

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委託事業

実施報告書

令和 5 年 2 月 2 8 日

スターツ出版株式会社

目次

事業実施概要	3
事業運営体制	4
GoToEatキャンペーン運用（全体）	5
新規契約店促進業務（体制・業務フロー）	6
既存契約店対応業務（体制・業務フロー）	7
GoToEat加盟店募集業務	8-10
ユーザーへの告知・案内	11-15
期間延長の告知・案内	16
キャンペーン終了の告知・案内	17
カスタマーサポート業務	18-19
不正防止対策	20
相談窓口・申請案内等事業者との連携	21
実績確認監査等事業者への報告等	22
所感	23

用語定義

実施報告書中の以下の用語を定義します。

- ・ 契約店 = オズモールに参画、掲載中の飲食店
 - ↳ 新規 = 新たにオズモール、GoToEatへ参画の飲食店
 - ↳ 既存 = オズモール掲載中の飲食店
- ・ ユーザー = オズモールを利用した、サイトを訪れた一般消費者

事業実施概要

事業実績概要

オンラインサイト名称	OZmall（オズモール）
ポイント付与期間実績	2020年10月1日（木）～ 2020年11月17日（火）18時 までに対象加盟店へ予約申込み
ポイントを利用した 加盟店予約期間実績	2020年11月13日（金）～ 2022年8月31日（水）
ポイントを利用した 加盟店来店期間実績	2020年11月13日（金）～ 2022年11月30日（水）
ポイント付与総額	163,583,500円
ポイント利用実績	113,331,500円
消化率	69%
キャンペーン参加店舗	2981店
新規参画店舗	397店 ※新規参画費無料キャンペーン期間中

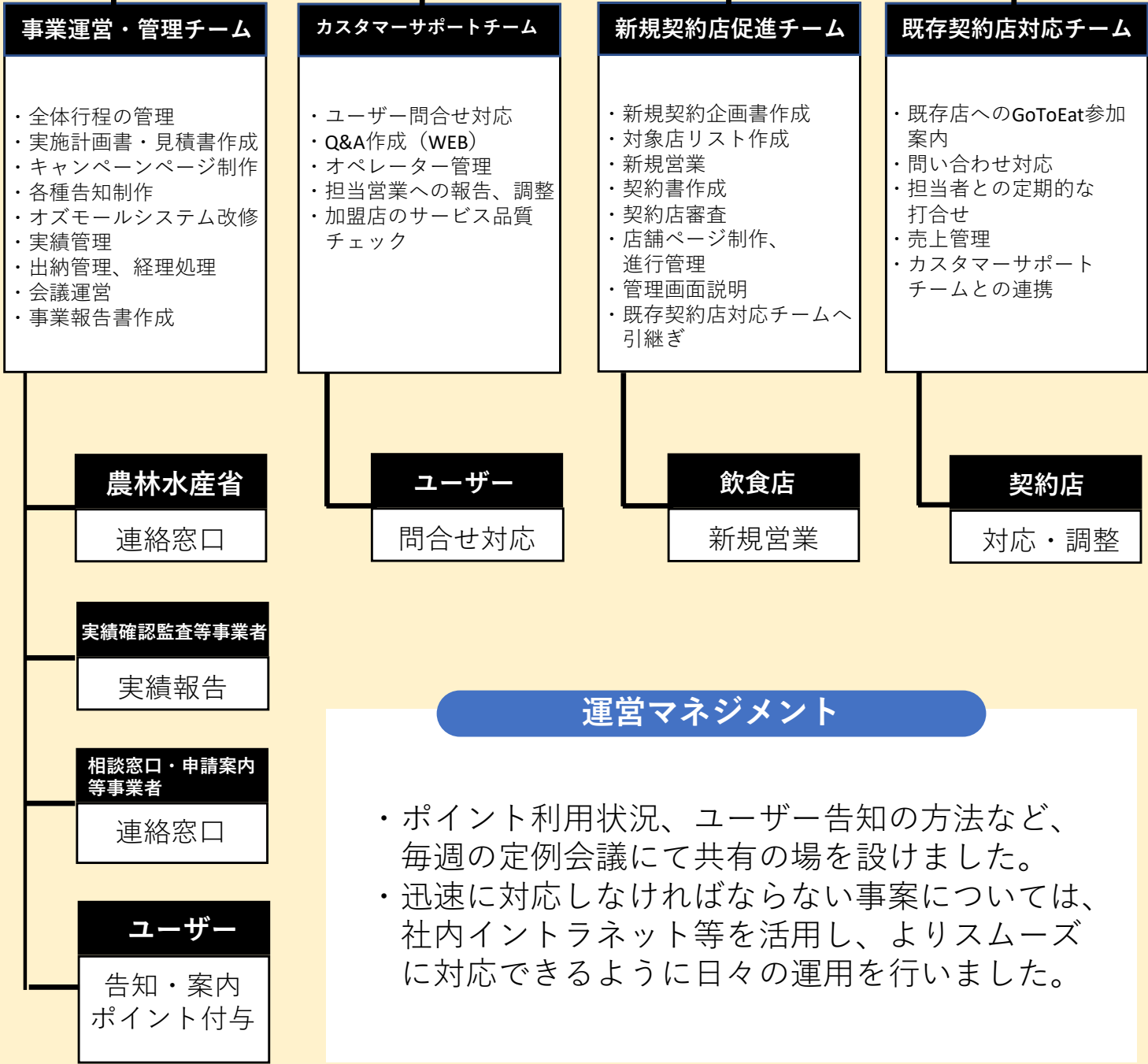
利用期間と事業期間（延長期間）

年	2020					2021											
月	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ポイント 付与			2020/10/1 ~11/17	予算達成のため11/17 18時に終了※当初は2021/1/31まで													
契約店 予約期間			当初期間 2020/10/1~2021/3/31						1回目延長 ~2021/6/30			2 回目延長 ~2021/12/20					
契約店 来店期間			当初期間 2020/10/1~2021/6/30									1回目延長 ~2021/ 9 /30			2回目延長 ~2022/3/31		
事業期間	当初期間 2020/8/28~2021/3/31								1回目延長 ~2021/12/31								

