

令和2年度Go To Eatキャンペーン事業のうち
オンライン飲食予約委託事業

実施報告書

令和5年2月28日

株式会社ぐるなび

目次

1. 事業概要	
（1）本事業の目的	1
（2）実施体制	2
（3）再委託先一覧	6
（4）全体スケジュール	7
2. 実施結果サマリー	9
3. 施策別報告	
（1）店舗リクルーティング	
①参加条件、同意事項、対象加盟プラン	10
②加盟案内チラシ	11
③店舗でのポスター（任意使用分）	13
④加盟募集案内	14
⑤店舗初期設定	21
⑥店舗ページ制作（ラベル表示）	22
⑦予約オンボードコール	23
⑧感染予防対策周知	24
（2）ネット予約	
①ポイント付与条件	25
②期間限定ぐるなびポイント	26
③当社通常ポイントの付与	28
④キャンペーンページ	29
⑤ぐるなび内表示	31
⑥ぐるなび外表示（広告）	33
⑦ぐるなび会員向け利用促進	45
⑧不適正利用防止対策	47
（3）ポイント利用後の加盟店への代金の振込	51
4. 総評	52

1. 事業概要

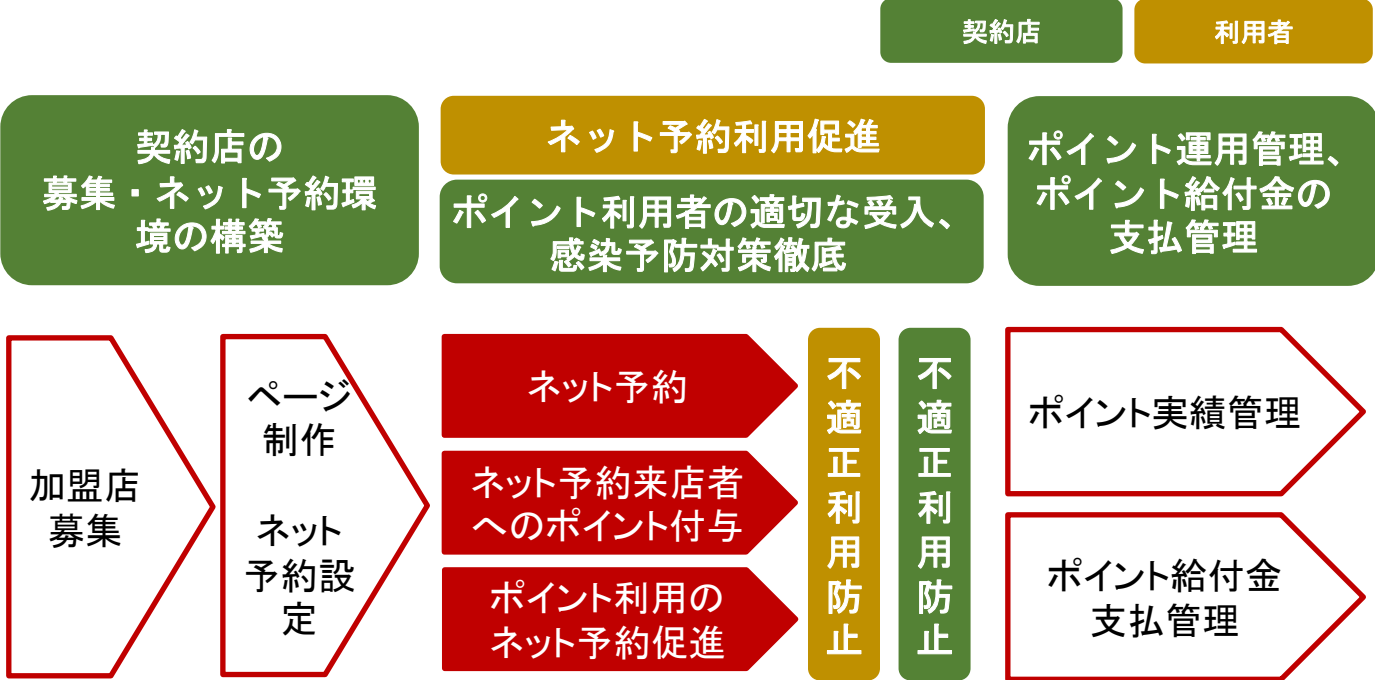
(1) 本事業の目的

新型コロナウイルス感染症の拡大は、観光需要の低迷や、外出の自粛等の影響により、地域の多様な産業に対し甚大な被害を与えている。

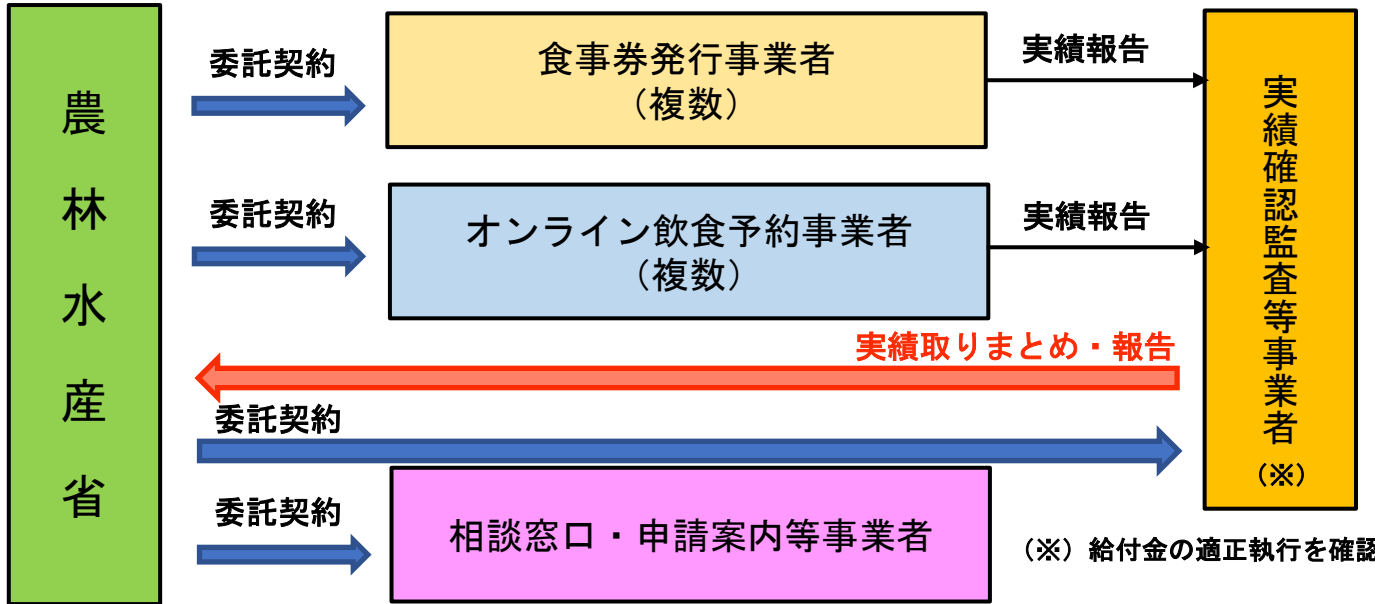
このため、新型コロナウイルス感染症の流行の収束状況を見極めつつ、甚大な影響を受けている飲食業を対象とし、期間を限定した官民一体型の需要喚起キャンペーンを講じる。

