥ ホームページでのご案内方法	118
⑦ その他	163



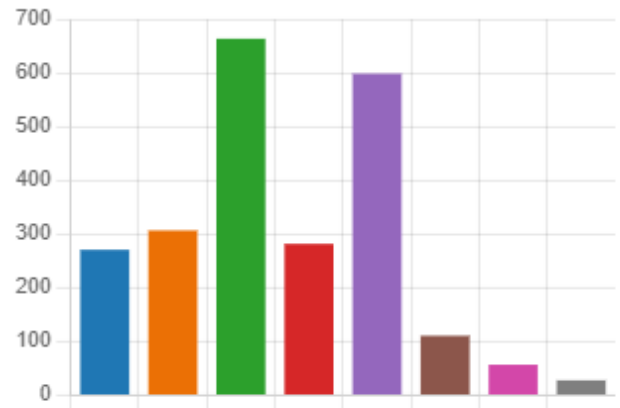
コメント：『換金頻度と方法』については、加盟店の集計業務の煩雑さと換金までの期間に対するものが多く、『利用期間』については、繰り返しの延長による販促物の経費を懸念する意見が寄せられた。

(8) 事業の成果・効果検証／加盟店向けアンケートの実施

21. 今後コロナ禍において、行政に対しどのような支援を希望しますか。(複数回答可)

[詳細](#)

① 融資等の資金繰り支援	271
② 家賃支援	307
③ 売上減少に対する支援金	664
④ 感染症対策支援	282
⑤ Go To Eatキャンペーン振替金...	599
⑥ 新業態導入支援(新サービス...	111
⑦ 特になし	57
⑧ その他	28



コメント：消費喚起策や売上減少に対する支援など事業継続のための行政支援を期待する意見が多かった。

22. 電子決済を導入していますか。

[詳細](#)

[インサイト](#)

① している	741
② していない	299
③ 今後導入を予定している	28



23. ①、③を選択した方はどのような決済方法を導入していますか。(複数回答可、導入予定も含む)

[詳細](#)

① Suica 等の I C カード	304
② Pay Pay 等の Q R コード決済	598
③ クレジットカード	563



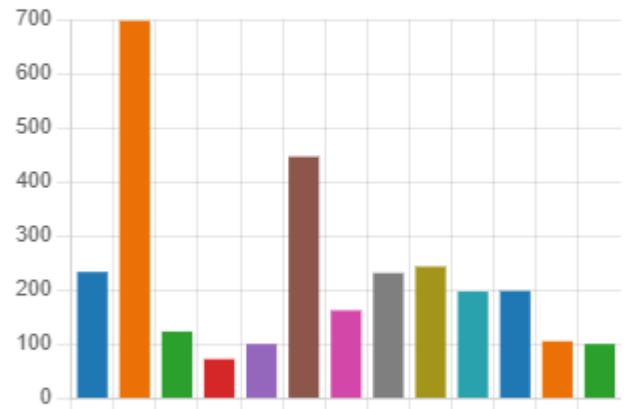
コメント：約 70%の加盟店が『電子決済を導入している』に回答されており、決済方法としては複数種類の決済方法を導入されている加盟店が多かった。

(8) 事業の成果・効果検証／加盟店向けアンケートの実施

24. 例年、特に売上が落ち込む時期に○をつけてください。(複数回答可)

詳細

1月	234
2月	698
3月	124
4月	73
5月	101
6月	447
7月	163
8月	232
9月	244
10月	198
11月	199
12月	106
特にない	101



コメント：2月と6月が突出して売り上げが落ちる傾向が分かった。理由としては天候や気候などの影響で客足が鈍る要因があるほか観光地での加盟店においては、行楽閑散期に連動して売り上げが落ち込む傾向にある。

26. 事業全体を通しての感想・ご意見等がございましたら、ご記入ください。

詳細

🔍 インサイト

448

応答

最新の回答

“コロナ以後暇です”

“とても良い事業だったと思います。”