年	2022												2023	
月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2
契約店 予約期間	3回目延長 ~2022/3/31			4回目延長 ~2022/8/31										
契約店 来店期間	2回目延長 ~2022/3/31			3回目延長 ~2022/6/30			4回目延長 ~2022/11/30							
事業期間	2回目延長 ~2022/6/30						3回目延長 ~2022/9/30			4回目延長 ~2023/2/28				

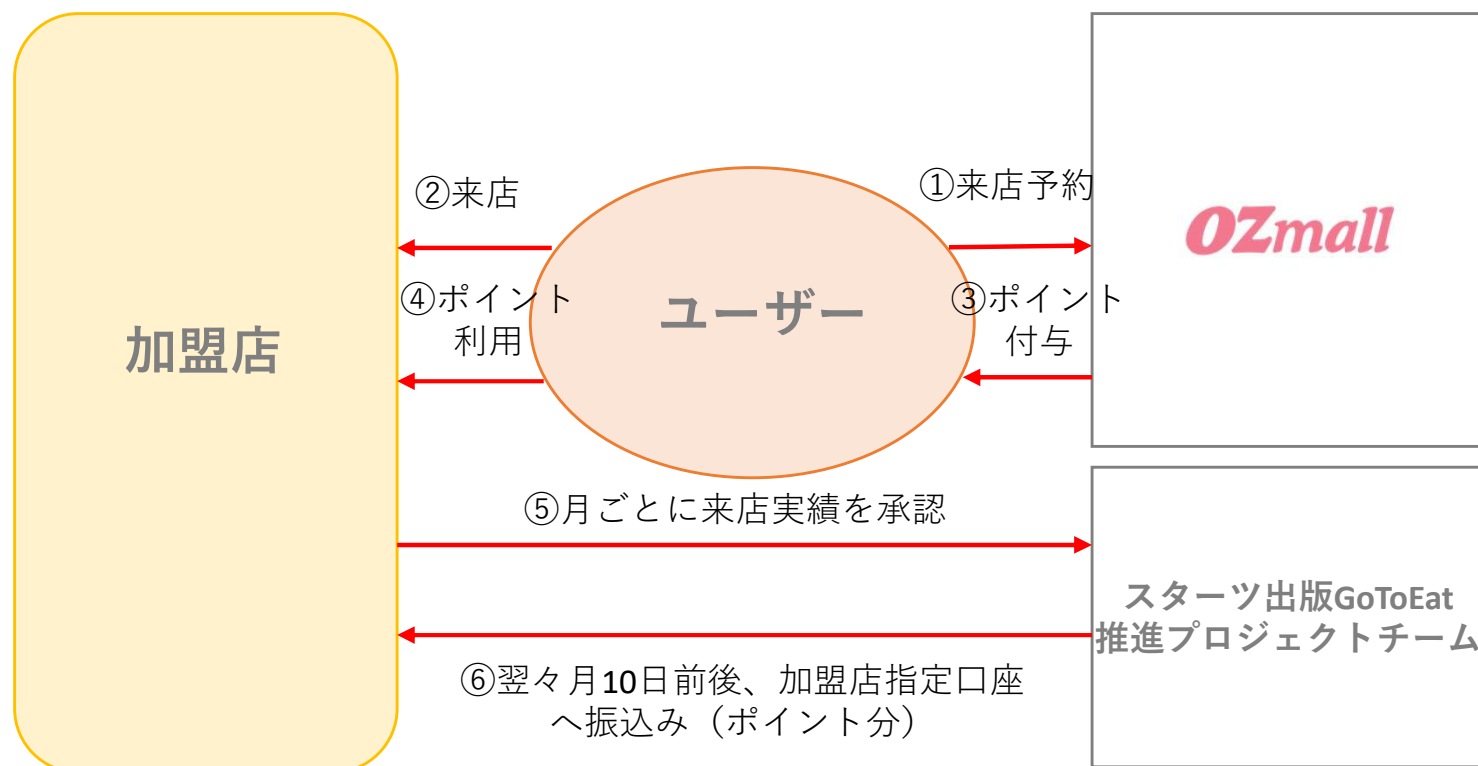
事業運営体制とタスク

スターツ出版GoToEat推進プロジェクトチーム



GoToEatキャンペーン運用（全体）

GoToEatキャンペーン運用概略図



ポイント付与について

<ポイントがもらえる期間>

当初は2020年10月1日（木）～2021年1月31日（日）に、加盟店に予約＆来店した場合にポイントを付与する計画でしたが、早めに給付金予算に到達したため、2020年11月17日（火）18時でGo To Eatポイントの付与を終了しました。

<ポイント付与>

ユーザーへのポイント付与は来店月の翌月13日（土日の場合は翌月曜日）に付与しました。

ポイント利用後の加盟店への振込みについて

<承認作業>

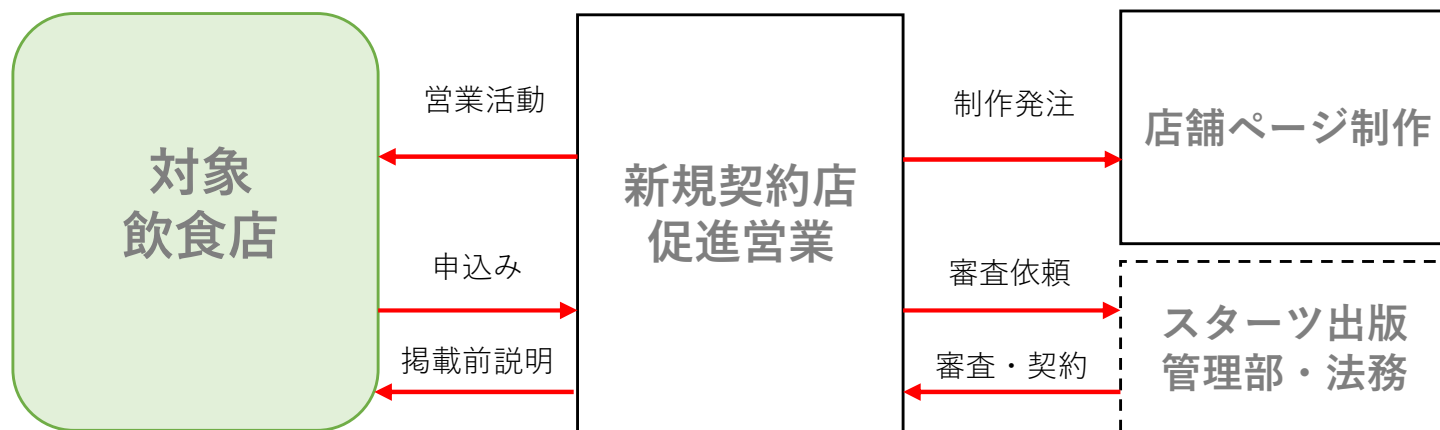
加盟店には専用管理画面上で、毎月1か月分のオズモール経由の来店を翌月の初旬までに承認していただいております。