※本事業の募集要領より抜粋

図表－1 事業の全体像



図表－2 事業の流れ



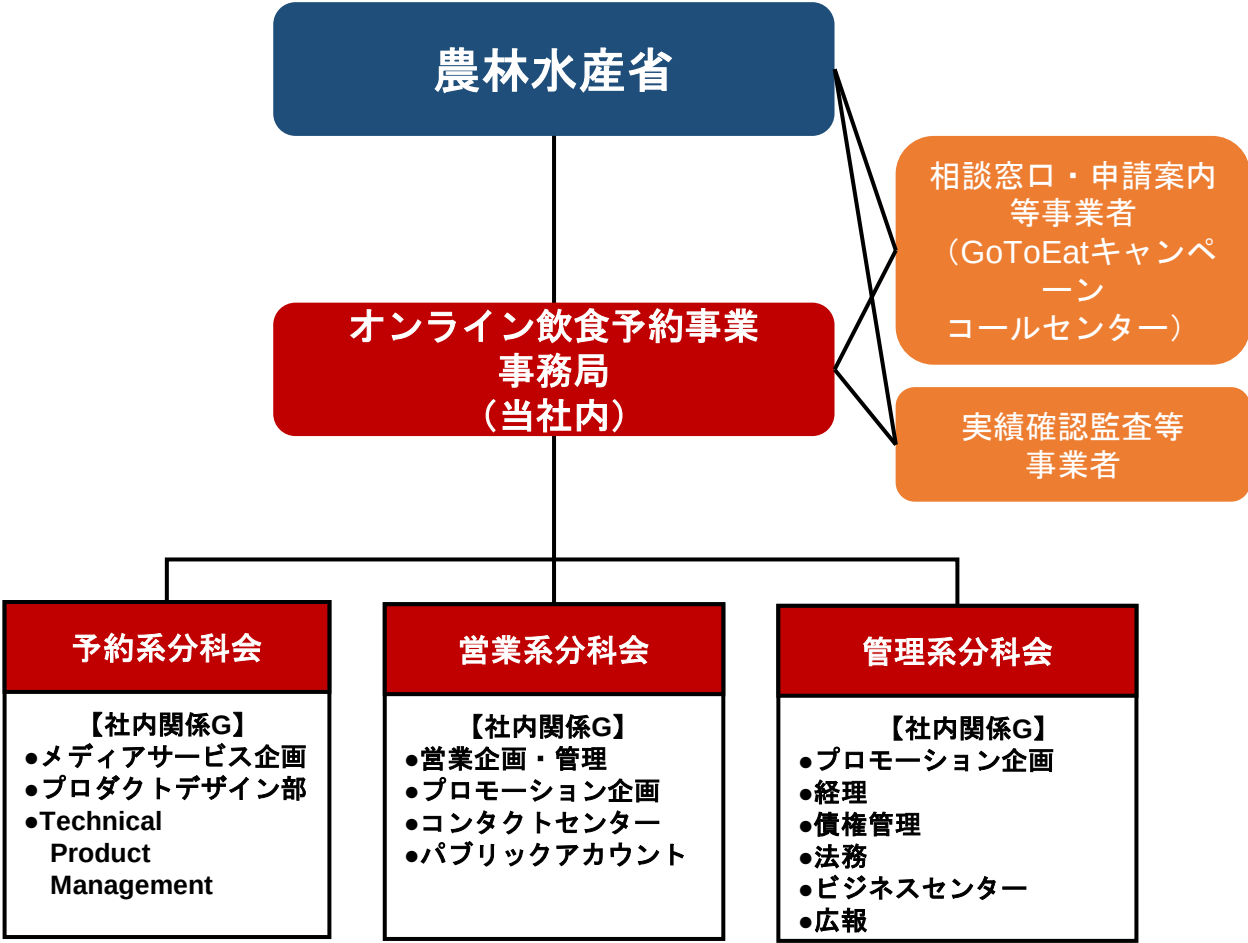
1. 事業概要

(2) 実施体制

農林水産省及び他社が実施するオンライン飲食予約委託実施事業と密接な情報交換を行うため、当事業の窓口として「オンライン飲食予約事業事務局」を設置した。

また、本事業を実施するために、「オンライン予約」と「利用者へのポイント付与」及び「ポイント利用」等の要件に関し、当社既存予約システム・サービスを活用し、3つの分科会を設置し、関連する社内各部局間での綿密な情報共有及び進捗管理を実施した。

図表－3 実施体制図



1. 事業概要

(2) 実施体制

プロジェクトを構成する担当部署ならびに主な業務内容は以下のとおり。

図表－4 対応部署一覧

分科会	関係部署名	本事業における業務内容
事務局	プロモーション事業部 プロモーション営業部	ステアリングコミッティ
	飲食店支援事業部 営業企画部 営業企画セクション 営業企画グループ	プロジェクトマネジメントオーナー 事業全体進捗管理
	プロモーション事業部 プロモーション営業部 第4営業グループ	農水省との契約窓口、進捗確認、報告、外部連絡調整
営業系分科会	飲食店支援事業部 第1営業部	飲食店へのキャンペーン参加促進活動（東日本）
	飲食店支援事業部 第2営業部	飲食店へのキャンペーン参加促進活動（西日本）
	飲食店支援事業部 営業企画部 営業企画セクション 営業企画グループ	営業活動設計、獲得目標設計
	飲食店支援事業部 営業企画部 プロアクティブプロモーションセクション 制作統括グループ	ネット予約設定、掲出、店舗情報ページ制作、掲出
	飲食店支援事業部 営業企画部 プロアクティブプロモーションセクション コンタクトセンターグループ	キャンペーン参加店舗の促進とサポート、新規店舗の獲得
予約系分科会	飲食店支援事業部 メディアサービス企画部	ユーザー向けキャンペーン企画、運用の管理、監督
	飲食店支援事業部 メディアサービス企画部 メディアマーケティングセクション SEO & プロモーショングループ	広告出稿、運用管理
	飲食店支援事業部 メディアサービス企画部 加盟店販促企画セクションインベントリグループ	ぐるなびネット予約サービスの企画、管理
	飲食店支援事業部 メディアサービス企画部 メディアマーケティングセクション ユーザーナーチャリンググループ	ユーザー向けキャンペーン企画、運用 ぐるなび会員の企画、登録管理、ポイント付与
	プロダクトデザイン部 UIデザイングループ	キャンペーンページ及びバナーのデザイン制作
	プロダクトデザイン部 UXデザイン第1グループ	ぐるなびネット予約画面設計、キャンペーン ページ画面設計、Webユーザビリティデザイン
	プロダクトデザイン部 UXデザイン第2グループ	ぐるなびサイト内誘導導線の設計、 Web及びアプリのユーザビリティデザイン
	開発部 Technical Product Managementセクション	ネット予約およびポイント付与システム開発、 改修、保守運用
	プロモーション事業部 プロモーション企画部 プランニング・運用セクション 第3グループ	プロモーションメディア広告出稿、運用管理
管理系分科会	事業管理部 事業管理セクション 営業管理グループ	コーポレート管掌の業務内容推進支援
	管理部 経理財務グループ	精算システム（支払明細作成）、資金繰り等
	管理部 債権管理グループ	請求書発行等（前後調整含む）業務
	事業管理部 ビジネスセンターセクション	プロモーション運用管理、反社チェック
	法務コンプライアンス部 コンプライアンス・リスク管理セクション	本事業における不正対策、紛争に関する助言
	法務コンプライアンス部 コンプライアンス・リスク管理セクション	本事業関連法令等に関する調査、助言
広報	総合政策室 コーポレートコミュニケーションセクション 広報グループ	本事業に関わる広報業務全般