～終了後におこなった「加盟店向けアンケート」より～ 感想・ご意見（抜粋）

栃木県全体の活動としてはとても良い企画だったと思う。今後も違う形で継続して欲しいと思う。また県でコロナ対策の推奨を行う中で飲食店の対策費の負担が大きいと感じている。コロナ対策費の全額補助も検討して頂きたい。

コロナ禍になり、電子マネーやクレジットカードを使うお客様が増えました。当店はランチなどは安い値段で提供している為、カードなどで決済されると、カード会社などに払う手数料が発生し、利益がなくなります。gotoeatですと、お客様にも事業者にもメリットが有りとても良かったです。

延長になったりで仕方ない部分もあるが 毎回送られてくる販促物やレターパックなど必要以上に送られてきてその部分にどれだけの経費を使ったのかと思うとGotoEatなどではなく売上に対する現金補助の方が店舗にとっては必要かと思えます。もちろん協力金なども不正受給も問題ではあるので厳しめで良いと思いますが

チケットの換金をもっとスピーディーにして欲しい。

GOTOイートがなければ 今営業出来てないと思います ありがとうございます まだまだこれからが心配です。

Go to食事券のおかげで落ち込んだ売り上げかなり回復できました。コロナ以前、当店は売上の3割位がパーティーや宴会だったので、それがまったくない現在はまだまだ厳しい状況であります。コロナは今現在、少し落ち着いていますが、まだまだ予断は許さない状況だと思えます。それに加えウクライナ情勢、円安、原材料費の高騰等でますます厳しい経営環境です。今後、go to食事券の様な消費喚起政策がまた行なわれる事、切に願います。

キャンペーンに参加するには感染対策が必須であったため、従業員たちの意識がより高まったと思います。お客様も判断基準にしているようでした。ただ、何度も延長があったり、いつまで券を販売しているのか、など分かりづらい点もありました。

お店側の視点で一言。あくまでも田舎な地方都市の個人経営飲食店経営者としての立場の意見ですが、GOTOEat食事券はほとんどの店がやっていて優位性はないし、半券に切って日付、店名を書いてそれをレターパックで送るというアナログ的な手間が増え、現金が入るまでにタイムラグが約1ヶ月あります。地域経済活性化のためだけ、というだけなら効果は実感していますが、飲食店救済という目的面で言えば、残念ながらマイナス面が多いぐらい。悪用されないように、ということは重々わかりますが、せめて、入金までのタイムラグを少なくするようにして欲しい。ではないと食事券が使われれば使われるほど飲食店側の手間が増え、手元に現金がなくなるという本末転倒なことになりました。

一番大変な時に 助けられました うちを知らないお客様にも認知度が上がりました

食事券に付きまして、とても感謝致しております。限られた期間ではありましたが 新規のお客様の来店が増えたり常連客の来店回数が更に増える等...釣り銭が出ない分 客単価も向上したりと、良い事ばかりでした！ 今後また、このような機会がありましたら是非、利用したいと思います。

【コールセンターの設置】

GoToEat栃木食事券の実施にあたり、加盟店や利用者からの問合せに対応する他、本事業に必要な各種事務作業を実施するために栃木県事務局内にコールセンターを設置しました。

コールセンター概要

名称	GoToEat栃木食事券コールセンター
設置期間	2020年9月14日（月）～ 2022年7月29日（金）
設置場所	GoToEatキャンペーン食事券事業栃木県事務局内 （株式会社JTB宇都宮支店内）
電話番号	加盟店向け／028-341-2550 利用者向け／028-341-1647
電話回線数	加盟店向け／3～4回線 利用者向け／3～4回線
FAX番号	加盟店向け／028-341-1743
FAX回線数	加盟店向け／1回線
対応時間	平日／10:00～17:00
スタッフ人数	常時6～8名にて対応

