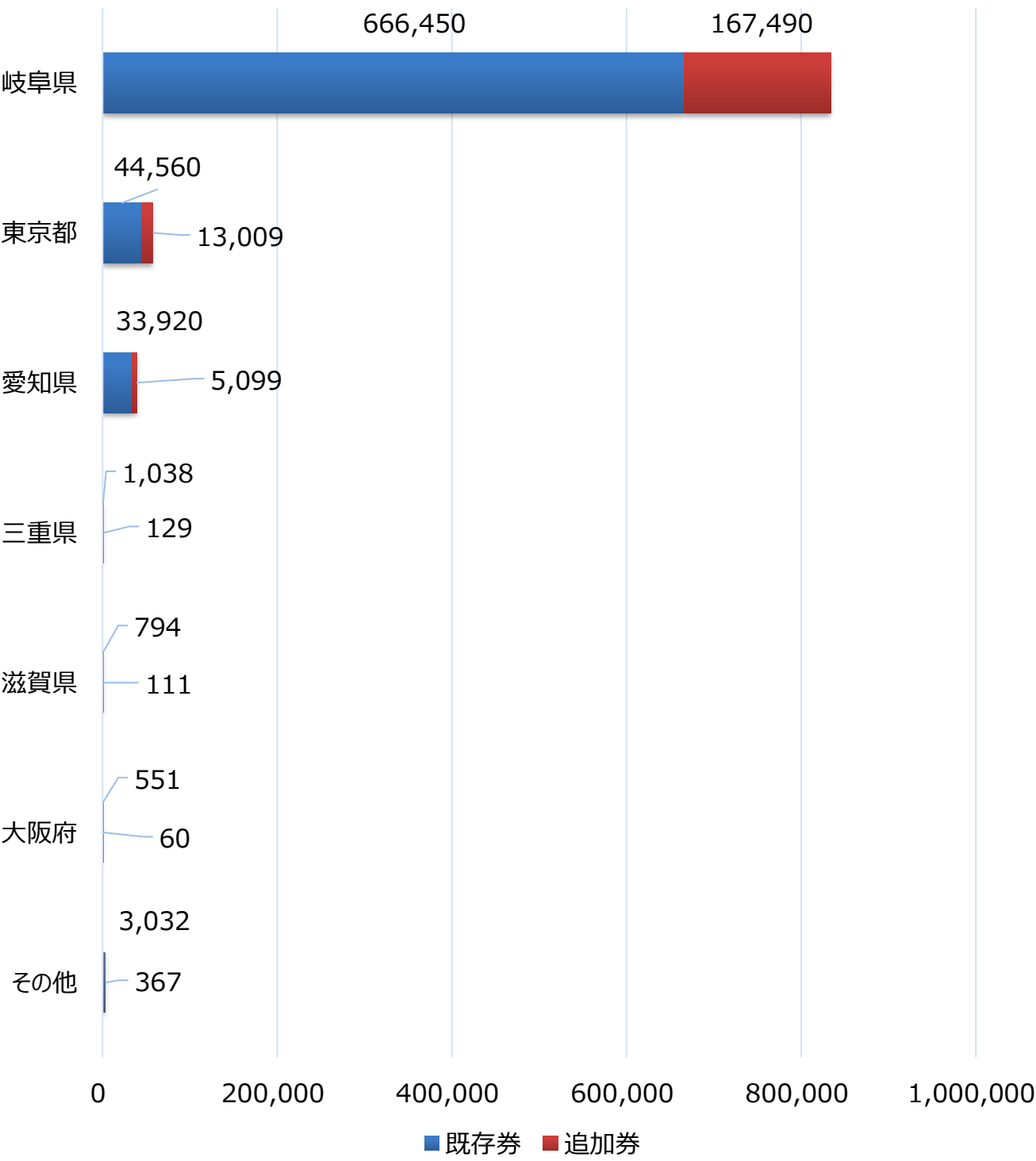


全国：都道府県別__購入冊数



考察

キャンペーン開始当初は、岐阜県民に限らず販売していたが、コロナウイルス感染者数が多い時期には、岐阜県民に限定しての販売および利用になった。岐阜県内での購入は、全体の約9割を占めた。県外での販売としては、隣県である愛知県4%（3位）を上回り、東京都6%（2位）となった。観光目的の他、岐阜県在住の家族との利用などによるものと考えられる。

申込受付サイトから申し込み

①

デモ県 Go To Eatキャンペーン食事券 申込

メールアドレスのご登録

■ご説明事項

本サイトは、GoToEat食事券の申込受付サイトです。
GoToEat食事券の申込方法をご案内しますので、以下に同意したうえでメールアドレスのご登録をお願いいたします。
funity-rs.jp より、メールを配信いたしますので受信可能に設定してください。
メールが受信できない場合、お客様の端末にて迷惑メール対策設定が行われている可能性があります。
以下の設定方法をご確認頂き、「funity-rs.jp」からメールを受信出来るように設定をお願いします。
[メール受信設定方法](#)

■個人情報の取扱いについて

ご入力いただきました個人情報は、GoToEat食事券の頒布のために使用いたします。
個人情報は、法令に基づく場合を除き、ご本人様の承諾なしに第三者（弊社傘元会社を除く）に提供することはありません。
※その他個人情報の取扱いについては、このサイト下段「個人情報の取扱いについて」をご確認ください。
個人情報に関する利用目的の通知、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去および第三者への提供の停止、および苦情等のお申し出を希望される場合は下記までご連絡ください。

(個人情報の取扱いに関する問い合わせ先)
〒162-0801
東京都新宿区山吹町3-4-7 番地 藤和江戸川橋ビル6 階
株式会社 E V E N T I F Y 個人情報保護管理室
下記の「お問い合わせ」よりお問い合わせください。

※正確な情報をご入力いただけない場合、メール配信ができず登録できないことがありますので、あらかじめ、ご了承ください。

受付名称	追加発行
受付期間	2021年12月24日10時0分～2022年1月31日23時59分
食事券	12,000円 (1,000円×12枚) / 1セット
販売価格	10,000円 / 1セット
申込可能数	1セット～2セット