<振込み>

確定したポイント分は来店した翌々月初旬に加盟店指定口座に振込みをしました。

新規契約店促進業務（体制・業務フロー）

新規契約店体制・業務フロー



新規契約店促進施策

<初期制作費無料キャンペーン>

2020年10月～2021年2月末までの期間に新たにオズモール、GoToEat参加申込み店に対して、通常1店舗10万円（税別）の制作費が無料になるキャンペーンを実施しました。

※初期制作費には、デザイン・コピーライティング・システム初期設定費などが含まれております。

新規契約店審査について

オズモールで新規参加するために、反社チェックなどの基本審査はもちろん、ユーザーの満足度向上のため新規参加累計656店舗すべての店舗でロケハン（店舗下見）を行い、清潔感、サービス対応、周辺環境、評判など様々な角度から事前に独自の審査を実施しました。

※掲載希望の問合せをいただいても事前審査によりお断りするケースもありました。

新規加盟店舗数

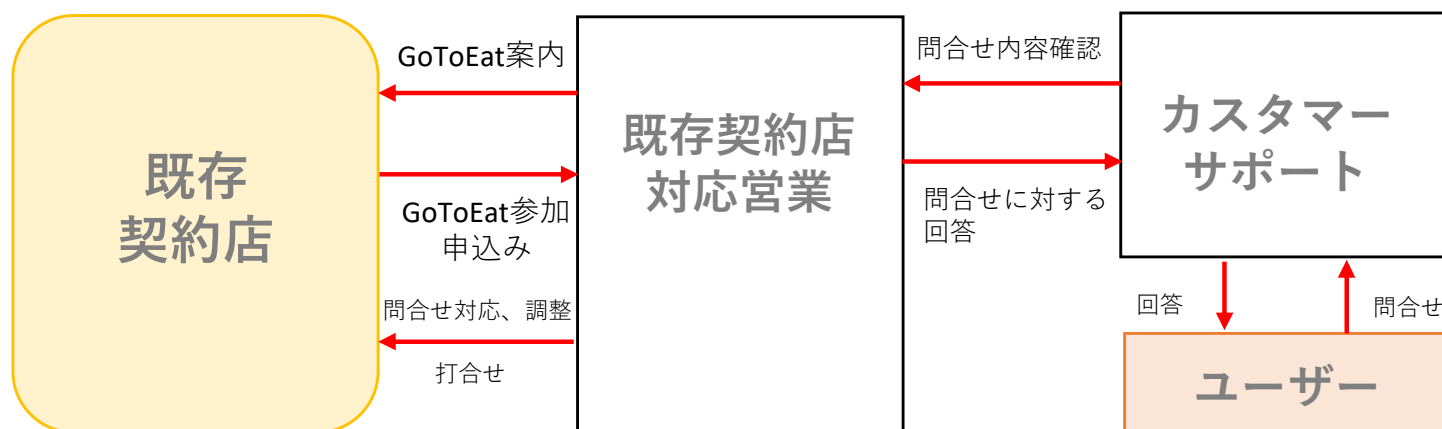
・初期制作費無料キャンペーン 期間中新規参加：397店舗

※キャンペーン終了後からポイント予約期間（2022年8月）までの新規参加：259店舗

※新規参加累計656店舗

既存契約店対応業務（体制・業務フロー）

既存契約店対応体制・業務フロー



GoToEat参加要項

GoToEat参加については2020年10月1日のキャンペーン開始前、2020年9月より既存契約店対応営業から各店へ案内を開始しました。2020年9月16日からはオンラインで申込みができるように対応いたしました（8ページ参照）。GoToEatに参加するための必要な条件を定めた同意書のすべての項目に同意（9ページ参照）することを必須といたしました。

GoToキャンペーン企画説明

2020年10月から始まった一連のGoToキャンペーン全体の問い合わせも多くいただいたため、キャンペーンの詳細についてご案内する資料を作成し、契約店に混乱が起きぬよう、丁寧にご案内しました（10ページ参照）。

GoToEat加盟店舗数

GoToEatキャンペーン期間（2020年10月～2022年8月31日）
累計加盟店舗数：2981店舗

オズモール専用管理画面（オンライン） 申込み登録フォーム



Go To Eatキャンペーンについてのアンケート

※ メズモールアプリで応募する場合、正常に完了できない場合があります。その場合はWEBサイト版メズモールよりご応募ください。

※ 応募の選択理由によっては、表示されない質問もございます。

※ 応募画面ではプツプツの“戻る”、“次へ”ボタンはご利用いただけません。

※ ページを移動する場合は必ずページ内にある“戻る”と“次へ”をご利用ください。

※ 30分以上経過します。正しく回答完了できない可能性がございますのでご注意ください。

店舗名 ***必須**

店舗ID ***必須**

※ 店舗IDは下記よりご確認いただけます

- ・ <https://www.ozmall.co.jp/restaurant/0000/0000048/>
- ・ このアンケートの随時メール本文中に記載

お名前 ***必須**

フリガナ (全角カタカナ入力) ***必須**

郵便番号 ***必須**

 -

住所 (都道府県) ***必須**

大抵市の店舗様にお知らせです。
 オズモールは「大抵少人数利用・飲食店応援キャンペーン事業」にも参加申請中です。
 事業数として採択された場合、「Go To Eatキャンペーン」への参加同意を、本事業への参加同意とさせていただきます。

