

3.加盟店の管理及び連絡業務

「Go To Eat キャンペーン 埼玉県プレミアム付食事券」利用期間再延長に関するご案内

令和4年3月吉日

Go To Eat キャンペーン 埼玉県事務局

「Go To Eat キャンペーン 埼玉県プレミアム付食事券」利用期間再延長に関するご案内

拝啓 時下ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

日頃は本キャンペーン及び当事務局にご協力頂き、誠にありがとうございます。

食事券利用期限が正式に決まり、令和4年5月31日(火)まで食事券利用期間を延長することとなりました。食事券利用期間は下記の通りです。

◇食事券利用期間◇

令和2年10月23日～**令和4年5月31日(火)まで**

また、令和4年4月5日より、食事券の販売を再開することとなりました。追加券の発券場所はローソンになります。

つきましては、期間延長に伴う換金スケジュール等を含めた新しい加盟店キットをお送りさせていただきます。また、ホームページでも最新の情報を更新しておりますので、併せてご確認お願い申し上げます。

敬具

【送付内容】

- ① 換金スケジュール
- ② 使用済み食事券換金伝票 2冊(ファミリーマート用、ローソン用各1冊)
それぞれ延長期間分の換金回数4回と予備1回分
- ③ 食事券送付用封筒 5枚(延長期間分の郵送回数4回と予備1回分)
封筒サイズ：角2封筒
有効期間：令和4年7月31日まで延長いたしました。
※4月末までに郵送いただく場合は、以前お送りしている有効期限が令和3年4月30日までの角2封筒もご利用いただけます。
※有効期限が切れた封筒にて郵送されますと、郵便局での作業が遅れる為、換金作業が遅くなりますので、**有効期限内の封筒をご利用いただきますよう、改めてご注意ください。**

■お問合せ先

Go To Eat キャンペーン 埼玉県事務局 コールセンター

TEL：048-644-5690

受付 10：00～17：00（平日のみ）

4. コールセンター業務について

電話対応経験値の高いオペレートスタッフを、時期に応じて必要人数配置。
問い合わせ内容に応じて、柔軟な対応を心がけました。

1. コールセンター概要

名称	Go To Eat キャンペーン 埼玉県事務局コールセンター
開設期間	2020年9月30日（水）～2022年8月31日（水）
設置場所	JTB埼玉支店内
スタッフ人数	2020年9月30日（水）～6名 2022年8月1日（月）～2名 ※WEBに合わせて（WEB販売中のみ）電話販売用ダイヤル人員プラス2名 ※消費者向け・加盟店向けのコールセンターを兼務することで、コストを低減します。
対応時間	平日10:00～17:00 [土、日、祝日、年末年始（12月25日～1月3日）休み]
回線数	6回線+2回線（電話販売用専用ダイヤル）
電話番号	消費者用：048-644-5691 加盟店用：048-644-5690 WEB販売に合わせて販売用専用電話番号：048-613-0976

■コールセンター延べ人数

2020年9月	2020年10月	2020年11月	2020年12月	2021年1月	2021年2月	2021年3月
20	166	200	137	129	125	181

2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月	2021年9月
170	132	130	119	79	74

2021年10月	2021年11月	2021年12月	2022年1月	2022年2月	2022年3月
72	155	133	155	125	152

2022年4月	2022年5月	2022年6月	2022年7月	2022年8月	合計
175	137	140	117	52	3075

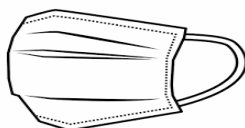
2.コールセンター要員配置

	2020年				2021年					
	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
コールセンター管理者	センター全体管理 / 月～金 10:00-17:00 ※12/30-1/3 休暇									
スタッフ6名	電話対応業務/月～金 9:30-17:00 ※12/30-1/3 休暇									
予測される主な作業内容	・センターマニュアル作成 ・FAQ作成 ・研修 ・シフト調整									
	・消費者からの問合せ対応 食事券利用、引換販売窓口、取扱加盟店に関する問合せ ・取扱加盟店からの問い合わせ対応 ロゴ等のデザイン使用、ホームページ掲載内容変更、食事券利用に関するトラブル、精算に関する問合せ など									