コールセンター スタッフ配置について

	2020年				2021年												2022年									
	9月	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	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月			
リーダー	コールセンターの全体統括・管理・電話対応／平日9：30～17：30の内7時間対応（休憩1時間を含む）																									
サブリーダー	リーダー補佐・電話対応／平日9：30～17：30の内7時間対応（休憩1時間を含む）																									
スタッフ①	電話対応／平日9：00～17：00の7時間対応（休憩1時間を含む）																									
スタッフ②	電話対応／平日9：00～17：00の7時間対応（休憩1時間を含む）																									
スタッフ③	電話対応／平日9：00～17：00の7時間対応（休憩1時間を含む）																									
スタッフ④	電話対応／平日9：00～17：00の7時間対応（休憩1時間を含む）																									
スタッフ⑤									電話対応／平日9：00～17：00の7時間対応（休憩1時間を含む）																	
スタッフ⑥									電話対応／平日9：00～17：00の7時間対応（休憩1時間を含む）																	
コールセンター 対応業務	・加盟店からの問合せ対応 ・利用者からの問合せ対応 ・販売店からの問合せ対応 ・食事券に関する苦情やトラブル、情報提供に関する対応												・換金請求に対する対応（不備確認等） ・加盟店向け情報発信（書面・メール等）の対応 ・その他コールセンター運営に関する必要な業務													

【コールセンターのセキュリティーについて】

コールセンターは株式会社 J T B 宇都宮支店内に設置している為、弊社支店のセキュリティー対策に準じています。

また個人情報の取扱いについても、弊社でプライバシーマークを取得しており、社内における個人情報管理方法に準じて取扱いをしました。

《施錠》

外部よりコールセンターに入るまでに施錠箇所が3箇所あり、弊社店関係者、及びコールセンタースタッフのみ開錠可能です。

なお支店全体には弊社支店の最終退出者が全体に警備会社のセキュリティーをかけることになっています。

①外部からの入口

②応接スペース入口

③オフィス入口



《個人情報保護》

個人情報の取扱いについては、以下の指針に基づき適切に管理しました。また、書類はコールセンター内のキャビネットにて毎日の業務終了時に保管し、施錠しました。

個人情報保護方針

JTB グループは、グループブランド体系「The JTB Way」のもとに、「地球を舞台に、人々の交流を創造し、平和で心豊かな社会の実現に貢献する。」ことを経営理念としています。

当社は、この理念のもとに、「地球を舞台に『新』交流時代を切り拓く～世界観、価値観の変化を敏感に感じ取り、デジタル基盤の上にヒューマンの力を生かして人の笑顔と夢をつなぐ、新しい交流時代を切り拓く企業になる。」ことを経営ビジョンとしています。

このような理念、事業目的の実現に向けて、個人情報保護法の遵守のために、お客様をはじめ、当社に関係する方々の個人情報を確実に保護することは不可欠の要件と考え、当社は以下の事項を実施します。

1. JIS Q 15001 規格に適合した個人情報保護に関するマネジメントシステムを作成し、役員及び全従業員がこれを厳守いたします。
2. 個人情報の収集、利用、提供等の取扱いは、前記マネジメントシステムに従い業務上必要な範囲において、適法・公正な手段によって収集し、目的の範囲内で利用、提供等を行います。なお、特定した利用目的の範囲を超えた取扱いの必要性が生じた場合は、個人情報保護管理者による承認を得た後、改めてご本人様に利用目的などを通知し、同意を得るようにし、目的外利用はいたしません。また、そのための措置を講じます。取得した特定個人情報は、番号法で定める利用目的、提供の範囲内でのみ利用し、提供いたします。
3. 当社内で取り扱う全ての個人情報について、不正なアクセス、紛失、破壊、改竄、漏洩等のリスクに対する、組織上・技術上、合理的な防止策及び是正策を講じます。
4. 個人情報保護及び特定個人情報の適正な取扱いに関する法令、ガイドライン、社会規範、公序良俗を遵守いたします。
5. 個人情報の取扱いに関する苦情及び相談、開示等の求めに応じる窓口を「お客様相談室」と定め、社内外に公表いたします。なおご本人様から求めがあった場合には、誠実かつ速やかに対応いたします。
6. 個人情報保護マネジメントシステムについて、定期的に監査を行う等点検し、継続的に改善を実施いたします。