※組織名称は、プロジェクト発足時の名称を記載

1. 事業概要

(2) 実施体制

① 平常時の相談窓口・申請案内等事業者との連携イメージ

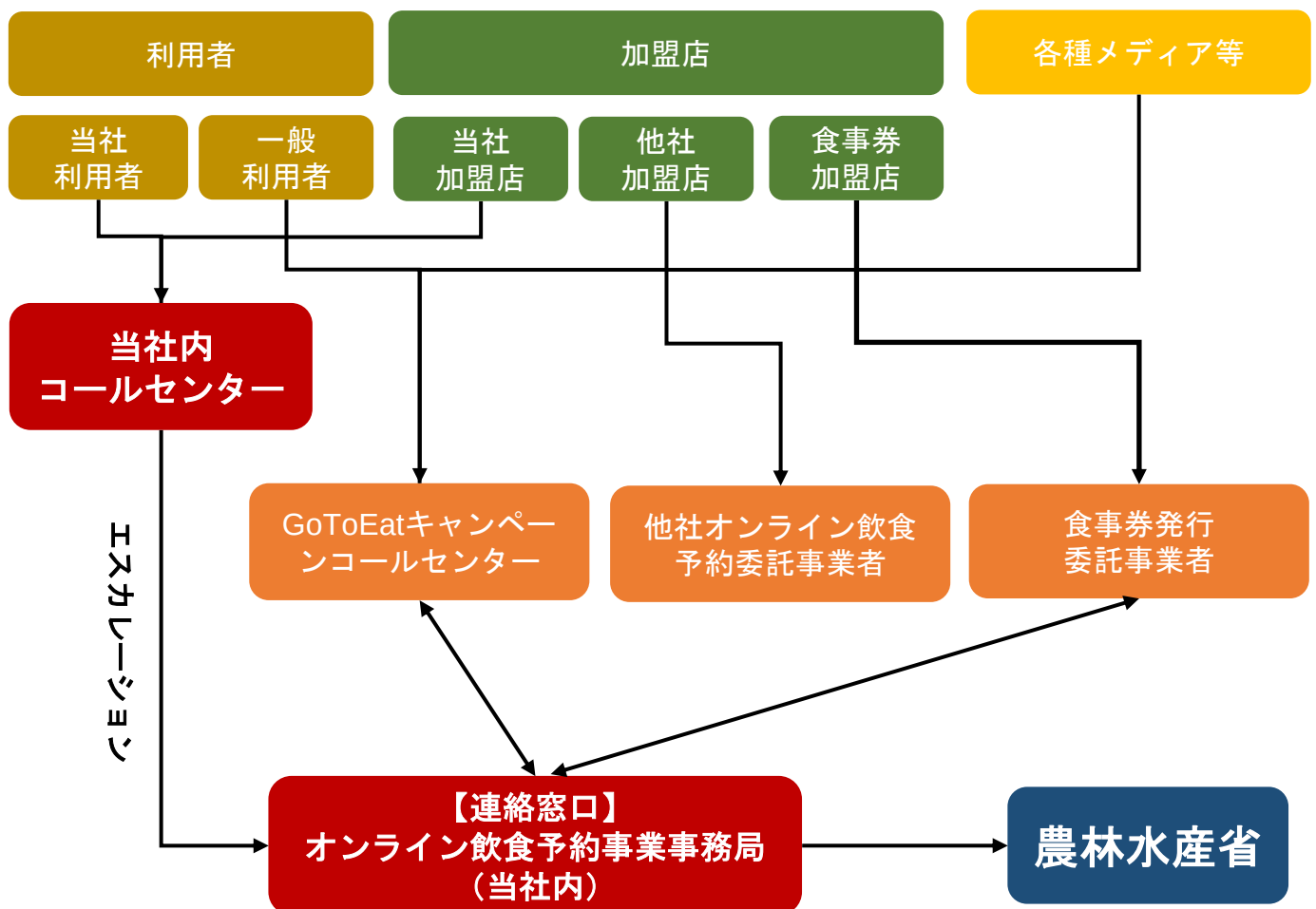
利用者および加盟店に対する相談窓口は、当社の通常コールセンターの運用で対応した。

本事業におけるGo To Eatキャンペーンコールセンターならびに社外の関係事業者との連絡窓口については、オンライン飲食予約事業事務局で対応した。

【主な対応内容】

- ・ポイント予約、付与、使い方、期間に関することから
- ・新型コロナウイルス感染予防対応などに関することから
- ・ポイントが利用できる加盟店に関することから
- ・加盟店からの各種相談、問い合わせ
- ・当社を指定したメディアからの相談等

図表ー5 相談窓口・申請案内等連携の全体イメージ



1. 事業概要

(2) 実施体制

②コールセンター設置・対応

当社で通常開設しているコールセンターを活用した。
本事業実施にあたり、昨年度同月実績を大幅に上回ることが想定されたことから、期間中の人員を社員または派遣社員を状況に応じて増員して対応した。しかし、キャンペーン期間の延長の有無や、ポイントの有効期限・再付与に関する利用者からの問合せが急増したことから、お問合せへの回答に1か月以上の期間を要するケースも発生した。

図表－6 当社のコールセンターの対応

	利用者	加盟店	加盟検討店
a.専用電話番号	－	専用フリー ダイヤル 一般公開不可	専用フリー ダイヤル
b.対応時間	10:00～18：00（平日のみ）		
C.問合せフォーム	FAQサイトのお問い合わせフォーム		
e.回答方法	メール	電話	
f.設置期間	2020年10月1日 ～2022年12月28日	2020年8月28日 ～2023年2月28日	2020年8月28日 ～2022年8月31日

③緊急時の対応イメージ

利用者、加盟店向けの問い合わせ窓口を設置し、内容に応じて関係部署へエスカレーションをおこない対応方針を決定した。
また、内容によっては、農林水産省へ適宜報告をおこなった。