☐ 同意する

電話番号 ***必須**

メールアドレス ***必須**

確認のため、再度入力してください。

※ご登録いただきました個人情報「[当サイトで取得した個人情報取り扱いについて](#)」に基づき、取り扱われていただきます。

同意書

Go To Eat キャンペーン 参加飲食店同意書

※！ご回答前に必ず以下の内容をご確認ください

【営業形態】

- 当店は、日本標準産業分類（平成25年10月改訂）の中分類「76 飲食店」に分類される飲食店（主として客の求めに応じ調理した飲食料品をその場で飲食させる飲食店）であり、かつ、食品衛生法（昭和22年法律第233号）第52条第1項に基づく「飲食店営業」又は「喫茶店営業」の許可を得ています。
- 当店は、風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和23年法律第122号）第2条第4項に規定される「接待飲食等営業」及び同条第11項に規定される「特定遊興飲食店営業」の許可を得た営業を行っていません。

【行政への協力】

- 当店は、Go To Eat キャンペーン期間中に、新型インフルエンザ等対策特別措置法（平成24年法律第31号）第24条第9項に基づく協力の要請があった場合には、それに従います。また、同法に基づく要請でないものであっても、営業時間の短縮等、国又は地方公共団体からの要請があった場合には、それに従います。
- 当店は、Go To Eat キャンペーン期間中に、当店の従業員から新型コロナウイルスの感染者が発生したことを把握した場合には、速やかに保健所に報告します。
- 当店は、農林水産省が事前通告なしに行う訪問調査に協力します。
- 登録の際に提供した情報及びGo To Eatの対象店舗となった場合はその旨をGo Toトラベル事務局に提供することに同意します。

【ガイドラインに基づく取組等】

- 当店は、「外食業の事業継続のためのガイドライン」（令和2年5月14日、一般社団法人日本フードサービス協会、一般社団法人全国生活衛生同業組合中央会）に基づき、新型コロナウイルス感染症予防の取組を実施します。
- 当店は、「換気」、「声量」、「三密」に配慮しクラスターの発生を防ぐために、以下の内容を含む感染症予防の取組を実施するとともに、その取組内容を店頭に掲示します。
 - ・ 店舗入口や手洗い場所における手指消毒用の消毒液の用意。
 - ・ 店内における適切な換気設備の設置と徹底した換気の実施（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。以下同じ。）で区切る。カウンター席は、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。

※飛沫感染を防ぐ観点からは、背中合わせの座席について、最低1m以上の間隔を空けて配置することまで求めるものではない。また、同様に、カウンター席については、パーティションで区切る対応も効果的である。

- ・ 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。

□ 当店は、カラオケ設備を有している場合であっても、食事券の利用者又はポイントの付与対象者・利用者かどうかに関わらず、利用客に当該設備を使用させません。

□ 当店は、利用者に対して、以下の事項を周知します。

- ・ 発熱や咳など異常が認められる場合は来店しないこと。
- ・ できる限り混雑する時間帯を避けること。
- ・ 大人数での会食や飲み会を避けること。
- ・ デリバリーやテイクアウトを活用すること。
- ・ 店が席の配置や食事の提供方法を制限することに協力すること。
- ・ 食事の前に手洗い・消毒をすること。
- ・ 咳エチケットを守ること。会話の声は控えめにし、大声に話したり大量の飲酒を避けること。
- ・ 食事中以外はマスクを着用すること。
- ・ 新型コロナウイルス接触確認アプリ（COCOA）を利用すること。

※取組内容の店頭掲示や利用者に対する周知のために必要なポスター等については、農林水産省から提供します。

【参加登録の取消】

- 当店は、ガイドラインの遵守に係る不備について、農林水産省、所在する地方公共団体又は【スターツ出版株式会社 オズモール】の指摘に適切に対応しない場合や本誓約書の誓約内容に違反や虚偽があった場合、【スターツ出版株式会社 オズモール】により参加登録が取り消されることに同意します。

GoToEat加盟店募集業務

GoToキャンペーン説明資料

OZmall掲載店舗様各位

※2020.9.25更新

Go To キャンペーン全体概要

OZmall

いよいよGo To Eatキャンペーンが本格的にスタートいたします。各掲載店舗様にご案内をする中で、「キャンペーンの内容が複雑でわかりにくい」、「地域共通クーポンもあるよね、どれを申請すれば良いのやら…?」という声を良く耳にするようになりました。そこで、オズモール掲載店舗様にGo To キャンペーンをフル活用していただき、ぜひとも全体の集客アップにつなげていただければという願いを込めて、簡単ではございますが概要をまとめてみました。参考にしていただければ幸いです。

飲食店に該当するGo Toキャンペーンは大きく3つあります！

① プレミアム付き食事券

◆内容：登録飲食店で使える食事券（購入額の25%分を上乗せ）を都道府県単位、政令指定都市単位で発売
例）1万2500円の食事券が1万円で購入できる
◆開始時期：9月下旬（予定）

申請方法
「農林水産省 Go To Eatキャンペーン事業」と検索しヒットしたページに各都道府県・地域の状況と問い合わせ先が記載

② オンライン飲食予約
オズモール参加！

◆内容：オンライン飲食予約サイト経由で、期間中に飲食店を予約・来店した消費者に対し、次回以降に飲食店で使用できるポイントを付与
昼食時間帯は一人500円分、夕食時間帯は1000円分付与
◆開始時期：ポイント付与10月1日～（予定）