3.事務局・コールセンターの新型コロナウイルス感染症拡大 防止対策

■コールセンターは3密対策を行った上で運営しました。

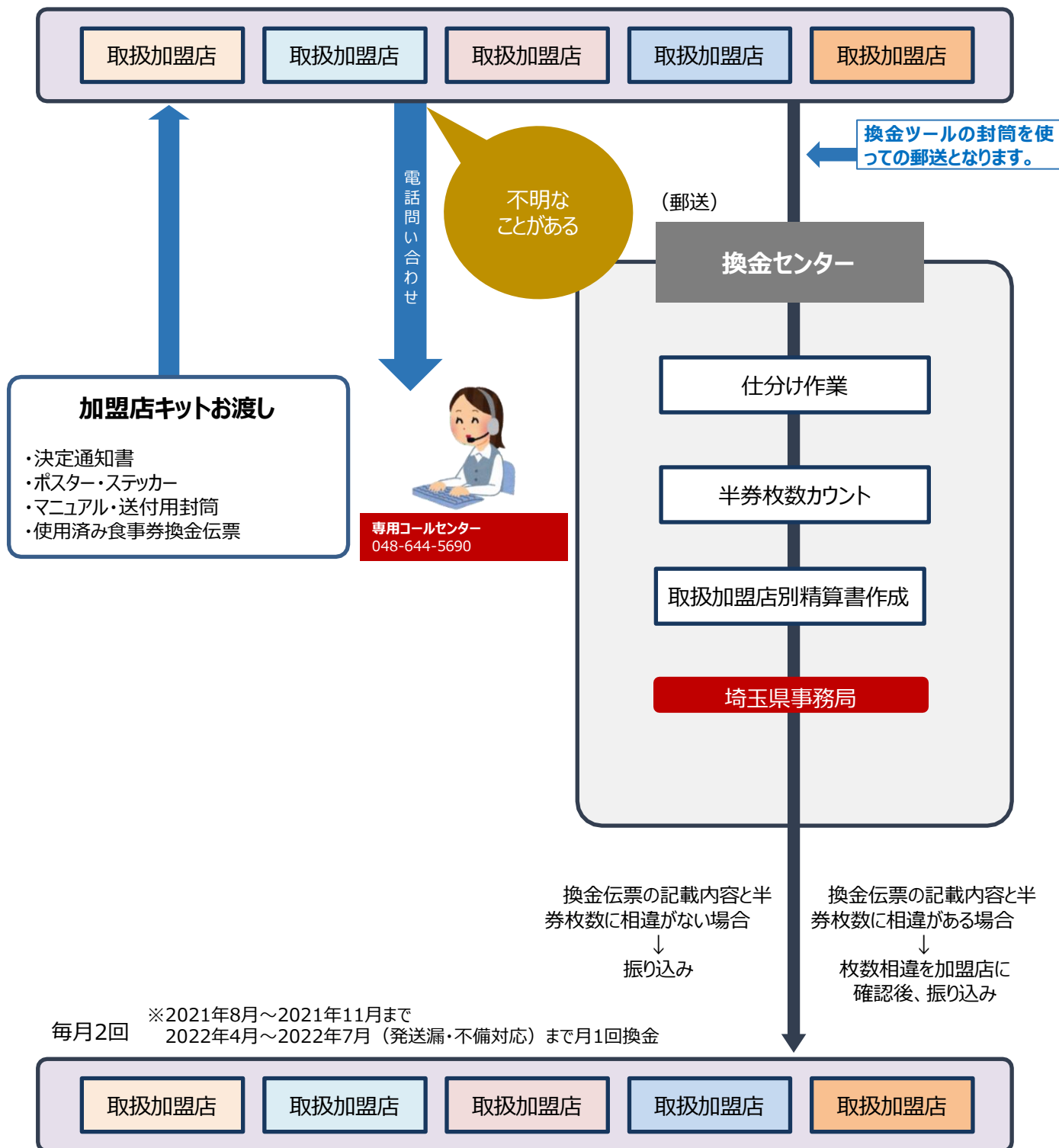
- ①十分なスペース確保
- ②隣同士に飛沫感染防止ガード設置
- ③消毒除菌の徹底（1日2回程度）
- ④毎朝検温
- ⑤換気
- ⑥マスク着用の徹底