図表－7 緊急対応ワークフローイメージ



1. 事業概要

(3) 再委託先一覧

本事業の実施にあたり、当社パートナー企業と連携し、事業を推進した。

図表－8 再委託先一覧

No	氏名または名称	委託内容・件名
1	(株) ママスクエア	【コール】 CP参加店舗への後追いサポート (ポイント利用オンボード、衛生環境に対する取り組み)
		【コール】 既存加盟店へのキャンペーン案内、営業へのトスアップ
2	(株) ホームパーティ	【コール】 CP参加店舗への後追いサポート (ポイント利用オンボード、衛生環境に対する取り組み)
		【コール】 既存加盟店へのキャンペーン案内、営業へのトスアップ、ネット予約のオンボーディング業務
		【コール】 感染症対策の設定推進
3	(株) ぐるなびプロモーションコミュニティ	【訪問】 既存加盟店へのキャンペーン参加案内
4 ～43	Phillips Consulting (株) (株) ウィルコーポレーション (株) EML (株) YMO21 等、計40社	【訪問】 未加盟店へのキャンペーン参加案内、キャンペーン参加店舗の獲得、必要書類の回収 ※
44	(株) ペルシステム24	【制作】 参加店舗のフラグ付与・予約設置架電新規レストラン制作・ネット予約設定外注費
		【制作】 新規レストランページ制作
45	りらいあコミュニケーションズ (株)	【制作】 新規レストランページ制作
46	ビーエスロジスティクス (株)	【制作】 ぐるなび専用の電話番号の疎通確認
47	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ (株)	【制作】 ぐるなび専用の電話番号の疎通確認
48	(株) スタジオエヴィス	【制作】 新規レストランページ制作

※ 【訪問】未加盟店へのキャンペーン参加案内及び加盟店の獲得、必要書類の回収については、当社との営業代理店契約に基づき、成約実績ベース（キャンペーン参加、提出）での支払いを行う。

1. 事業概要

(4) 全体スケジュール

①初年度スケジュール

2020年8月28日の契約締結から以下のスケジュールで準備をおこない、2020年10月1日よりキャンペーンを開始した。

図表－9 全体スケジュール（初年度）

NO.	項目	時期	2020年						2021年											
			8月	9月					10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	
			5w	1w	2w	3w	4w	5w												
飲食店の新規加盟促進																				
イ	店舗リクルーティング	8月-12月																		
ロ	参加必須条件確認	8月-12月																		
ハ	新規加盟・予約システム導入手続き	8月-12月																		
ニ	サイト掲出、予約運用	2020/10/～																		
ホ	コールセンター設置・対応	9月-3月																		
ヘ	ポイント付与開始	2020/10/8～																		
ト	ポイント精算	11/15～																		
利用者の利用促進																				
イ	コンセプト決定	8月5w																		
ロ	ワイヤー作成	9月1w																		
ハ	デザイン	9月2w																		
ニ	テスト	9月3w																		
ホ	キャンペーンページリリース	2020/10/1																		
ヘ	広告配信	10月-2月																		
ポイント精算																				
イ	ネット予約ポイント付与	10月-11月																		
ロ	ポイント利用分精算（飲食店向け）	11月-5月																		
ハ	概算払請求書(ポイント)（1回目）	10月																		
ニ	概算払請求書(委託費)（1回目）	10月																		
報告																				
イ	実績確認監査等事業者への報告	月次																		
ロ	報告書提出	8月																		

1. 事業概要

(4) 全体スケジュール

②契約の変更

本事業開始から、本契約の変更がおこなわれた（合計4回）。
また。2022年度においては、本契約の契約期間延長を行うとともに、補助金交付が行われた。

図表－10 契約変更履歴

契約変更時期	契約期間	ポイント 付与期間	ポイント 利用期間	来店可能 期間
事業開始時	2021年 3月末まで	2021年 1月末(目処)	2021年 3月末	2021年 6月末
ポイント付与 終了	2021年 3月末まで	2020年 11月18日	2021年 3月末	2021年 6月末
2021年4月 (1回目)	2022年 1月11日まで	2020年 11月18日	2021年 6月末	2021年 9月末
2021年6月 (2回目)	2022年 3月31日まで	2020年 11月18日	2021年 12月末	2022年 3月末
2021年12月 (3回目)	2022年 3月31日まで	2020年 11月18日	2022年 3月末	2022年 5月末
2022年4月 (4回目)	2023年 2月28日まで	2020年 11月18日	2022年 8月末	2022年 11月末
2022年5月	補助金交付 2023年 2月28日			

2. 実施結果サマリー

①加盟店舗数（累積）

加盟店舗総数	51,295店舗
--------	----------

※令和4年8月31日時点。期間中の途中退会、途中辞退分も含む

②ネット予約件数、人数

分類	項目	予約件数	予約人数
ポイントが 付与される 予約	ランチ	560,626	1,387,237
	ディナー	1,519,961	4,925,305
	小計	2,080,587	6,312,542
ポイントを利用した 予約	ランチ	557,881	1,240,636
	ディナー	993,990	2,788,974
	小計	1,551,871	4,029,610
合計		3,632,458	10,342,152

※不適正利用事案を除外、イレギュラー処理反映後

③ポイント付与、利用総額

ポイント付与総額	5,551,621,500円
ポイント利用総額	4,783,138,993円

3. 施策別報告

(1) 店舗リクルーティング

①参加条件、同意事項、対象加盟プラン

本事業に関する情報提供、加盟意思の確認及び契約等の手続きまでを実施した。下記の要件すべてに同意いただいた飲食店が本キャンペーンへ参加可能とした。

図表－11 本事業参加に関する参加必須要件

項目	内容
必須条件	【加盟条件】 ○飲食を扱う業態であり、かつイートインであること 【本事業のキャンペーン参加への同意】 ① キャンペーン参加が可能な当社飲食店サービス契約飲食店への参加 ② 当社ネット予約システム（ポイント有り、かつポイント利用）の申込、実施 ③ 新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン（注）に基づく感染予防対策の遵守・実施への同意 ※感染予防対策実施に関する取り組みをオンラインで表示することを含む
加盟できない場合の該当項目	① 反社会的勢力および周辺者に属するものとして当社が合理的に判断した店舗または事業者 ② 風俗営業許可が必要とされる業態の店舗または事業者。ただし、風俗営業許可を取得し当社の定める飲食業界団体に加入していて、既加盟の正会員2店舗以上の推薦がある場合は加盟審査の上、加盟を認める場合がある。 ③ 公序欲俗に反する、またはこれに準ずる画像を掲載する事業者 ④ 当社の営業方針にそぐわない業態 ⑤ 運用の詳細、および新たな業態への対処については別途定める。
参加費用	① Go To Eatキャンペーンへの参加費は無料 ※参加費以外の条件は、キャンペーン期間限定での参加かどうかで異なる

(注)「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」（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及び一般社団法人 全国生活衛生同業組合中央会）

3. 施策別報告

(1) 店舗リクルーティング

②加盟案内チラシ（表面）

農林水産省 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受託事業

ぐるなび

1回の予約・来店で
最大
10,000
ぐるなびポイントGET!
もらったポイントでまた予約!

外食を
楽しもう!

GoTo EAT
Campaign

キャンペーン期間：2021年1月31日まで

キャンペーン内容

ぐるなびポイント
最大10人 人数×**1,000pt**
が貯まる!