制定 2004 年 1 月 1 日

改定 2020 年 12 月 1 日

株式会社 JTB

代表取締役 社長執行役員 山北 栄二郎

【コールセンターにおける感染症対策について】

コールセンターは原則平日について全日対応となる為、以下の通り感染症対策を施し、コールセンター内で罹患者が出ないよう細心の注意を払いました。

《基本方針》

- 体調不良者（軽症も含む）はコールセンター業務に従事しない
また、濃厚接触疑い含め同居家族内で体調不良者がいる場合もコールセンター業務に従事しない
- マスクの着用と消毒の実施
- 清掃と換気、及び備品設置による衛生環境の維持
- 万が一コロナウイルス罹患者が発生した場合は、保健所等の管轄部署の指示に従うと共に各種ルールに則り遅滞なく対応する

《実施内容》

- コールセンター従事者について毎日の検温と体調確認
- 消毒用アルコールの設置や空間除菌剤の設置
- 空気清浄機や加湿器、ヒーターの設置
- コールセンター滞在中のマスク着用
- 手洗いやうがいの励行
- 座席にアクリル板の設置
- 業務開始前、及び業務終了後の清掃とアルコール消毒の実施
- 適的な換気の実施

《コールセンター受電数》

コールセンターにて加盟店、及び利用者からの受電数については以下の通りです。

	2020年				2021年												2022年							合計
	9月	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	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	
加盟店 (①)	39	394	291	231	187	204	278	261	312	234	120	79	87	163	207	381	151	174	196	191	237	126	49	4592
利用者 (②)	0	292	319	271	121	268	297	129	161	184	76	47	63	139	372	429	241	193	211	208	257	136	61	4475
受電数 (①+②)	39	686	610	502	308	472	575	390	473	418	196	126	150	302	579	810	392	367	407	399	494	262	110	9067

(9) その他

【窓口相談（コールセンター）との連携について】

- ・ 栃木県事務局に以下のような問合せがあり、当事務局でご納得いただけない場合に窓口相談と連携しました。
 - ⇒販売期間や有効期限に関する問合せ（購入者）
 - ⇒換金申請漏れに関する問合せ（飲食店）
- いずれの場合も、事務局回答と窓口相談について情報を共有し、内容に齟齬が無いように注意し対応に当りました。

【余剰金の活用について】

- ・ 既存券分／約20,000,000円 ・ 追加発行券分／約20,000,000円
合計／40,000,000円
- ⇒余剰金については、栃木県の担当部署（経営支援課）とも相談し、以下事業を実施する方向で調整中。
- ⇒『飲食店におけるフードロス対策』事業（予定）
2023年1月～2023年3月にて実施
参加飲食店数：約3,600店
事業費：約40,000,000円（GoToEatキャンペーンの余剰金を利用）

【GoToEatキャンペーンの所感】

- ・ GoToEatキャンペーンの実施により、多くの飲食店から感謝や参画してよかったとお声を頂戴し、本事業についての有用性を感じると共に事務局として窮地に立つ飲食店とのかかわりを通して貴重な体験になりました。
- ・ 一部の飲食店では、権利者意識の先行と残念ながら事業の遂行に協力的でない飲食店も散見されたので、お互いに助け合うことでこの事業を進めていく気運の醸成が重要と感じました。
- ・ 利用者においても、「食事券を買い過ぎたから払戻しをして欲しい」等の主張をする方が散見されたことは非常に残念でした。
- ・ 度重なる延長や販売停止期間、利用停止期間の設定により、飲食店や利用者にとって混乱が起きる状況であったことは否めず、また飲食店や利用者に様々な情報について努力はしたが周知しきれなかったところもあると感じ、このような規模での事業の難しさを感じました。