メールアドレス

メールアドレス

※メールアドレスに間違いがないか必ずご確認ください。
※「funity-rs.jp」からメールを受信出来るように設定をお願いします。

☐ 利用規約に同意する

☐ 個人情報の保護に関する規約に同意する

申込用URL送信

[利用規約](#) [特定重要取引法に基づく表示](#) [個人情報の取扱いについて](#) [FAQ/お問い合わせ](#)

© 2020 EVENTIFY

②

デモ県 Go To Eatキャンペーン食事券 申込

メールアドレスのご登録

ご登録されたメールアドレスに、申込みURLを送信しました。

現時点では申込みは完了してありません。

ご案内メールの申込みURLより申込み手続きを行ってください。
※お申込みは先着順となります。予定数に達し次第、締め切りとさせていただきます。

いかなる場合でも、メールの再送はできません。
※メールを削除または紛失した場合は、再度受付サイトにてメールアドレスの登録手続きを行ってください。

メールが届かない場合は以下をご確認ください。

- 迷惑メールボックスやご迷惑フォルダに入っていないかご確認ください。
- 上記をご確認いただき、ご案内メールが届いていない場合は、「funity-rs.jp」からメールを受信出来るように設定のうえ、再度受付サイトにてメールアドレスの登録手続きを行ってください。

[利用規約](#) [特定重要取引法に基づく表示](#) [個人情報の取扱いについて](#) [FAQ/お問い合わせ](#)

© 2020 EVENTIFY

③

【GoToEat食事券】申込みURLのご案内 (印刷) 履歴トレース

GoToEat受付 -info@funity-rs.jp-

9:21 (0 分前)

☆ ↶ ⋮

デモ県のGoToEat食事券の申込方法をご案内します。

現時点では申込みは完了しておりません。
以下申込みURLより手続きを行ってください。

https://www.funity-rs.jp/demo/#/entry?tsav.jhsGoToEatURLj21NisInR55Cj8iteXVCJ9_gvZvY2QIOIwMEELCjzdm8iOuhZWY4YmY2Nv95OQUL2tGxOGUjO9NHv93OTixY2ZmMFEjMtQILCkYXQIOEZN2NDJNUNvNisInV4sC8MTYOMYzODAN30-B9d43JnOI7g0_m7fUeeUjhdatsk65U

URLをクリックしてもWebサイトが開かない場合は
URLをコピーしてWebブラウザのアドレスバーに貼り付けたい。アクセスしてください。

※申込みURLには有効期限がございます。
※お申込みは先着順となります。予定数に達し次第、締め切りとさせていただきます。
※このメールは、送信専用メールアドレスから配信されています。ご返信いただいてもお答えできません。あらかじめご了承ください。

デモGo To Eat事務局
食事券申込サイト運営会社：株式会社EVENTIFY

← 返信 転送

40

④

デモ県 Go To Eatキャンペーン食事券 申込

食事券のお申込み | 申込情報入力

受付名称

追加発行

受付期間

2021年12月24日10時0分～2022年1月31日23時59分

食事券

12,000円(1,000円×12枚) / 1セット

販売価格

10,000円 / 1セット

申込可能数

1セット～2セット

メールアドレス

kouichi.arita@eventify.co.jp

氏名(漢字)

姓

姓

名

名

氏名(カナ)

セイ

セイ

メイ

メイ

電話番号

電話番号

ハイフンなしでご入力ください

住所

都道府県、市区町村は郵便番号を入力後に自動セットされます。
※自動セットされない場合は[郵便番号から住所入力]ボタンを押してください。

郵便番号

郵便番号

郵便番号から住所入力

ハイフンなしでご入力ください

都道府県

都道府県

市区町村

市区町村

番地以降の入力は不要です。

年代

年代

性別

性別

申込内容

申込セット数

セット数

確認

⑤

デモ県 Go To Eatキャンペーン食事券 申込

食事券のお申込み | 申込情報確認

申込内容をご確認のうえ、申込ボタンにて申込みください。訂正する場合は、戻るボタンにて入力画面に戻り訂正してください。

メールアドレス

kouichi.arita@eventify.co.jp

氏名

姓

有田

名

祐一

セイ

有田

メイ

祐一

電話番号

住所

ご登録頂きました、メールアドレス宛に配信されます【GoToEat食事券】申込完了通知の内容をご確認の上、お近くのファミリーマートにてお支払い、食事券のお受け取りをお願いいたします。

郵便番号

都道府県

申込完了通知に配信されている入金発券期間を必ずご確認の上、入金発券のお手続きをお願いいたします。

市区町村

★ファミリーマートでの食事券のお引換えの曜日のお願い★
昼(11:30～13:30曜)、及び夜(17:00～20:00曜)につきましては、店舗が混雑する時間帯のため、食事券の発券に時間を要することが想定されます。こちらの時間帯を避けてご来店いただけますようご協力をお願い致します。

年代

★食事券購入後の変更・払い戻し・キャンセルにつきまして★
GoToEatキャンペーンくまもと食事券は、購入(発券)後の変更・払い戻し・キャンセルはできません。

性別

申込セット

利用可能価格

12,000円

購入価格

10,000円

戻る

承認する

戻る

申込

[利用規約](#)

[特定受取引法に基づく表示](#)

[個人情報の取扱いについて](#)

[FAQ/お問い合わせ](#)

© 2020 EVENTIFY

デモ県 Go To Eatキャンペーン食事券 申込

食事券のお申込み | 申込完了

お申込みを受付しました。

ご登録されたメールアドレスに、申込完了通知を送信しました。

食事券のお受け取りには、メールに記載の引換番号が必要になります。
メールに記載の入金発券期間にて、ファミリーマートで支払い、食事券のお受け取りをお願いします。

いかなる場合でも、メールの再送、引換票番号の再発行はできません。大切に保存ください。
※メールを削除または紛失した場合は、再度受付サイトにてメールアドレスの登録から、手続きを行ってください。