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、営業自粛や飲食店の需要低迷等で厳しい状況が続いています。そのような中で、感染症対策に取り組みながら頑張っている飲食店を対象に、期間限定で、官民一体型の需要喚起キャンペーン「Go To Eat キャンペーン」を実施。ネット予約を通してぐるなびポイントが貯まる、使える、そして何度でもキャンペーンに参加することが可能です。

参加条件：ネット予約でポイントが貯まる・使える設定をし感染症対策を実施した上で同意申請している
ポイント付与数（一人あたり）：昼食時間帯 500pt、夕食時間帯 1,000pt
ポイント付与の上限：1回の予約で10人分（最大10,000pt）まで
ポイント付与期限：2021年1月31日23:59予約来店分まで（ポイント利用期限は2021年3月31日まで）
※昼食時間帯（7:00～14:59）、夕食時間帯（15:00～6:59） ※テイクアウトは対象外となります ※画像はイメージです

店舗様参加条件

下記3つの条件を満たし参加同意を申請すると、キャンペーンの対象店舗となります。

01 **ぐるなびネット予約
ポイントありのご契約**

ぐるなびネット予約ポイントありにご契約
いただくことで、お客様は貴店予約時に
ポイントを貯めることができます。

02 **ぐるなびポイント
が使える**

管理画面で「ポイント利用サービス」を
「受付中」に設定すると、ポイントが使
えるお店としてお客様に認識されます。

03 **新型コロナウイルス
の感染症対策を実施**

新型コロナウイルス感染症対策を実施
の上、裏面のバーコードより参加同意申
請をお願いします。

三 **ぐるなび** **Q** 対象のお店を探す

外食を
楽しもう!

GoTo EAT
Campaign

1回の予約・来店で最大
**ぐるなび
10,000
ポイント
GET!**
もらったポイントでまた予約!

2020/9/3（水）10:00～2021/1/22（金）23:59

※ランチの集合人数×500ポイント、ディナーの集合人数×1,000ポイントを付与いたします。（1回の予約につき最大10名まで）

新着・お知らせ

本キャンペーンは2020年9月3日の開始を予定しております。9月3日以降のご予約・ご来店が対象となりますので、今しばらくお待ち下さい。

3. 施策別報告

(1) 店舗リクルーティング

②加盟案内チラシ（裏面）

ポイントを貯める・使う

ポイントを貯めて使えるお店になることで、予約サイクルを回してリピート客の獲得につなげます。

予約する

ポイントが貯まるお店を絞り込んで検索
(Go To Eat キャンペーンの参加店舗)

※画像はイメージです

☐ ネット予約でポイント貯まる

ポイント

☐ ネット予約でポイント貯まる

☐ ネット予約でポイント使える

Go To Eat キャンペーン

☐ Go To Eat キャンペーン対象店

この条件で指定する

来店する

ポイント利用される場合は会計時に値引き

ポイントが 付与される

来店日の翌日から 8 日目にポイントを付与

通常ポイント：100pt×人数分

期間限定ポイント※：500pt×人数分 or 1,000pt×人数分

※ Go To Eat キャンペーンでの付与ポイント

▼店舗ページにも表示



ポイントを使 って 予約する

ポイントが使えるお店を絞り込んで検索
(Go To Eat キャンペーンの参加店舗)

※画像はイメージです

☐ ネット予約でポイント使える

ポイント

☐ ネット予約でポイント貯まる

☐ ネット予約でポイント使える

Go To Eat キャンペーン

☐ Go To Eat キャンペーン対象店

この条件で指定する

手数料について

ぐるなびネット予約ポイントあり契約は来店人数に応じて送客手数料をいただきます。

実際に来店した人数 × 50 円(税抜) or 200 円(税抜)

※来店時間 7:00~14:59 は人数 × 50 円(税抜) / 15:00~6:59 は人数 × 200 円(税抜)

ポイント利用について

ポイント利用は手数料が発生しません。

ポイント利用分は月 2 回(15 日と末日)、ぐるなびよりお振込みします。

同意申請と感染症対策チェック

本キャンペーンの対象店となるためには、行政への協力、ガイドラインに基づく取り組み、都道府県が設定する独自の条件、クラスター発生の防止に関する取り組み等に同意いただく必要があります。下記のバーコードを読み込んで同意申請をお願いします。

Go To Eat キャンペーン 参加飲食店同意書

<https://pp.gnavi.co.jp/mlcnt/?id=426302>

新型コロナウイルス感染症対策を実施の上、右記のバーコードより参加同意申請をお願いします。



店舗ページに 感染症対策を表示

ぐるなび PRO for 飲食店の「レストラン基本情報編集」の「席・設備の編集」に「新型コロナ感染症対策」を設置。感染症対策として実施している項目にチェックを入れ更新をすると、店舗ページに表示されます。



詳しくは担当営業までお問い合わせください

[お問い合わせ先: ぐるなびカスタマーサポートセンター 0120-22-9672 (平日10:00-18:00)]

ESA0047 YXQ20.09.1E

3. 施策別報告

(1) 店舗リクルーティング

③店舗でのポスター（任意使用分）

Go To Eatキャンペーン事務局が配布したツールとは別に、店舗で任意で活用できる店内用ポスターデータを作成し、店舗に配布した。

農林水産省 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受託事業

当店は、ぐるなびの Go To **EAT** キャンペーン 参加店舗です!



ぐるなびでのキャンペーン参加方法

STEP1 キャンペーン対象店舗で予約

STEP2 来店してぐるなびポイントGET!

ランチ **500円分**

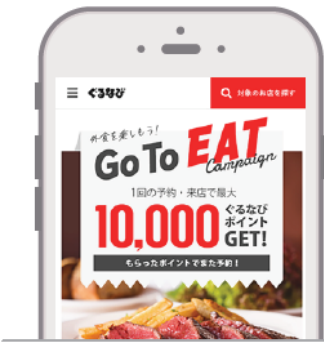
ディナー **1,000円分**

STEP3 GETしたポイントでまた飲食利用!

※ランチ時間帯(7:00~14:59)、ディナー時間帯(15:00~6:59)
※付与されるポイントは、期間限定ポイントです
※ぐるなびでのネット予約時にポイント利用額を入れてご利用ください
※キャンペーン参加条件の詳細は規約をご確認ください

**キャンペーン対象店舗は感染防止対策のガイドラインを遵守!
安心して飲食を楽しめます!**

お客様がぐるなびでネット予約をして外食を楽しむ事で
お店の応援につながります! ぜひ当店の応援をよろしくお願いします。



※画像はイメージです

詳細はこちら



3. 施策別報告

(1) 店舗リクルーティング

④加盟募集案内

本事業に関する情報提供、参加意思の確認及び契約等の手続きまでを実施した。

A.営業・巡回スタッフ訪問

当社の飲食店サービス契約飲食店を担当する社員及び巡回スタッフによる飲食店への直接訪問にて、本事業に関する情報を提供するとともに、参加申込みを促進した。

主な対象エリアは、当社の国内営業所21拠点を中心に活動をおこなった。

営業訪問 (5ヶ月)	約4.6万店
巡回訪問 (2ヶ月)	約1万店

B.営業代理店を通じた案内

当社との営業代理店契約に基づき、当社の飲食店サービス未契約飲食店へのキャンペーン案内及びキャンペーン加盟店舗の獲得、必要書類の回収をおこなった。成約実績ベース（申込店舗の掲出）での支払いをおこなった。