5. 食事券回収業務

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対応しました。

管理・回収・精算フロー



6. 振込業務について



1. 振込手順について

テスト入金 (=口座確認) 作業	お客様からいただいた振込口座が本当に稼働しているか、架空口座ではないか等のチェックのため0円振込
原資金の流れの 確認	事業主⇒JTB各支店⇒専用口座に入金の場合、JTB大阪第一事業部で口座作成
専用口座の作成	口座名は 「ゴートゥーイート サイタマケンジムキョク カブシキガイシャジェイティービー」
データの受渡用 フォルダの作成	One Drive内にデータ受渡用の専用フォルダを作成した。閲覧権限は、依頼書記載の業務課長及び担当者で設定した。
データの作成	データ作成は、「入力フォーマット」で依頼した。
振込データの承認	振込依頼書（＝入力フォーマット）の作成はJBN(JBX)・照合・承認はJTB埼玉支店で実施した。JTB大阪第一事業部決済チームで、承認まで済んだデータに基づき振込業務を代行した。
振込結果一覧表 の作成	作成依頼中
入力フォーマット 入力時の注意点	受取人名は30文字（濁点等も1文字で読み取られる）まで入力可能。 30文字を越える長い口座名は、そのまま入力して30文字までで登録されているケースと、会社名だけで登録されているところもあります。 口座名は、半角英数にて登録されているため、全角は不可。また、法人略称も金融機関により異なるため事前確認が必要だった。
代行費用の 送金	各振込日の前日までに、必要な原資分を専用口座へお振込願いした。
口座確認・振込	・口座確認：事前に参加事業者の口座有無を確認。第1回目振込日の14日以上前までに専用フォルダ内の「口座確認前フォルダ」にデータの格納を依頼。格納後メールにて通知依頼。 ・振込：各振込日の4日前14:00までには専用フォルダ内の「振込フォルダ」にデータの格納を依頼。格納後メールにて通知依頼。 ※日数は営業日で算出。土・日・祝日は非稼働。 ※振込の停止は、振込日（着金日）の前営業日17:00までに連絡が必要。それ以降の振込停止は不可とした。
振込不可日	振込日については、「毎月20日」「毎月25日」「毎月末日」「偶数月15日」（休日の場合は前営業日）は、全国的に振込が集中する日となりますので、振込日からの除外をお願いした。