メールが届かない場合は以下をご確認ください。

- 迷惑メールボックスやごみ箱フォルダに入っていないかご確認ください。
- 上記をご確認いただき、申込完了通知が届いていない場合は、funity-rs.jp からメールを受信出来るように設定のうえ、再度受付サイトにメールアドレスの登録から、手続きを行ってください。

※お申込みは先着順となります。予定数に達し次第、締めの切りとさせていただきます。

利用規約

[特定商取引法に基づく表示](#)

[個人情報の取扱いについて](#)

[FAQ/お問い合わせ](#)

© 2020 EVENTIFY

【GoToEat食事券】 申込完了通知 外部 受信トレイ x

GoToEat受付 <info@funity-rs.jp>

9:22 (0 分前) ☆ ↶ ⋮

有用錶一樣

デ干雄のGoToEat食事券の申込みをいただきありがとうございます。

※本メールは食事券をお受け取りいただく際の重要な情報を記載しております、大切に保存いただきますようお願い致します。
いかなる場合でも、メールの再送、引換票番号の再発行はできません。

引換開始日は、大盛混雑が予想されます。下記の入金発券期間内はいつでもお引換えが可能ですので、お日にち、お時間に余裕をもってお引換えをお願い致します。

ファミリーマートでのお支払い、食事券のお受け取りについてご案内します。

入金発券期間：
2022年1月20日10時0分～2022年1月29日23時59分

引换票番号：
41D0038898916

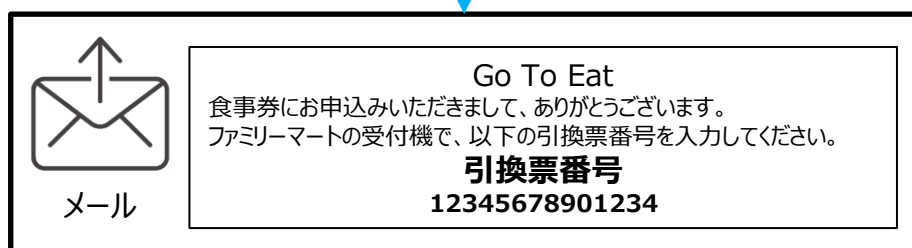
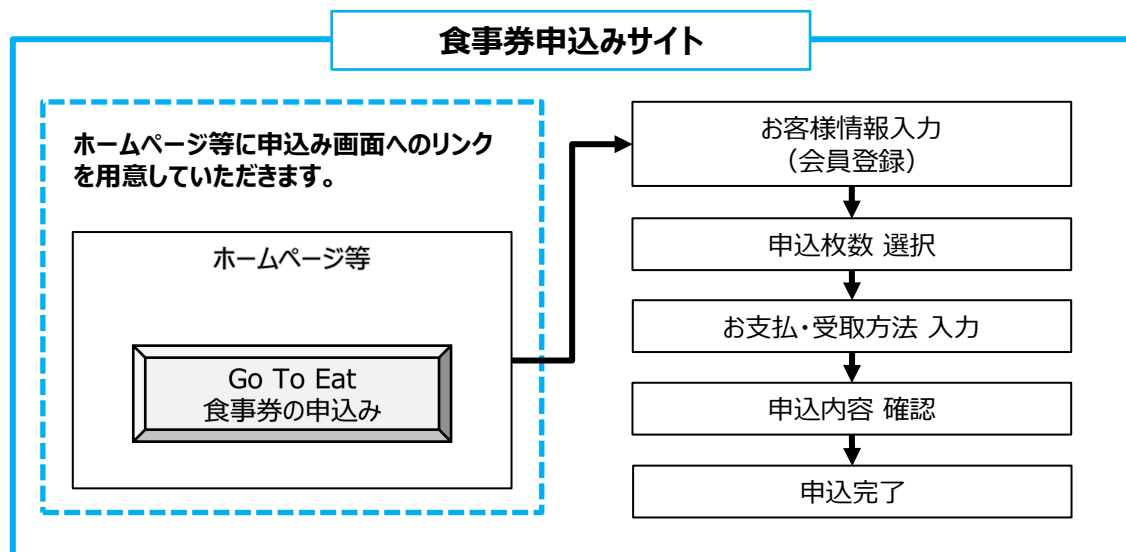
申込日：
2022年1月18日