対象エリアは、当社の国内営業所21拠点以外にも、代理店の活動エリアで無料加盟プランでの参加に関心がある飲食店を対象に活動をおこなった。

代理店数	40社
------	-----

C.コール

当社が保有する全国飲食店データベースをもとに、当該地域において、本事業に参加が期待できる飲食店に対し、再委託先事業者を通じ電話によるキャンペーン案内を実施した。

コール総数 (4ヶ月)	7,130件
----------------	--------

3. 施策別報告

(1) 店舗リクルーティング

④加盟募集案内

本事業における予約システムを稼働するうえで、各種手続きに関する同意が必要となる。そのうえで、新規に加盟いただく飲食店の場合と、当社の飲食店サービス契約飲食店では、システム稼働までの同意書および申込書の取得方法が異なる。それぞれの取得方法は以下のとおり。

また、Go To Eatキャンペーン参加飲食店同意書については、オンライン同意フォームを作成し、特に感染症対策チェックについては対応が必要な項目ごとにチェックをおこなう形をとることで、実施項目への意識付けをおこない同意を取得した。

図表－13 飲食店の状況別各種手続き書類一覧

手続項目	新規加盟店	飲食店サービス 契約飲食店
a.本キャンペーン参加同意書	書面	オンライン 同意フォーム
b.当社サービス利用申込書	書面	書面受領済
c.ネット予約利用申込書	書面 (利用申込時)	ネット予約未登録 店舗のみ必要
d.感染症対策に関する同意	オンライン 同意フォーム	オンライン 同意フォーム

図表－14 同意申請と感染症対策チェック

同意申請と感染症対策チェック

本キャンペーンの対象店となるためには、行政への協力、ガイドラインに基づく取り組み、都道府県が設定する独自の条件、クラスター発生の防止に関する取り組み等に同意いただく必要があります。下記のバーコードを読み込んで同意申請をお願いします。

Go To Eat キャンペーン 参加飲食店同意書

<https://pp.gnavi.co.jp/mlcnt/?id=426302>

新型コロナウイルス感染症対策を実施の上、右記のバーコードより参加同意申請をお願いします。



店舗ページに
感染症対策を表示

ぐるなび PRO for 飲食店の「レストラン基本情報編集」の「席・設備の編集」に「新型コロナ感染症対策」を設置。感染症対策として実施している項目にチェックを入れ更新をすると、店舗ページに表示されます。



3. 施策別報告

(1) 加盟店舗リクルーティング

④加盟募集案内

図表－15 参加飲食店同意書フォーム 1/3

Go To Eatキャンペーン参加飲食店同意書 キャンペーンポイントを利用した予約は、最長2022年8月31日までのため、当フォームによる参加同意申込みは2022年8月31日9:30を以て終了となります。 ※下記をご一読の上、左側の□にチェックを入れてください。 メールアドレス * 有効なメールアドレス このフォームではメールアドレスが収集されます。 設定を変更
【店舗番号】 * PROfor飲食店（管理画面）上部の店名表記箇所のカッコ内に表記されているアルファベットから始まる7桁のコードをご入力ください。例）g1234567 記述式テキスト（短文回答）
【店舗名】 * PROfor飲食店（管理画面）上部に表示されている店名で表記でご入力ください。 記述式テキスト（短文回答）
【担当者名】 * 同意申請されている方のお名前を記入してください。 記述式テキスト（短文回答）
【電話番号】 * 記述式テキスト（短文回答）
【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...

3. 施策別報告

(1) 加盟店舗リクルーティング

④加盟募集案内

図表－16 参加飲食店同意書フォーム 2/3

...
【営業形態】 (2) *
☐ 次のいずれかに該当します。
風営法に関して 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（以下「風営法」という。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。 当店は、風営法の許可を有しているものの、臨時に外から呼んできた者のみに接待させる営業を行っている店であり、かつ、Go To Eatキャンペーンに参加している間は、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、利用客に対して接待飲食等営業を行わず、その旨を店頭に掲示します。
【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)...
☐ 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...
☐ 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...
【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...
☐ 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...
クラスター発生の防止に関して ・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。

3. 施策別報告

(1) 加盟店舗リクルーティング

④加盟募集案内

図表－17 参加飲食店同意書フォーム 3/3

【ガイドラインに基づく取組等】 (2) * ☐ 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... ☐ 別紙1の条件を遵守します。
別紙1の条件に関して 下記を参照してください。 https://www.maff.go.jp/j/shokusan/gaisyoku/attach/kansenshoutaisaku.pdf
利用者に対する周知 * ☐ 当店は、利用者に対して、以下の事項を周知します。
周知事項 ・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、大声に繋がりがやすい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。 ※別紙2の取組が推奨されています。 https://manage.gnavi.co.jp/Pro/files/help/info200914_02.pdf
【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ぐるなびの...
【賛同する各種企業ページへの掲載協力】 ☐ Go to Eatキャンペーンに関するぐるなびの取り組みに賛同する各種企業のキャンペーンページ等に、ぐ...
私は上記内容を宣言の上、Go To Eatキャンペーンに参加いたします。 説明（省略可）

3. 施策別報告

(1) 加盟店舗リクルーティング

④加盟募集案内

加盟プランについて、Go To Eatに固定費無料で参加可能な新プランを設定した。

図表ー18 新プランと基本加盟プランとの比較

項目	新プラン	基本加盟プラン
プラン名称	レストラン加盟予約手数料プラン（GoToEatキャンペーン参加）	レストラン加盟プラン
契約期間	1年間（自動更新） キャンペーン終了後に既存有料加盟プランに切り替え可能	1年間（自動更新）
年間利用料	無料（期間限定）	基本料 12万円（税抜）～
ポイント契約	ポイントあり契約（必須） ポイント利用契約（必須）	ポイントあり契約（必須） ポイント利用契約（必須）
初期ページ制作	無料	無料
ネット予約手数料	○ 1 予約 1 人あたり ランチ50円 ディナー200円	○ 1 予約 1 人あたり ランチ50円 ディナー200円
衛生対応表示	キャンペーン期間は要表示	キャンペーン参加店舗は 期間中要表示
サービス面での特記事項	—	他のキャンペーンへの同時参加が可能

3. 施策別報告

(1) 加盟店舗リクルーティング

⑤店舗初期設定

ぐるなび店舗ページの新規掲出、及びネット予約設定を行う業務を、業務委託により実施した。
主な業務内容は以下のとおり。

実施期間
2020年9月～2021年7月

図表－19 店舗初期設定の業務内容

業務内容	新規契約店舗	既存契約店舗
新規ページ制作	参加申込時の入稿データに基づき制作	不要
ネット予約設定	参加申込時の申込受付に基づき設定	ネット予約未設定店舗の場合、申込受付に基づき設定（たまる・使える）
ネット予約設定の架電確認	ネット予約設定後に実施	ネット予約設定後に実施
ファーストキットセット送付	ネット予約の運用に関するツール、マニュアル類の送付	ネット予約の運用に関するツール、マニュアル類の送付

また、キャンペーン期間中において、ネット予約の運用に不慣れな店舗による不適切な処理による、会計時のユーザーとのトラブルを未然に防ぐために、来店後の管理画面での操作方法の徹底を図ることを目的に、店頭で掲出するポイントマニュアルを作成、配布を実施した。