申請方法
オズモールからアンケートを配信しております。資料をご確認の上同意、送信をお願いします。

③ 地域共通クーポン

◆内容：旅行代金の15%相当額を地域共通クーポンとして旅行業者や宿泊事業者より旅行者に配布
◆取扱時期：2020年10月1日以降出発～2021年3月15日（予定）
※クーポンは旅行期間中にのみ利用可能

申請方法
「地域共通クーポン取扱店舗」と検索しヒットしたページに申請方法が明記しております。
※注意Go To Eat参加店舗であることが条件となっておりますが、申請はEat登録前でも可能です。

Go To Eat 事業
農林水産省管轄

Go To Travel 事業
国土交通省管轄

GoToEat キャンペーンFAQ

Go To Eat オンライン飲食予約キャンペーン 運用とよくある質問

※2020.10.23更新

OZmall

Q. キャンペーン対象外の業態はあるか

A. 以下の業種・業態の店舗は農水省から対象外と公表されております。
ただし、対象となるケースもございますので直接の農林水産省にお問い合わせされることをお勧めいたします。

- テイクアウト専門店
- カラオケ店

※「グルメカラオケ店」などについては、同店における サービスが主に飲食を中心とするものであるのか、カラオケの利用を中心とするものであるのかによって判断されることになります。詳細は、直接農林水産省にお問い合わせください。

□農林水産省問い合わせ先
農林水産省食料産業局 食品製造課 Go To Eatキャンペーン準備室 TEL：03-6744-0402

3

Go To Eat オンライン飲食予約キャンペーン 運用とよくある質問

※2020.10.23更新

OZmall

【キャンペーン運用面】
言葉の定義：付与＝ユーザーがポイントを獲得すること 利用＝貯めたポイントを来店時割引として使用すること

Q. ポイントの付与・利用に関して制限はあるか

A.

■ポイント 付与

	施設	プラン
Go To Eatキャンペーン クーポン付与 OK	通常の共通クーポン＋食券付クーポンの施設	コースプラン（席のみ含む）/大席は席のみNG
Go To Eatキャンペーン クーポン付与 NG	イートインスペースなしのテイクアウト専門店 通常の共通クーポン＋食券付クーポンの施設 カラオケ エキ リクエスト予約専門店	テイクアウトプラン リクエスト予約プラン 席のみ予約でポイント付与を下限する飲食の利用 その他 エキ

※1 サービスエリアに限定せず全店舗は、付与と利用の両方とも、全国対応
※2 全業態対応する共通クーポンは、OZmallに掲載されている店舗で利用可能

■ポイント 利用（割引）

	施設	プラン
Go To Eatキャンペーン クーポン利用（割引） NG	イートインスペースなしのテイクアウト専門店 通常の共通クーポン＋食券付クーポンの施設 カラオケ エキ （現在もNG）リクエスト予約専門店 （現在もNG）ポイントクーポンの利用NGの施設	専門店のテイクアウトプラン リクエスト予約プラン （現在もNG）リクエスト予約 プラン （現在もNG）席のみプラン

※3 店舗により付与と利用の両方とも、Go To Eatキャンペーンに限りません

4

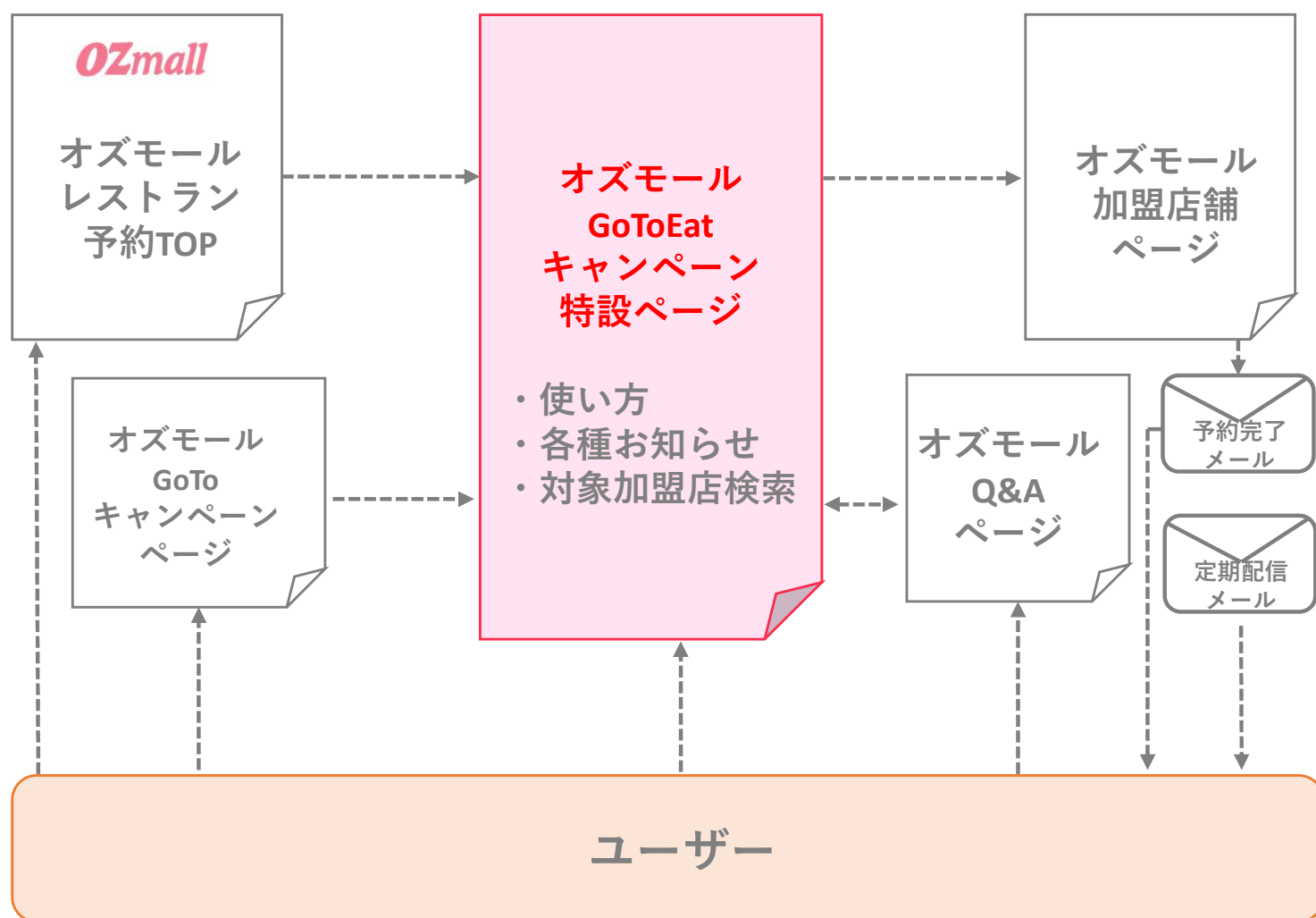
加盟店から質問が多かった内容をまとめ、紙の資料として直接お渡ししたり、オズモール専用管理画面に掲出して内容をご理解いただくように努めました。