申込セット数：
17セット

利用可能價格：
13,000円

購入価格
10,000円

入金発券期間を過ぎた場合は、申込みが無効になりますので、ご注意ください。



ファミリーマート

店内の受付機※を操作します。
※Famiポート



メールで送られてきた引換票番号を入力します



番号の入力が終わると、受付機からレシートが出ます



レジに行きます。



ストアスタッフにレシートを渡し、食事券の代金を払います



レジの後ろにあるプリンターから発行される食事券を、ストアスタッフから受け取ります



◆ 既存券：QRコードなし



◆ 追加券：QRコードあり



QRコードを追記

●「QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。」

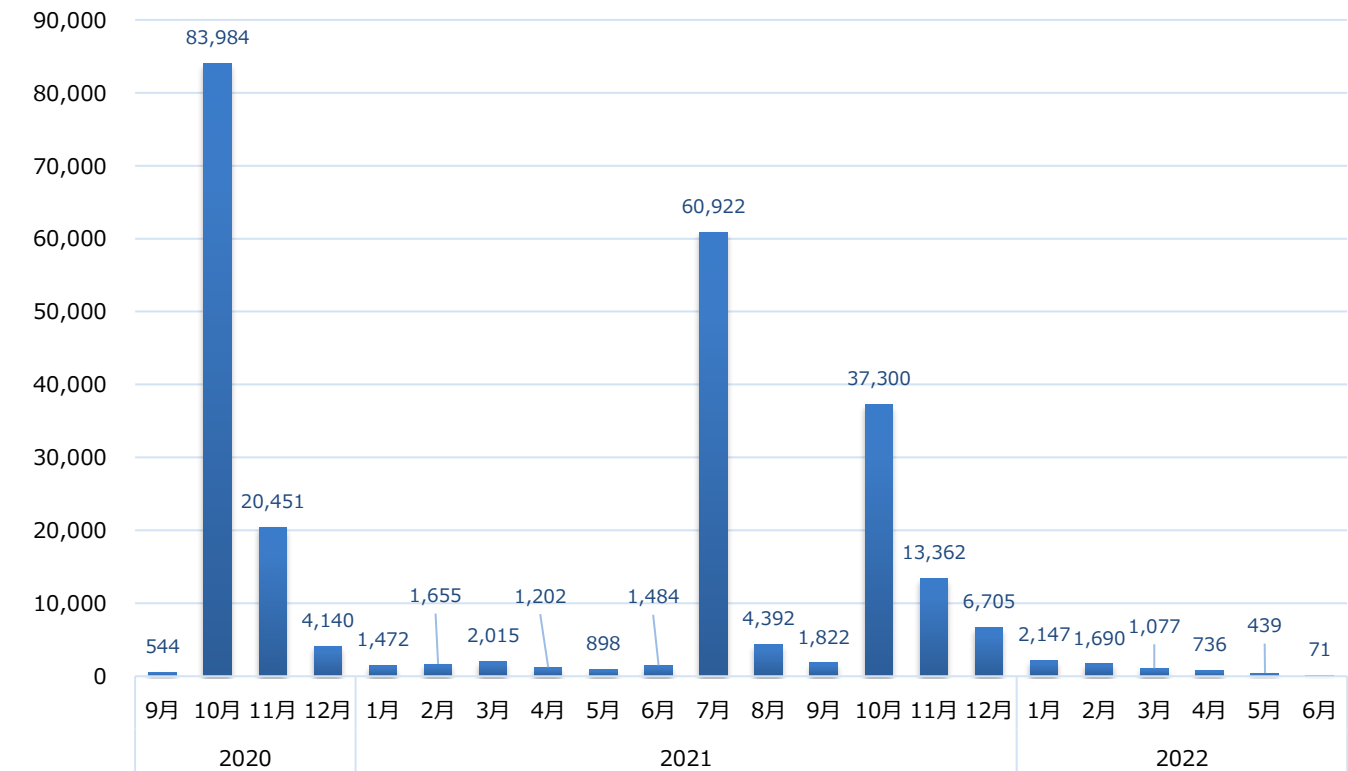
◆ 農林水産省からの事務連絡

- 以下の事項は、応募前に購入希望者に周知するとともに、券面上にも明記する。
 - i. 「食事券の転売を禁止する」旨
 - ii. 「飲食の実態を伴わない利用は不正である」旨
 - iii. 「感染状況によっては利用を控えていただくようお願いすることがある」旨
- 購入引換券や発券コードを用いて販売する場合には、「食事券の販売コード、購入引換券等の転売を禁止する」旨及び「転売によって入手された発券コード、購入引換券等は引き換えを行わない」旨を、応募前に購入希望者に周知するとともに、購入引換券面上等に明記する。

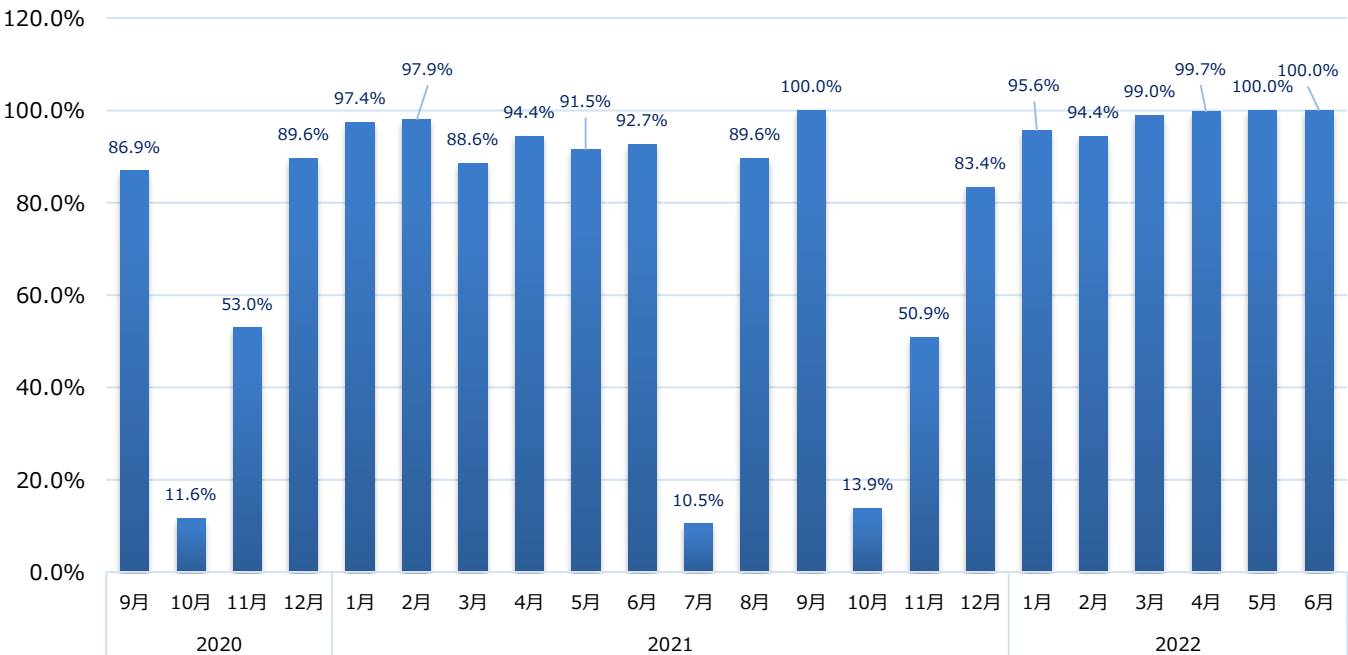
考察	食事券の仕様については、既存券・追加券ともに周知・記載必須事項（転売・不正利用等々）を明記した。額面、利用期間および「ぎふ」の文字について、加盟店や利用者から細か過ぎて見えづらいとの声があり、追加券は、文字数をシステム上可能な限り大きくし、QRコード（ぎふGo To Eatホームページのリンク）を付記、半券には「ぎふ」を大きく追記し、レイアウトを一部変更した。これにより、加盟店の換金作業において、既存券と追加券が一目で区別でき、利用者にとってもより明瞭化したものになったといえる。
----	--