6. 振込業務について



2. 換金スケジュール

精算回数	利用期間	半券到着日	半券集約終了日	大阪第一依頼締切日	入金予定日
1回目	10月23日～10月31日	11月10日（火）	11月20日（金）	11月24日（火）	11月27日（金）
2回目	11月1日～11月15日	11月25日（水）	12月4日（金）	12月7日（月）	12月11日（金）
3回目	11月16日～11月30日	12月10日（木）	12月21日（月）	12月22日（火）	12月28日（月）
4回目	12月1日～12月15日	12月25日（金）	1月5日（火）	1月6日（水）	1月12日（火）
5回目	12月16日～12月31日	1月8日（金）	1月18日（月）	1月19日（火）	1月26日（火）
6回目	1月1日～1月15日	1月25日（月）	2月4日（木）	2月5日（金）	2月10日（水）
7回目	1月16日～1月31日	2月10日（水）	2月19日（金）	2月22日（月）	2月26日（金）
8回目	2月1日～2月15日	2月25日（木）	3月4日（木）	3月5日（金）	3月10日（水）
9回目	2月15日～2月28日	3月10日（水）	3月19日（金）	3月22日（月）	3月25日（木）
10回目	3月1日～3月15日	3月25日（木）	4月5日（月）	4月6日（火）	4月12日（月）
11回目	3月16日～3月31日	4月9日（金）	4月19日（月）	4月20日（火）	4月26日（月）
12回目	4月1日～4月15日	4月23日（金）	4月27日（火）	4月28日（水）	5月6日（木）
13回目	4月16日～4月30日	5月10日（月）	5月19日（水）	5月20日（木）	5月25日（火）
14回目	5月1日～5月15日	5月25日（土）	6月3日（木）	6月4日（金）	6月10日（木）
15回目	5月16日～5月31日	6月10日（木）	6月17日（木）	6月18日（金）	6月24日（木）
16回目	6月1日～6月15日	6月25日（金）	7月6日（日）	7月7日（水）	7月12日（月）
17回目	6月16日～6月30日	7月9日（金）	7月19日（月）	7月20日（木）	7月26日（月）
以降農林水産省との調整により月1回の換金					
18回目	7月1日～7月31日	8月10日（火）	8月19日（木）	8月20日（金）	8月26日（木）
19回目	8月1日～8月31日	9月8日（水）	9月17日（金）	9月21日（火）	9月27日（月）
20回目	9月1日～9月30日	10月8日（金）	10月20日（水）	10月21日（木）	10月26日（火）
21回目	10月1日～10月31日	11月10日（水）	11月18日（木）	11月19日（金）	11月26日（金）
以降販売開始の為、月2回の換金に戻す					
22回目	11月1日～11月15日	11月26日（金）	12月3日（水）	12月6日（月）	12月10日（金）
23回目	11月16日～11月30日	12月10日（金）	12月16日（木）	12月17日（金）	12月23日（木）
24回目	12月1日～12月15日	12月23日（木）	1月5日（水）	1月6日（木）	1月12日（水）
25回目	12月16日～12月31日	1月12日（水）	1月19日（水）	1月20日（木）	1月26日（水）
26回目	1月1日～1月15日	1月21日（金）	2月4日（金）	2月7日（月）	2月10日（木）
27回目	1月16日～1月31日	2月10日（木）	2月18日（金）	2月21日（月）	2月24日（木）
28回目	2月1日～2月15日	2月22日（火）	3月4日（金）	3月7日（月）	3月10日（木）
29回目	2月16日～2月28日	3月7日（月）	3月16日（水）	3月17日（木）	3月23日（水）
以降月1回の換金					
30回目	3月1日～3月31日	4月6日（水）	4月19日（火）	4月22日（金）	4月26日（火）
31回目	4月1日～4月30日	5月9日（月）	5月23日（月）	5月27日（金）	5月30日（月）
32回目	5月1日～5月31日	6月7日（火）	6月20日（月）	6月27日（月）	6月28日（火）
33回目	発送漏れ・不備対応	7月5日（火）	7月20日（水）	7月26日（火）	7月28日（木）

7. 利用店舗実績データについて



1. 振込実績一覧について

換金ターム	換金日 (振込日)	換金額
①	2020/11/27	231,772,500
①不備分	2020/12/2	1,025,000
②	2020/12/11	438,767,500
②不備分	2020/12/17	1,811,000
③	2020/12/28	726,042,000
②不備分	2020/12/28	67,000
②不備分	2020/12/28	437,000
④	2021/1/12	404,504,000
⑤	2021/1/26	395,877,500
⑥	2021/2/10	418,770,500
⑦	2021/2/26	250,560,500
⑧	2021/3/10	173,977,000
⑨	2021/3/25	133,893,000
①②不備分	2021/3/25	3,580,800
⑩	2021/4/12	94,182,500
⑪	2021/4/26	148,449,000
①-⑩不備分	2021/4/26	2,377,000
⑫	2021/5/6	87,199,000
⑬	2021/5/25	98,289,500
⑭	2021/6/10	65,828,000
⑮	2021/6/24	86,270,000
⑯	2021/7/12	48,225,500
⑰	2021/7/26	76,145,000
⑪-⑯不備分	2021/7/26	2,552,000

換金ターム	換金日 (振込日)	換金額
⑱	2021/8/26	78,163,500
⑲	2021/9/27	38,339,500
⑳	2021/10/26	35,933,000
㉑	2021/10/26	48,500
㉒	2021/11/26	38,024,500
㉓	2021/12/10	102,588,000
㉔	2021/12/23	551,544,000
㉕	2022/1/12	530,127,500
㉖	2022/1/26	1,118,216,500
㉗	2022/1/26	114,000
㉘不備分	2022/2/1	653,500
㉙	2022/2/10	584,771,000
㉚	2022/2/24	366,060,500
㉛	2022/2/24	510,112,000
㉜	2022/3/10	435,675,000
㉝	2022/3/23	484,312,000
㉞	2022/4/26	585,692,000
㉟	2022/5/30	601,335,000
㊱	2022/6/28	1,214,631,000
㊲	2022/7/28	612,864,000
㊳追加分	2022年8月	24,086,500