

9. コールセンター業務

電話対応経験値の高いオペレートスタッフを、時期に応じて人数を変え配置。
問い合わせ内容に応じて、柔軟な対応を心がけた。

- ・購入者向け、加盟店向けの問い合わせ番号を別々に設定
- ・スタッフは購入者向け・加盟店向けを兼務しコスト削減

1.コールセンター実績

名称	長野県Go To Eat キャンペーン事務局 コールセンター
開設期間	～2022年2月28日（月） ※月～金
設置場所	長野県長野市南千歳1-12-7 新正和ビル1階
対応時間	10:00～17:00（対応時間外は、テープによるご案内を想定）
回線数	飲食店向け1回線 利用者向け1回線
入電数	1日平均20件程度の入電

2. コロナ対策

1 飛沫予防パネルの設置



スタッフの配置を横1m・縦1.5m以上のソーシャルディスタンスを確保した上、上の写真のように飛沫予防のアクリルパネルを設置しております。

2 スタッフ全員へマスク配布



飛沫感染予防により適した紙マスクの着用を徹底するため、全スタッフに対して出勤日数分のマスクの配布をしております。

3 業務前の検温



スタッフは出勤時入室前に検温を行っております。

4 スタッフの体調管理・把握

体温記入欄(出勤時)	5/4	5/5	5/6	5/7	5/8	5/9
氏名	田中 花子	田中 花子	田中 花子	田中 花子	田中 花子	田中 花子
体温	36.2	36.2	36.2	36.2	36.2	36.2
体調	良好	良好	良好	良好	良好	良好
氏名	山田 太郎	山田 太郎	山田 太郎	山田 太郎	山田 太郎	山田 太郎
体温	36.5	36.5	36.5	36.5	36.5	36.5
体調	良好	良好	良好	良好	良好	良好
氏名	佐藤 一郎	佐藤 一郎	佐藤 一郎	佐藤 一郎	佐藤 一郎	佐藤 一郎
体温	36.8	36.8	36.8	36.8	36.8	36.8
体調	良好	良好	良好	良好	良好	良好
氏名	鈴木 次郎	鈴木 次郎	鈴木 次郎	鈴木 次郎	鈴木 次郎	鈴木 次郎
体温	36.3	36.3	36.3	36.3	36.3	36.3
体調	良好	良好	良好	良好	良好	良好
氏名	高橋 三郎	高橋 三郎	高橋 三郎	高橋 三郎	高橋 三郎	高橋 三郎
体温	36.4	36.4	36.4	36.4	36.4	36.4
体調	良好	良好	良好	良好	良好	良好
氏名	渡辺 四郎	渡辺 四郎	渡辺 四郎	渡辺 四郎	渡辺 四郎	渡辺 四郎
体温	36.6	36.6	36.6	36.6	36.6	36.6
体調	良好	良好	良好	良好	良好	良好
氏名	中村 五郎	中村 五郎	中村 五郎	中村 五郎	中村 五郎	中村 五郎
体温	36.7	36.7	36.7	36.7	36.7	36.7
体調	良好	良好	良好	良好	良好	良好
氏名	小林 六郎	小林 六郎	小林 六郎	小林 六郎	小林 六郎	小林 六郎
体温	36.9	36.9	36.9	36.9	36.9	36.9
体調	良好	良好	良好	良好	良好	良好
氏名	加藤 七郎	加藤 七郎	加藤 七郎	加藤 七郎	加藤 七郎	加藤 七郎
体温	36.1	36.1	36.1	36.1	36.1	36.1
体調	良好	良好	良好	良好	良好	良好
氏名	山崎 八郎	山崎 八郎	山崎 八郎	山崎 八郎	山崎 八郎	山崎 八郎
体温	36.4	36.4	36.4	36.4	36.4	36.4
体調	良好	良好	良好	良好	良好	良好

スプレッドシートにてスタッフの体温を入力し、管理・保管しております。

5 定期換気の実施



事務局稼働日には、常に高窓を開けて換気を行う他、10時・13時・16時の合計3回、部屋の換気を行っております。

6 アルコール消毒液の設置



出入り口、休憩スペースを含む全箇所に、アルコール消毒液の設置を行っております。

7 休憩スペースの半個室化



スタッフの休憩スペースとなるテーブルに十字式のアクリルパネルを設置し、物理的に半個室にすることで昼食時の感染を予防します。

8 加湿機の設定



新型コロナウイルスの感染予防に効果のある加湿を行っております。

その他感染対策

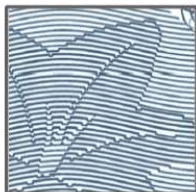
- 人と対面する場所は、アクリルパーテーションなどで遮蔽
- 発熱や軽度であっても咳・咽頭痛などの症状があるスタッフは出勤しないよう、事前研修にて注意喚起
- 万が一、感染が発生した場合に備え、スタッフの行動記録や接触者の方の情報を開示する承諾書に同意いただき、感染拡大及び再発防止に努める
- 昼食場所、休憩室、喫煙室などの共用スペースは、座席を減らし、昼休み等の休憩時間に幅を持たせる。
- スタッフ間での食事は、禁止とする。
- 勤務期間中は、スタッフは不要な外出(ライブ・コンサートなど)不特定多数が集まる場所への参加は極力控えるよう注意喚起。
- コロナ陽性者発生に備え、在宅勤務の訓練を実施。

10. 不正防止対策

① 食事券の複製防止策

■レリーフパターン

立体的な凹凸感を表現した擬似エンボスパターン。コピー機では再現が困難です。



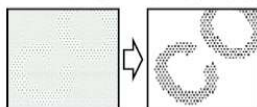
■セキュリティライン

コピー機では再現できない、微細な文字からなる罫線です。



■ヒドンワード(隠し文字)