コールセンター運用

コールセンター【入電本数】



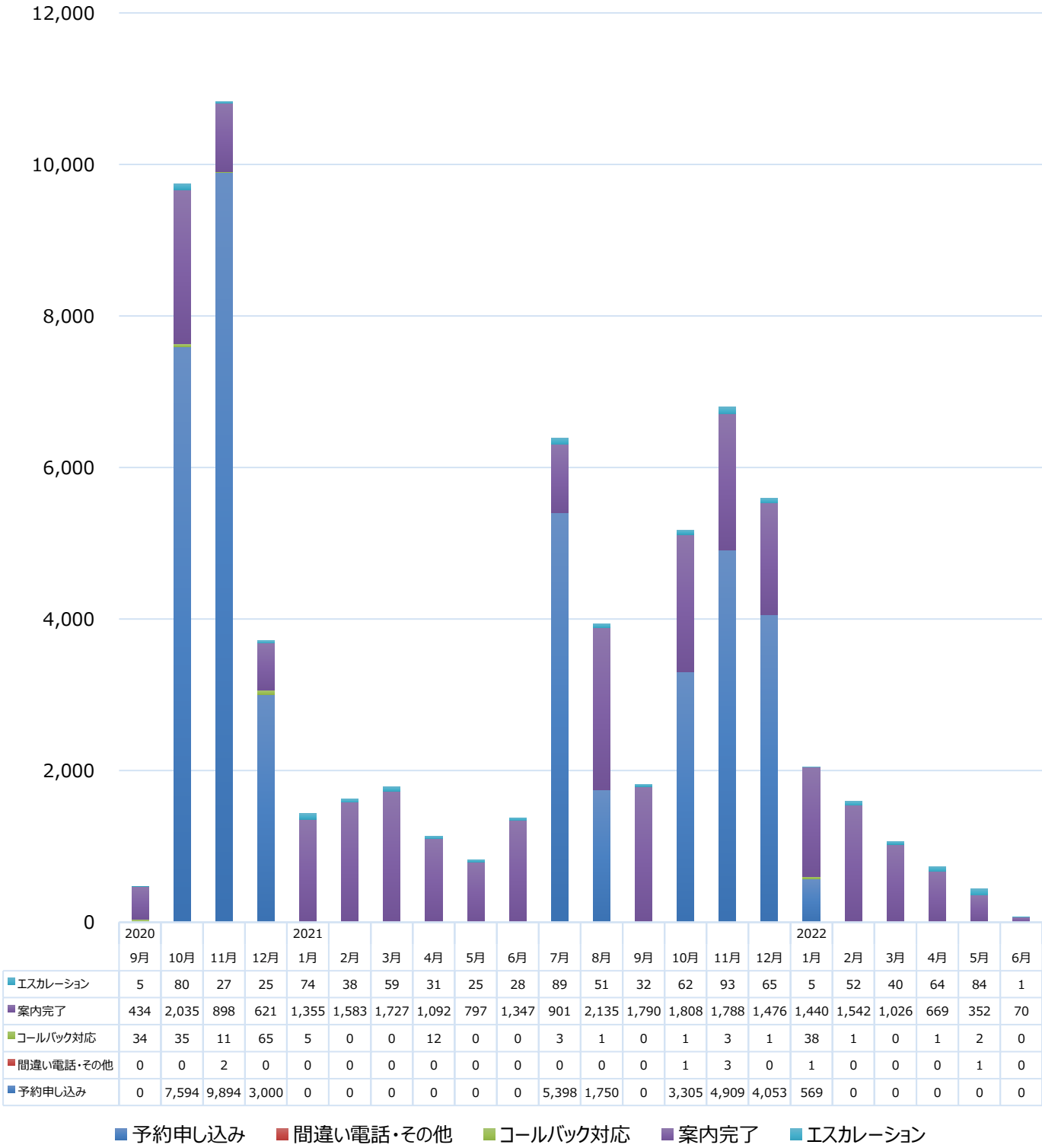
コールセンター【応答率】



考察

入電本数は、電話にて予約販売を行っており、既存券・追加券ともに販売開始月、その翌月が多い結果となった。それに伴い、応答率の低さは反比例した。電話回線の混雑を避ける為、WEB申込みの呼びかけ、販売開始に合わせて電話回線を増やすなど、適宜対応を試みるも、WEB申込みを敬遠する世代からの電話申込により、応答率は低いままとなった。その反面、その世代の反響が大きかったことがうかがえる。