実施期間
2021年3月

配布数

店頭ポイントマニュアル送付数	35,326件
----------------	---------

3. 施策別報告

(1) 加盟店舗リクルーティング

⑥店舗ページ制作（ラベル表示）

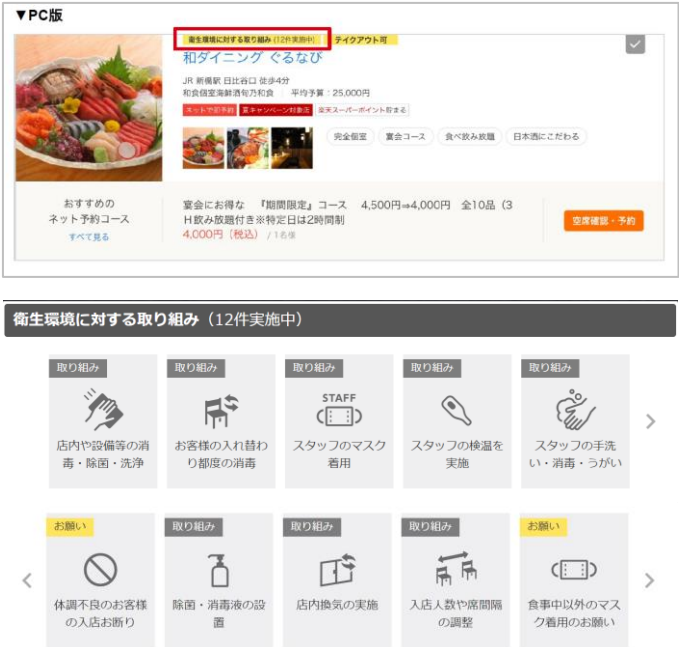
利用者が店舗を一目で識別できるよう、店舗ページトップにラベルを表示した。加えて、感染予防対策については、「衛生環境に対する取り組み」ラベルを表示した。

図表－20 飲食店 店舗トップページでの表示ラベルイメージ



Go To Eatキャンペーン対象店であることを表示

図表－21 「衛生環境に対する取り組み」の表示ラベルイメージ



3. 施策別報告

(1) 加盟店舗リクルーティング

⑦予約オンボードコール

目的

Go To Eatキャンペーン店において、ネット予約を新規導入した店舗および一部既存契約店舗でネット予約を活用できていない店舗に電話にてフォロー・レクチャーをすることで、利用者・店舗間でのネット予約に関するトラブルを防止する。

実施内容

- ・店舗のネット予約管理画面の担当者に電話をし、ネット予約説明の時間のアポイントを獲得
- ・アポイント獲得店舗に確認メールを送信
- ・アポイント当日に店舗に電話をし、ネット予約の設定の確認・ポイント処理方法の注意点などを案内

実施期間

2020年11月～2021年6月

コール件数

実施月	件数
2020年11月	3,027
2020年12月	4,351
2021年1月	3,541
2021年2月	4,962
2021年3月	0
2021年4月	4,439
2021年5月	2,245
2021年6月	16
合計	22,581

3. 施策別報告

(1) 加盟店舗リクルーティング

⑧感染予防対策周知

目的

店舗における新型コロナウイルス感染予防対策の重要性を周知するとともに、店舗ページ上にある感染予防対策の取り組み項目の掲出の可視化を促進した。

実施内容

- ・店舗ページ上にある感染予防対策のピクトグラムが非掲載の店舗に対し、コールにより掲出の重要性を伝える
- ・取り組んでいる項目をヒアリングして、代理制作依頼をおこなう
- ・掲出後に内容に間違いがないか校正確認をおこなう

実施期間

2021年3月～2021年5月

コール件数

更新代行コール	2,567件
校正確認コール	2,070件

3. 施策別報告

(2) ネット予約

①ポイント付与条件

Go To Eatポイントの付与条件は以下のとおり。

図表ー22 ポイント付与の要件（事業開始時）

項目	内容
ポイント付与条件	期間中の予約・来店で、当社期間限定ポイント付与 【ランチ予約（7:00～14:59）】 ・来店人数×500ポイント 【ディナー予約（15:00～6:59）】 ・来店人数×1,000ポイント
ポイントタイプ	飲食店ネット予約時に利用できる 期間限定ぐるなびポイント(次頁に詳述)
ポイント付与上限	1予約あたり最大10人までポイント付与 【ランチ予約（7:00～14:59）】 ・最大5,000ポイント 【ディナー予約（15:00～6:59）】 ・最大10,000ポイント
ポイントの特徴	飲食店のネット予約時に利用されたかを識別可
ポイント付与期限	2021年1月31日が付与最終期限 ※2021年1月22日 23：59までの来店が対象
ポイント付与 タイミング	来店後、加盟店担当者が管理画面で来店実績を登録し、 来店日翌日から8日後に自動付与 ※キャンセル処理しない場合は、自動で来店扱い処理
ポイント有効期限	ポイント付与日から60日間有効 ※当初設定時の有効期限 ※契約期間中のキャンペーン期間延長に伴う再付与タイ ミングによって有効期限を変更
失効ポイント管理	可能
ポイントへの課税	無し
ポイントシステム 利用料	無料