10

ユーザーへの告知・案内

ユーザー告知・案内概略図

※各ページの実際の画面とメール画面については12ページから17ページ参照



<各デバイスに対応>

オズモールではP C、スマートフォン、専用アプリと、わかりやすいU Iでオンライン予約に対応しております。

【アプリ】



【スマートフォン】



【P C】



GoToEatキャンペーンページ ※2020年10月1日開設

[illegible]

12

ユーザーへの告知・案内

店舗ページ

< GoToEat加盟店舗にアイコン表示 >



< 店舗ページTOP >



< 加盟店が実施している衛生対策をアイコン表示 >



※ 新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針（改正）に基づく外食業の事業継続のためのガイドライン（日本フードサービス協会）を参考に項目を作成

ユーザーへの告知・案内

定期配信メール ※期間中に定期配信したメールの一部

< 2020年10月1日配信 配信数1,157,830 >

2020.10.1

OZmall

今週のNEWS LETTER



"Go To Eat"開始！最大1万ポイントGETも
外食したいと思っている人必見。OZでレストランを予約すると、次回使えるポイントがもらえる「Go To Eatキャンペーン」がスタート！1回の予約で最大1万円分のポイントがもらえるから、お得な機会を見逃さないで。



最大60%お得！OZ限定のGo To還元プラン
OZだけのGo To トラベル還元キャンペーン
の割引に加えてOZポイン

< 2020年10月5日配信 配信数505,736 >

期間限定プランほか、お得な情報が満載【レストラン予約TOPICS】

このメールが正しく表示されない場合は[こちらをクリック](#)してください。

OZmall

マイページ

ポイントの確認

現在の予約

さん

こんにちは、オズモールレストラン編集部です。大切な人と行きたいレストランと一緒に探してみませんか。今週も素敵なレストランの情報をお届けします。

 **今週のおすすめ特集**



最大1万円分ポイント還元！Go To Eatでお得に外食



1人1皿提供で安心。5000円以下のディナーコース



期間延長の告知・案内

GoToEatキャンペーンページ内にて告知

<1回目の延長案内>

Go To Eatポイント利用期限の延長について (2021/3/19)

当初2021年3月31日（水）までの利用期限とされておりましたGo To Eatポイントですが、下記の通り利用期限を延長することとなりました。
外出時は、ご自身の体調と向き合いマスク着用のうえ各施設の3密対策・ソーシャルディスタンス確保などの衛生対策に従い思いやりを持った行動をお願いいたします。

<使えるポイントの有効期限>
予約申し込み：2021/06/30（水）まで
来店可能期間：2021/09/30（木）まで
※獲得O Zポイントおよびステージ特典ポイントは別途付与されます
※新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染拡大状況により、農林水産省、各自治体、レストランなど特定の範囲で予告なく本キャンペーンの対象外となる場合がございます

<2回目の延長案内>

Go To Eatポイント利用期限の延長について (2021/6/15)

当初2021年6月30日（水）までの利用期限とされておりましたGo To Eatポイントですが、下記の通り利用期限を延長することとなりました。
外出時は、ご自身の体調と向き合いマスク着用のうえ各施設の3密対策・ソーシャルディスタンス確保などの衛生対策に従い思いやりを持った行動をお願いいたします。

<使えるポイントの有効期限>
予約申し込み：2021/12/20（月）まで
来店可能期間：2022/03/31（木）まで
※獲得O Zポイントおよびステージ特典ポイントは別途付与されます
※新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染拡大状況により、農林水産省、各自治体、レストランなど特定の範囲で予告なく本キャンペーンの対象外となる場合がございます

<3回目の延長案内>

Go To Eatポイント利用期限の延長について (2021/12/1)

当初2021年12月20日（月）までの利用期限とされておりましたGo To Eatポイントですが、下記の通り利用期限を延長することとなりました。
外出時は、ご自身の体調と向き合いマスク着用のうえ各施設の3密対策・ソーシャルディスタンス確保などの衛生対策に従い思いやりを持った行動をお願いいたします。

<使えるポイントの有効期限>
予約申し込み：2022/3/31（木）まで
来店可能期間：2022/06/30（木）まで
※獲得O Zポイントおよびステージ特典ポイントは別途付与されます
※新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染拡大状況により、農林水産省、各自治体、レストランなど特定の範囲で予告なく本キャンペーンの対象外となる場合がございます

<4回目の延長案内>

Go To Eatポイント利用期限の延長について (2022/3/8)

当初2022年3月31日（木）までの利用期限とされておりましたGo To Eatポイントですが、下記の通り利用期限を延長することとなりました。
外出時は、ご自身の体調と向き合いマスク着用のうえ各施設の3密対策・ソーシャルディスタンス確保などの衛生対策に従い思いやりを持った行動をお願いいたします。

<使えるポイントの有効期限>
予約申し込み：2022/8/31（水）まで
来店可能期間：2022/11/30（水）まで
※獲得O Zポイントおよびステージ特典ポイントは別途付与されます
※新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染拡大状況により、農林水産省、各自治体、レストランなど特定の範囲で予告なく本キャンペーンの対象外となる場合がございます