コールセンター【対応結果】

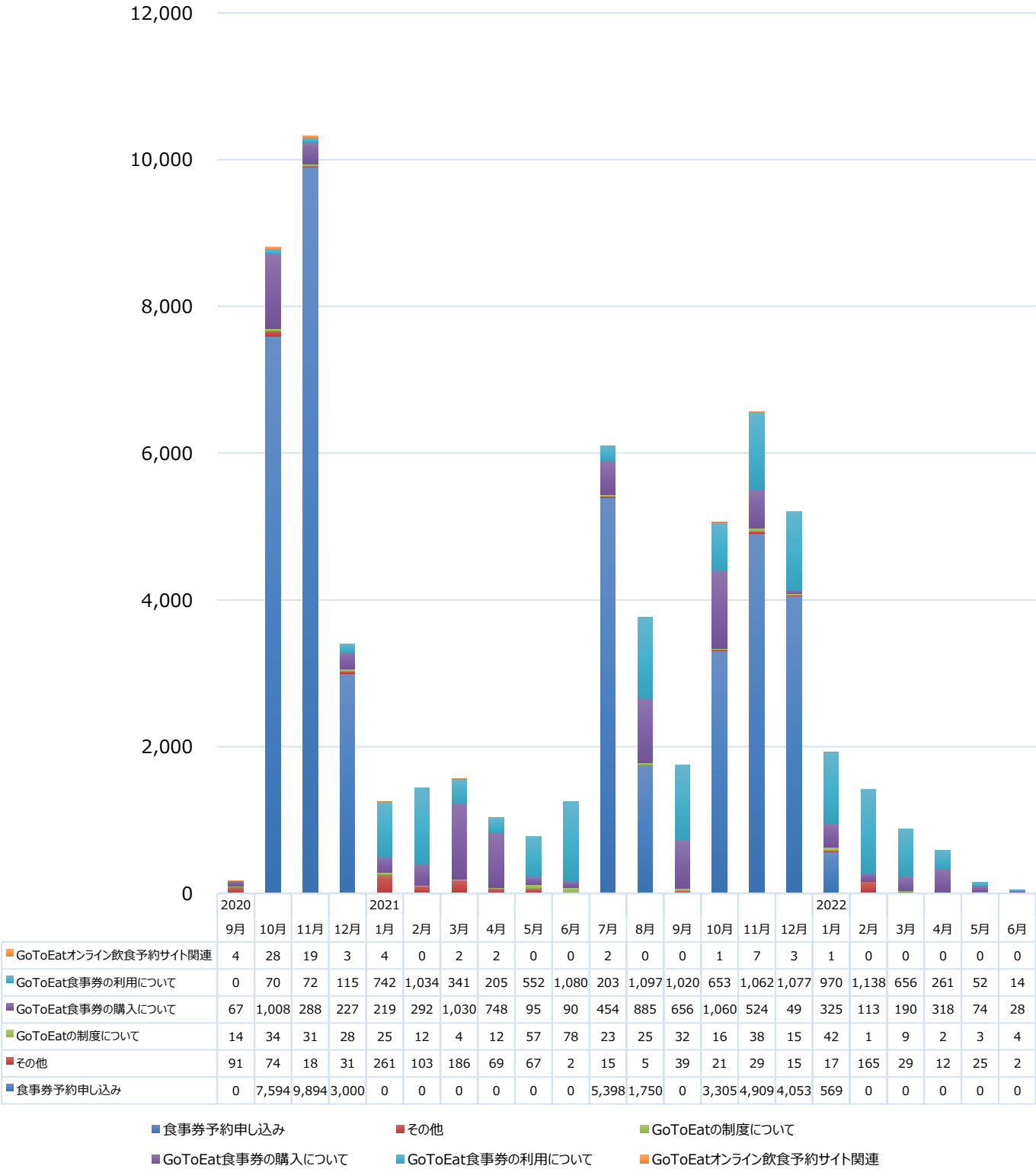


考察

コールセンターマニュアルを作成し、事前にスタッフへの周知徹底ができた為、消費者・加盟店への問い合わせについては、概ねコールセンター内で完結できた。
事業開始時や食事券発売のタイミングでは、予約購入以外の多くは加盟店からの問い合わせであった。コールセンターで解決不可能なものは、都度事務局へ連携するように指示し、事務局からコンタクトを取ることで、スピーディーに対応できた。