見た目は普通の地紋印刷ですがコピーをとると『COPY』や『複写無効』の文字が現れるため、帳票のデザインを知らない方でも判別ができます。



■彩紋模様

コピー機では再現が困難な、細線による幾何学模様です。



② 店舗への調査・在庫管理

利用店舗への調査や在庫管理につきましても万全の体制で臨んだ。予備分の食事券については、在庫管理ソリューションサービスを提供する「株式会社NTTロジスコ」にて保管を行った。

株式会社NTTロジスコ
長野物流センター

〒381-2247 長野県長野市青木島4-4-9
TEL : 026-285-1611

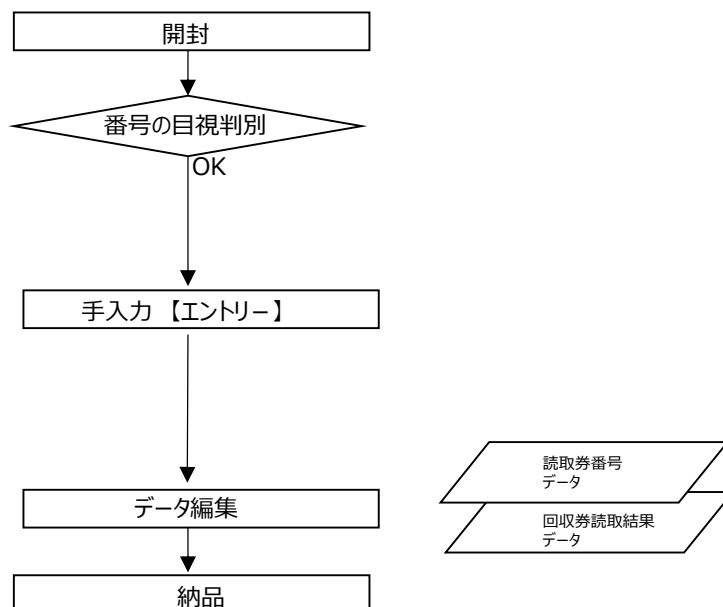


○セキュリティ情報

- ・倉庫棟とは別に事務所棟隣にて1部屋（2F・エレベーター無し）管理
- ・部屋の入口は電子錠
- ・長野物流センター内にあり、センター内ではセコム・赤外線センサーあり
- ・09:00～17:00の間は、2名体制にて警備。
- ・長野物流センター隣に交番（更北交番）あり。

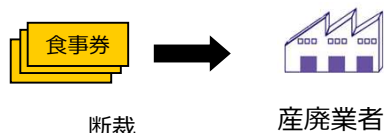
③使用済み食事券管理・集計

厳格なセキュリティ体制の基、機械的なチェック・人的なチェックを行うことで、偽造や不正の防止と正確な集計業務を行った。



④利用済み食事券処分実績

回収券は金券としての価値は無いが、回収券流出による不正利用や詐欺事件につながる危険性から、その処分には社員複数名により処理を行った(シュレッダーによる断裁)。その後、事務局ビル併設のビル専用の施設可能な産廃業者引き渡し廃棄場へ廃棄。



⑤セキュリティ管理

＜セキュリティ体制＞

凸版印刷金券製造工場は、工場全体が万全のセキュリティ体制である
また、設備のみでなくデータの取扱い、開発に関する文書の取扱いも厳重な管理を行った。
この実績で、長年に渡り全国の金融機関等から高い信頼があり、海外主要クレジット会社の製造認定工場として高い評価を得ている。

また、同工場は外部品質保証規格であるISO9001、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)、環境問題への取組みとして環境マネジメントシステムのISO14001を取得済みである。

＜金券工場のセキュリティ体制＞

- ・警備員が24時間体制で出入口を警備。出入口以外は、赤外線センサーで警備
- ・全ての窓にセンサーを設置。開閉や破壊された場合は警報システムが作動
- ・カードロックシステムによる通行履歴の管理



凸版印刷は、日本情報処理経済社会推進協会から、プライバシーマーク付与の認定を取得し、以来現在も更新（更新サイクル2年）。
この認定は、同協会が個人情報の保護の観点から、企業が収集し、利用している個人情報の管理・保護の体制を厳格に審査し、認定するものである。

11. 所見

□事業実施、良かった点、反省点

・コロナで困窮する飲食店、生産者の方々にとって、需要喚起するという点において非常に効果的な事業であった。

販売、利用についても郵便局の販売の為、年配の方々にとっても購入しやすく、紙クーポンの為、利用し易い点良かった。一方で、就労者や学生等の世代については、土日等の時間帯も購入が出来る商業施設といった選択肢や、電子決済も検討の余地は感じられる。

飲食店から、早期現金化を望む声もあり、よりスムーズなオペレーションも課題。

□経済効果

・換金額 12,000,000,000円以上の額がGoToEat食事券として利用された。

飲食店での利用から、仕入業者、生産者へ広がりを見られると、市場への経済波及効果も非常に大きな額である。

□利用者、飲食店の声

・利用者：「プレミアム」部分によるメリットに対する喜びの声。コロナ禍において感染拡大状況を考慮しつつ、テイクアウト利用等、その時々への対応方を工夫しながら、「飲食業界をサポートする」という点において、ポジティブに利用出来た。

・飲食店：コロナ禍において、大変な状況ではあるが、「応援してくれる声」を感じられる機会として、「有難い」。

□余剰金の金額と使途

・余剰金金額

50,216,600円

・使途(予定)

GoToEat 加盟店舗へアルコール資機材の配布事業
(事務局運営等に係る費用、資機材、資機材送料等)