キャンペーン終了の告知・案内

GoToEatキャンペーンページ内にて告知

< 終了の案内 >

お知らせ

Go To Eatポイント利用期限終了のお知らせ (2022/9/1)

2022年8月31日（水）をもちまして、オズモールのGo To Eatポイントの利用期限は終了いたしました。

2022年8月31日までにGo To Eatポイントを利用して完了した9月1日～11月30日のご予約は、キャンセルの場合でもGo To Eatポイントの返還はございません（Go To Eatポイントは消滅となります）。

あらかじめご了承くださいますようお願い申し上げます。

< 終了直前に配信したポイント保有者へのメール >

タイトル：
【重要／OZmall】Go To Eatポイントの予約期限は8月31日（水）まで！

本文：
※重要なご案内につき、本メールはGo To Eatポイントを保有されているすべての方にお送りしています

ポイントを利用した予約申し込みは
8月31日（水）までとなります

こんにちは、オズモールです。
Go To Eatキャンペーンの予約申し込み期限まであとわずかとなりました。
期限が過ぎたGo To Eatポイントはご利用できなくなりますのでご注意ください。

＼ご利用はお早めに！／
あなたは、Go To Eatポイントを
【 ポイント 】お持ちです
.....

※2022年08月24日現在

— Go To Eat ポイント有効期限 —

予約申し込み：2022年08月31日（水）
来店可能期間：2022年11月30日（水） |

※ご予約の日程変更は、一度キャンセルをしていただき、再度のご予約が必要となります
※予約申し込み期限後、日程変更のためにキャンセルすると、ご利用のGo To Eatポイントは無効になります。ご注意ください

— Go To Eat キャンペーン特集 —

▼Go To Eatポイントが使えるお店一覧
https://www.ozmall.co.jp/restaurant/feature/25347/?scid=pmgt00012rers_GTE001_20210616

▼Go To Eatポイントの使い方
https://www.ozmall.co.jp/restaurant/gotoeat/27033/?scid=pmgt00012rers_GTE002_20210616

▼Go To Eatキャンペーンページ
https://www.ozmall.co.jp/restaurant/feature/24560/?scid=pmgt00012rers_GTE003_20210616

外出時は、ご自身の体調と向き合いマスク着用のうえ、各施設の3密対策・
ソーシャルディスタンス確保などの衛生対策に従い思いやりを持った行動をお願いいたします。

【発行】 スターツ出版株式会社 オズモール
【お問い合わせフォーム】 <https://www.ozmall.co.jp/message/>

カスタマーサポート業務

<オズモールユーザーヘルプ・問合せページ>



ユーザーサポートについて

オズモール上のユーザーヘルプ・問合せページにて、GoToEatに関するQ&Aを掲載。その他、個別の問合せに関してはメールにてカスタマーサポートメンバーが対応しました。

問合せ対応について

メールでお問合せいただいた場合、カスタマーサポートメンバーが内容を精査し、加盟店に情報確認が必要なケースがあれば、営業担当と連携して、事実確認を行いながら、対応しました。

カスタマーサポート業務

問合せ件数

ポイント付与に関することや、ポイント利用できるお店の情報についてなど2020年9月のキャンペーン開始前月から2023年1月まで、ユーザーから870件の問合せに対応しました。

月別問合せ件数

ユーザー													
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	年計
2020年									13	220	244	101	578
2021年	41	19	59	19	10	20	6	1	3	11	16	7	212
2022年	4	3	4	2	1	4	4	15	28	1	5	6	77
2023年	3												3
ユーザー合計													870

加盟店													
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	年計
2020年									0	1	1	2	4
2021年	4	1	4	0	0	2	0	0	0	2	2	2	17
2022年	1												1
加盟店合計													22

※加盟店の問合せ件数はカスタマーサポートに問合せがあった件数です。
キャンペーン期間中は主に既存契約店営業が個別に対応しておりました。

問合せ内容

ユーザーサポート管理画面より問合せ、対応履歴を一部抜粋

内容

Go to Eatをお得に利用するために各予約サイトを比較検討しております。
ポイント取得・利用期間について質問です。
OZモール様では以下のように期間が設定されています。

対象ページ：
<https://www.ozmall.co.jp/restaurant/feature/24560/>

しかし、農林水産省の公式HPによると、利用期限は2021/3/31となっています。

対象ページ：<https://gotoeat.maff.go.jp/>

OZモール様のみ何か特例が適用されているのでしょうか？

疑問に思ったため、ご教示いただければと思います。
よろしくお願いいたします。

対応内容

・お問い合わせのGo To Eatキャンペーンにつきまして
農林水産省からポイント付与期限、有効期限の指定はございますが
付与のタイミング、また利用条件は各サイトに任されています。

・つきましては、OZモールでは下記の運用をしております。

ポイント付与タイミング：利用翌月11～15日の間に、前月分を付与
有効期限：2021年3月末 ※ただし、6月末までの利用可能
例）3月31日に6月30日のレストラン予約にて利用可

・上記、ご確認いただけますと幸いです。
・何とぞ、よろしくお願いいたします。
↓
早速のご回答ありがとうございます！

疑問点が晴れて大変助かりました◎

ありがとうございます！
↓
返礼

内容

お世話になります。

今回、付与された1000ポイントはOZモールポイントに加算されるのでしょうか？

教えてください。

対応内容

・お問合せの件でございますが、付与されるポイントは
OZモールのレストラン予約でご利用可能な【Go To Eatポイント】として付与されます。

・OZポイントとは異なる旨、ご理解ください。

・なお、通常の獲得ポイントおよびステーション特典ポイントは別途付与されますので
ご安心ください。

・キャンペーンの詳細につきましては下記をご参照いただけますと幸いです。

▼OZモールGoToEatキャンペーン特集ページ
<https://www.ozmall.co.jp/restaurant/feature/24560/>

・その他、ご不明な点などございましたらお問い合わせください。
何とぞよろしくお願いいたします。

不正防止対策

加盟店に対しての不正防止対策

< 加盟店の自己取引、架空取引、虚偽報告に対する対策 >

- ・ GoToEat事業参加以前から適時アクセス元のIPアドレス等を自社独自の仕組みにより監視しております。自己取引、架空取引が疑われる予約があった時は直接加盟店に確認し、事実確認をする体制を敷いておりました。
- ・ 加盟店側でキャンセルした場合、ユーザーにメールが届く仕組みになっておりますので、勝手に虚偽のキャンセルができないようになっております。