※コールバック対応：コールセンターにて折り返し発信対応とした件数
※エスカレーション：事務局へ対応依頼とした件数

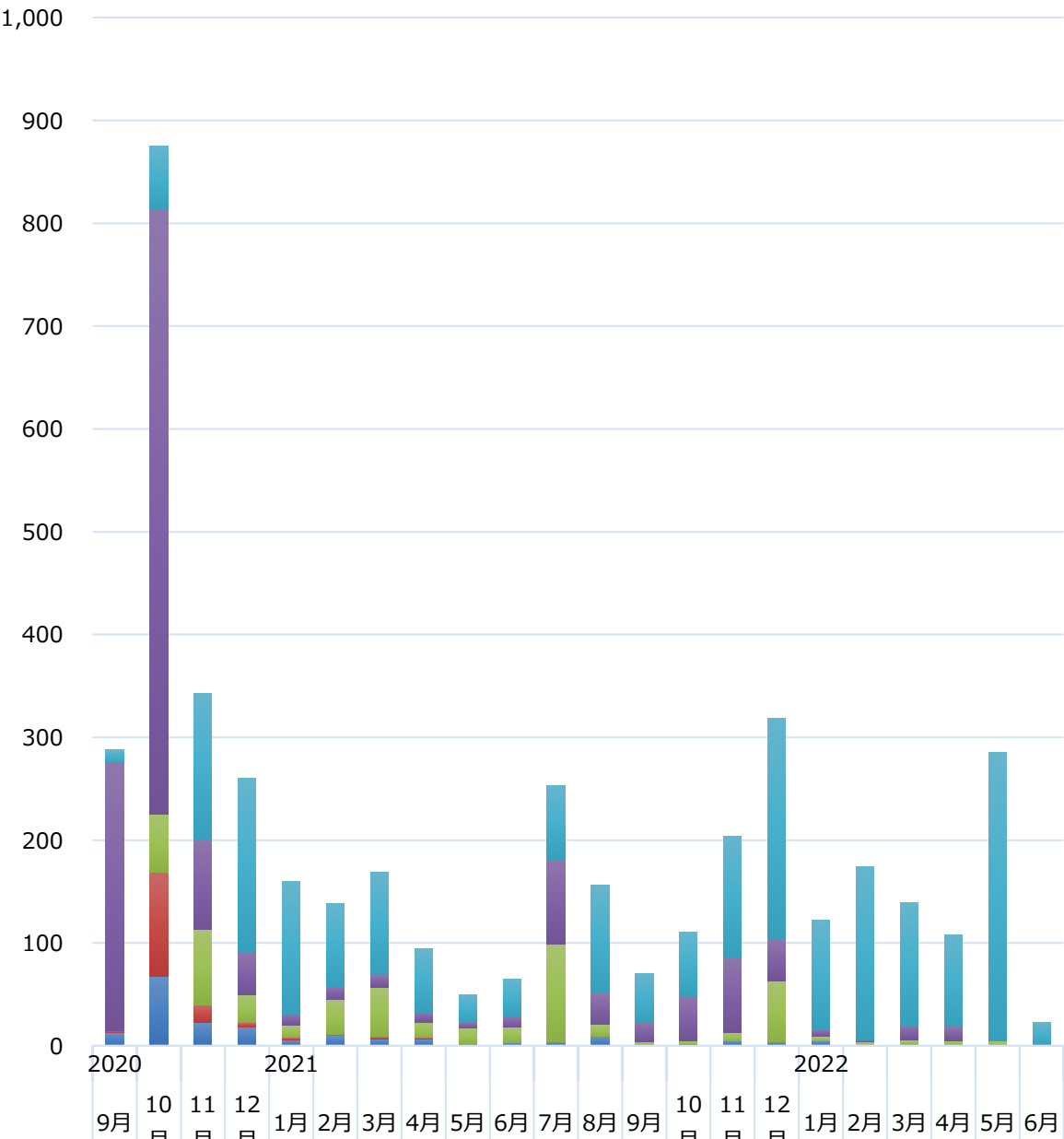
コールセンター【消費者】問合せ種別



考察

既存券・追加券の販売開始月には、「購入について」、また、券面に記載されている利用期間終了月には「利用について」の問合せが多数を占めた。緊急事態宣言やまん延防止等重点措置により、利用自粛期間が長くなり、利用期間の延長を繰り返した為、消費者への告知という観点からは、周知徹底に至らず混乱を招いた様子だった。利用自粛期間中はテイクアウト・デリバリーを推奨するも、利用自体を躊躇する消費者も多く、利用・販売の再開を待ち望む声が多数あり、Go To Eatキャンペーンに対する消費者の期待度の高さが見てとれる。

コールセンター【加盟店】問合せ種別



■ 食事券の換金・精算について	13	61	142	169	129	80	100	61	27	36	72	105	47	63	118	215	106	168	119	89	280	23
■ 加盟店申請・登録について	260	589	88	41	11	13	12	10	6	11	82	30	19	43	73	41	7	2	14	14	0	0
■ 発送・配布物について	0	56	73	27	12	34	48	15	15	15	95	12	3	3	8	59	4	4	5	4	5	0
■ GoToTravelについて	2	101	17	5	2	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
■ その他	13	68	23	18	6	10	7	7	2	3	4	9	1	2	5	4	5	0	1	1	0	0

■ その他 ■ GoToTravelについて ■ 発送・配布物について ■ 加盟店申請・登録について ■ 食事券の換金・精算について

考察

事業開始当初は、Go To Eat事業の概要および加盟店登録の問い合わせが多数を占めた。消費者からの問い合わせと同様、利用期間延長の繰り返しによる、食事券の受取りや換金スケジュールについての問い合わせが多く、加盟店一斉メールやホームページ等で告知するも、周知徹底に至らず混乱する場面もあった。特に換金に関しては、コールセンターと事務局が都度連携し、即時回答に努めた。

◆ ぎふGoToEatキャンペーン コールセンター

ぎふGoToEatキャンペーン コールセンター

加盟店/消費者向け

TEL.0570-07-5210

平日10:00～17:00（土日祝を除く）

◆ 農林水産省 GoToEatキャンペーン事業 コールセンター

農林水産省 GoToEatキャンペーン事業 コールセンター

TEL.0570-029-200

(050-3734-1523)

【受付】10:00～17:00

年末年始（12月29日～1月3日）を除く、全日で運営

コールセンター | 体制①

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、柔軟な対応をいたしました。

◆ コールセンター概要

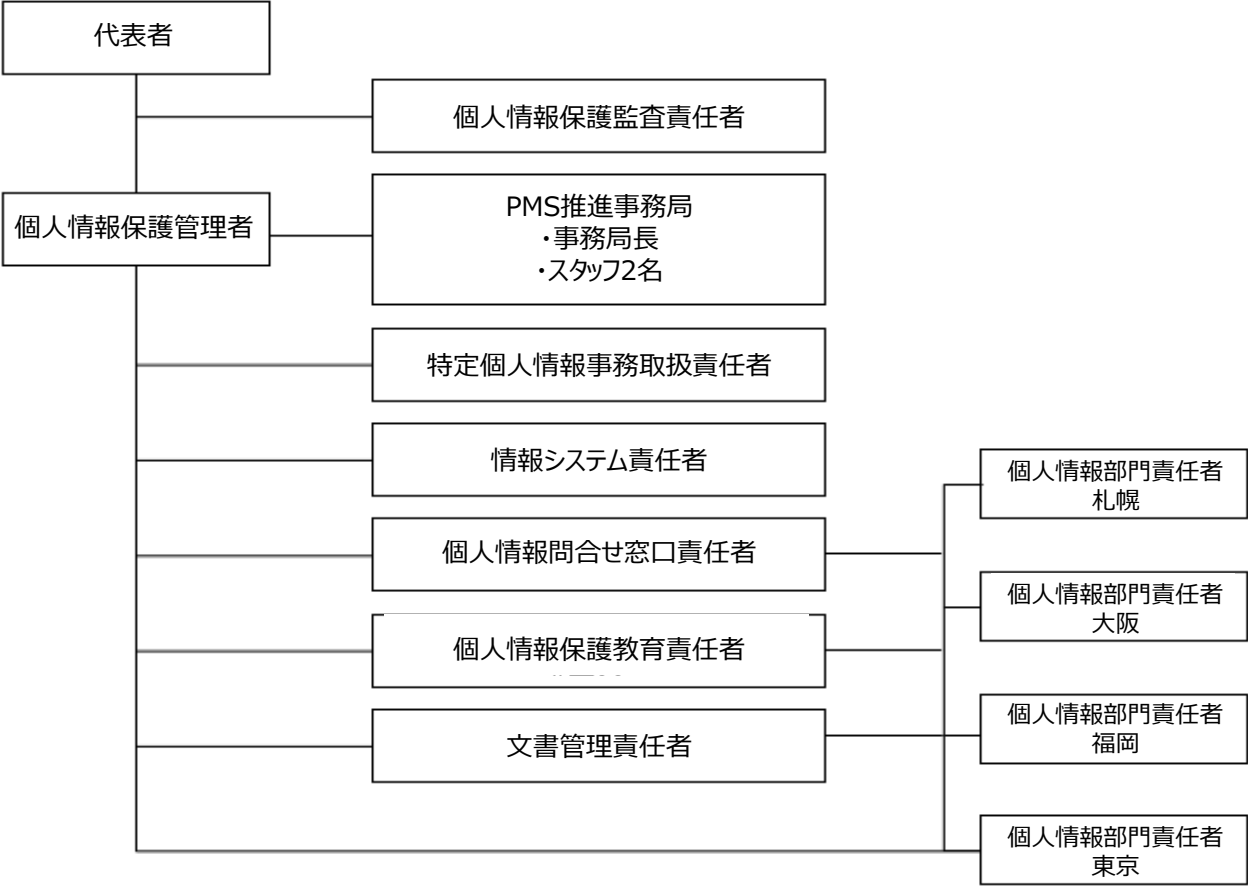
名 称	ぎふGoToEatキャンペーン コールセンター
開 設 期 間	2020年9月23日(水)～2022年6月30日(木)
設 置 場 所	〒060-0004 北海道札幌市中央区北4条西6丁目 毎日会館2階
スタッフ人数	● 5席：2020年9月23日（水）～10月15日（木） ● 9席：2020年10月16日（金）～10月23日（金） ● 16席：2020年10月26日（月）～11月13日（金） ● 9席：2020年11月16日（月）～11月20日（金） ● 7席：2020年11月24日（火）～2021年3月31日（水） ● 6席：2021年4月1日（木）～6月4日（金） ● 4席：2021年6月7日（月）～7月13日（火） ● 11席：2021年7月14日（水）～8月25日（水） ● 6席：2021年8月26日（木）～10月19日（火） ● 11席：2021年10月20日（水）～2022年4月5日（火） ● 8席：2022年4月6日（水）～6月30日（木）
対 応 時 間	10:00～17:00 （土・日・祝・年末年始12月29日～1月3日を除く）
回 線 数	4～16回線

◆ コールセンター要員配置

		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
スーパーバイザー																							
リーダー	回線1																						
	回線2																						
スタッフ	回線3																						
	回線4																						
	回線5																						
	回線6																						
	回線7																						
	回線8																						
	回線9																						
	回線10																						
	回線11																						
	回線12																						
	回線13																						
	回線14																						
	回線15																						
	回線16																						

考察	食事券申込をコールセンターにて受付けしており、販売開始のタイミングでオペレーターを増員するなど、柔軟に対応した。スーパーバイザーやリーダーと事務局の連携を密にすることで、情報共有を徹底し、誤案内を未然に防ぐことに努めた。
----	--

◆ 個人情報保護体制図



◆ 従業員教育体制

【新規採用スタッフ】

- 教育テキストを用い約 1 時間の講習会を実施
- 講習終了後、誓約書を記入・提出
- 講習内容の理解度についてのアンケートを実施
- 従業員個人情報の取り扱いについて同意書の記入・提出

【既存スタッフ】

- 3 か月に 1 回のペースで過去にあった個人情報漏洩事例を基に注意喚起を実施
- 朝礼時、個人情報の取り扱いについて啓発

【日常業務における個人情報の取り扱いについて】

- 机上の整理整頓に努める
- 電話番号、氏名、通話内容をメモした場合、終業後都度シュレッダー処理を行う
- 通話ログ入力フォームのパスワード管理並びに閲覧制限・閲覧履歴記録
- 業務エリアにおける携帯電話、カメラ、ICレコーダー、USB等の記録媒体の持ち込みは厳禁
- パソコンセキュリティソフトを導入し挙動監視を実施

2022年5月現在 Pマーク認証制度 申請中

◆ 個人情報保護方針

個人情報保護方針

AMUSE株式会社は、人材派遣事業、旅行関連サービス業、イベント事業、コールセンター事業等を営む企業として、本人の権利利益の尊重及び個人情報の保護を社会的責務と考えております。本人の権利利益の尊重及び個人情報の保護を事業運営上の最重要事項と位置付け、個人情報保護方針を定め、これを実行し、維持を行います。

1. 個人情報の取得・利用・提供、目的外利用の禁止

本人の権利利益の尊重及び個人情報保護を目的とする体制を確立し、個人情報の取得、利用、提供において所定の規則に従って適切に取扱います。また、取得時に提示した利用目的の範囲を超えた個人情報の取扱いを行わないよう、措置を講じます。

2. 法令・規範の遵守

個人情報の取扱いにおいて当該個人情報の保護に適用される法令及び諸規則、国が定める指針その他の規範を遵守します

3. 安全対策

セキュリティ対策を講じることにより、個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止及び是正に努めます。

4. 苦情相談対応

個人情報の取扱い及び当社の個人情報保護マネジメントシステムに関して、本人からの個人情報に関する苦情及び相談に関して適切な対応を行います。

5. マネジメントシステムの継続的改善

個人情報の保護に関するマネジメントシステムを定め、役員及び従業員に周知徹底し、個人情報の保護に関するマネジメントシステムの定期的な見直しを行ない、継続的な改善を行います。

制定日：2014年12月1日

最終改定日：2021年9月1日

AMUSE 株式会社

代表取締役社長 ●●●●

[苦情相談窓口/保護方針に関する問合せ先]

〒108-0014 東京都港区芝4丁目3-7 エムジー田町ビル 3F

TEL 03-5439-6678

個人情報保護総合担当窓口 ●●