※このような対策の結果、キャンペーン期間中の加盟店による自己取引、架空取引、虚偽報告などの不正はありませんでした。

< 新規契約店要件の偽装、実態のない飲食店の加盟に対する対策 >

- ・ 新規契約店に関しては、
 - 1) 担当営業の店内確認
 - 2) 飲食店側責任者と当社責任者の面談
 - 3) 当社法務担当のリーガルチェック
 - 4) 掲載するにふさわしい飲食店かどうか、当社品質管理責任者によるチェックと複数、多面的に審査、チェックをしておりましたので、要件の偽装や実体のない店舗の掲載はありませんでした。

ユーザーに対しての不正防止対策

< ポイント付与の正確性 >

- ・ オズモールでは、掲載加盟店によるキャンセルや人数変更など毎月の請求確定作業が終了後に、ユーザーにポイント付与を行いました。こうすることで、虚偽のキャンセルによるポイント引き戻しは期間中発生しませんでした。

< 偽装クレームの処理 >

- ・ オズモールではユーザーからクレームがあった場合必ず事実の確認を加盟店側にもしております。簡単にクレーム処理をしないことで偽装クレームによるポイント引き戻し等の防止に努めました。

< 架空予約防止 >

- ・ 同IDで同日・同時時間のオンライン予約を制限する仕組みを有しております。
 - ・ ユーザーからの連絡がない当日キャンセルが発生した場合は、当社独自の検知システムにより架空予約を防ぎました。
- ※このような対策の結果、キャンペーン期間中のユーザーによる不正はありませんでした。

相談窓口・申請案内等事業者との連携

GoToEatキャンペーン（公式）ページ内にてオズモール情報掲載

オズモール	
送客手数料※	予約時のプラン料金の合計金額(税抜)に対して10%
基本手数料	なし。 ※初期費用無料キャンペーン中 キャンペーン期間中に退店の場合は違約金あり(参加時にユーザーへのプレゼントとして掲載初月から3か月1回1万円分の食事券3回分を店舗様にご提供いただいております。キャンペーン期間中の契約解除の場合は履行されなかったプレゼント食事券分を違約金としていただきます。※最大3万円(税込))
キャンペーン終了後の加盟取扱い	契約は自動更新。契約解除、掲載の休止は加盟店の方で選択可
入金頻度、 入金タイミングなどの条件	頻度:月1回入金 タイミング:お客様のご来店日の翌々月10日に当社から飲食店の指定口座に入金
お問い合わせ先	[WEB] https://www.ozmall.co.jp/topics/shopinquiry/
サービスの概要	1996年に女性向け情報誌「オズマガジン」のWeb版として誕生。 出版社ならではの独自の編集力を活かした特集記事を発信しながら、厳選した施設・店舗のみを紹介する「OZのプレミアム予約サービス」を展開。 「OZのプレミアム予約サービス」はレストラン以外にも、ホテル・温泉などの宿泊施設、ヘアサロン・リラクサロンなどのビューティサロンがWeb予約できます。 ※レストラン予約は首都圏・関西圏・名古屋エリアのみでの展開となります。

オズモールGoToEatキャンペーンページ内にてキャンペーン公式ページのリンク設置

Go To Eatキャンペーン参加レストラン一覧 ▶

Go To Eatキャンペーンとは？

「Go To Eatキャンペーン事業」は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う外出の自粛等の影響により、甚大な影響を受けている飲食業に対し、期間を限定した官民一体型の需要喚起を図るもの。
オズモールのレストラン予約に掲載中且つキャンペーンに参画するレストランのランチ・ディナープランを予約して来店すると、オズモールで次回レストラン予約時に使えるポイントが発行される。

農林水産省のGo To Eatキャンペーンページはこちら

Go To Eatキャンペーン期間

<その他>

相談窓口・申請案内等事業者へ新規加盟店のリストを送付し、各加盟店へ感染症対策の啓発物を送付していただきました。

実績確認監査等事業者への報告等

実績確認監査等事業者(E Y 社)への報告は仕様書に記載の内容に従って行いました。

- ①日別のポイント付与・使用状況を、E Y 社に報告しました。
- ②キャンペーン期間中、ポイント付与・使用の実績を、毎月E Y 社に報告しました。
- ③キャンペーン期間中、飲食店への代金振込の実績を取りまとめた書類と、それらの根拠となる証拠書類を、毎月、E Y 社に報告しました。
- ④キャンペーン期間終了後、ポイント付与・使用の実績と、飲食店への代金振込の実績、その根拠となる証拠書類を、E Y 社へ報告しました。
- ⑤毎月の報告やキャンペーン期間終了後の報告が円滑に行われるよう、事業開始に当たり、E Y 社の指定する方法により、ダミーデータの提出をおこないました。
- ⑥不正防止のためのヒアリング、システム監査、抜き打ち検査などに協力しました。
- ⑦E Y 社との連絡窓口を設置しました。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、飲食店が大打撃を受けている中でのGoToEatキャンペーンは一定の効果があったと感じております。

キャンペーン開始前からメディアなどのアナウンス効果でユーザー、既存契約店（飲食店）からの問合せを多くいただき、期待の高さがうかがえました。

来店予約の推移を見ても、キャンペーン開始直後は対前年（コロナ前）と比べて同等か、それにせまる予約の伸びを見せました。

オズモールでは宿泊予約サービスも展開しており、GoToトラベルにも参加しておりました。このキャンペーンにより経営的に助けられた宿泊施設、飲食店も多く、一連のGoTo事業は効果が高かったと思います。