3. 施策別報告

(2) ネット予約

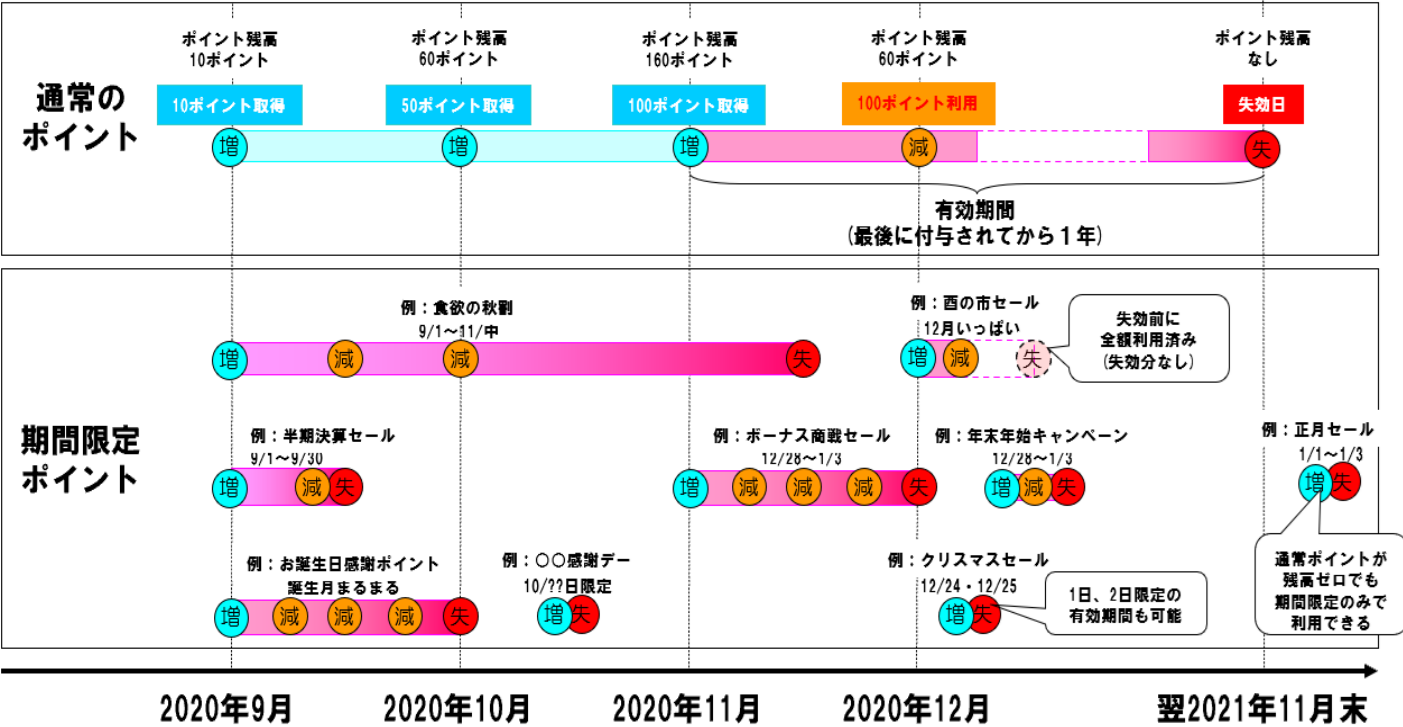
②期間限定ぐるなびポイント

「期間限定ポイント」は、通常の「ぐるなびポイント」とは別に、“独自の有効期間を設定できる”ポイントの仕組みを利用した。

本事業においては、来店後、加盟店担当者が管理画面で来店実績を登録し、来店日翌日から「8日後」に自動付与をおこなった。

有効期限は、ポイント付与日から「60日間」とした（ただし、キャンペーン期間の延長に伴い、ポイント未利用ユーザーへの再付与がおこなわれた際には、個別に指定した「有効期日」の設定をおこなった。

図表－23 期間限定ポイント付与の要件



3. 施策別報告

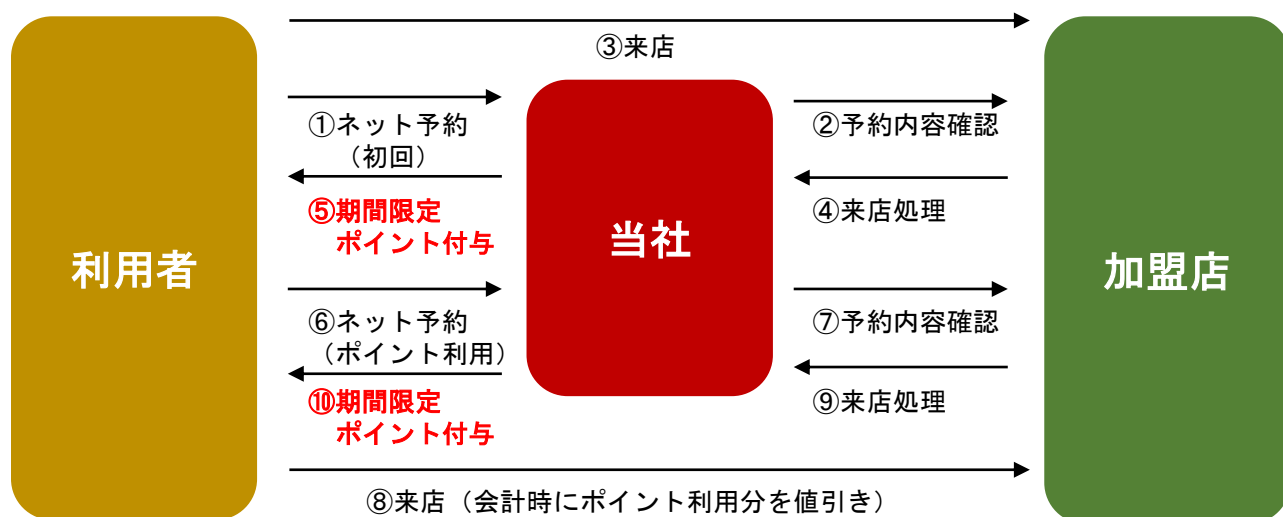
(2) ネット予約

②期間限定ぐるなびポイントについて

初回予約での期間限定ポイント付与と、期間限定ポイントを利用した予約の流れは以下のとおり。

期間限定ポイントを利用した予約に対しても、期間限定ポイントが付与される
(2020年11月18日までの予約をもって終了)

図表-24 ポイントシステム全体イメージとポイント利用



1 予約情報・ポイント利用分を確認 (ぐるなび PRO for 飲食店 管理画面の「予約管理」から予約の詳細が確認できます)

ネット予約でポイントが利用されると、ポイント利用数を予約詳細 / 予約通知メールに記載します。お使いの予約台帳などで管理をお願いします。

予約詳細 (Reservation Details) screen showing point usage. The text "ポイント利用 1,000pt" is highlighted.

予約通知メール (Reservation Notification Email) showing point usage. The text "[ポイント利用] 1,000pt" is highlighted.

予約管理 TOP (新着お知らせ) (Reservation Management TOP (New Arrivals)) screen showing point usage. The text "今日のポイント利用予約 6件" is highlighted.

2 会計時にポイント利用分を値引き (100pt=100円として値引きしてください)

お客様来店時

ポイント利用予約をしたお客様が来店したら、利用申請されたポイント数をテーブル伝票などにメモし、会計時に値引きを忘れないようにしましょう。

テーブル伝票 (Table Slip) showing point usage. The text "1,000 ポイント" is highlighted.

会計時の値引き忘れを防ぐため、ポイント利用数を伝票などにメモしましょう。

会計時

会計時にお客様から以下のメールを提示された場合、利用申請されたポイント数に相違がないかをご確認ください。

ユーザー向けメール (User-Facing Email) showing point usage. The text "[ポイント利用] 1,000pt" is highlighted.

お客様からメール画面の提示がなくても、ポイント利用分の値引きをお願いします。

お会計時の確認をお忘れなく!

3. 施策別報告

(2) ネット予約

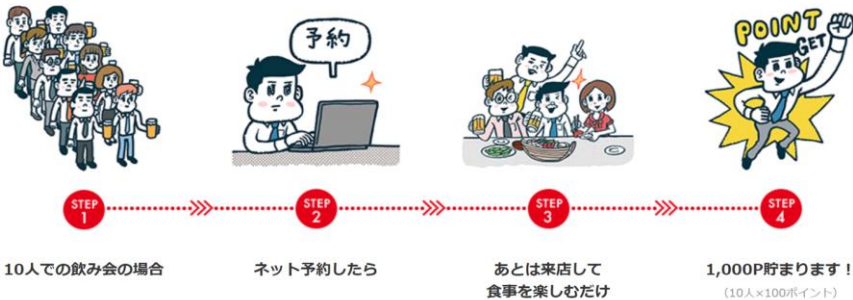
③当社通常ポイントの付与

イ) ポイント付与について

ポイントが貯まるお店をネット予約すると、通常「来店人数×100ポイント」が付与される。本事業においては、加盟店利用で利用可能な1ポイント=1円相当の「ぐるなびポイント」が付与される。利用者が楽天会員IDと連携することで楽天ポイントを選択可能。

※有効期限は最後に獲得した月の12ヶ月後の月末

図表-25 ポイントのため方

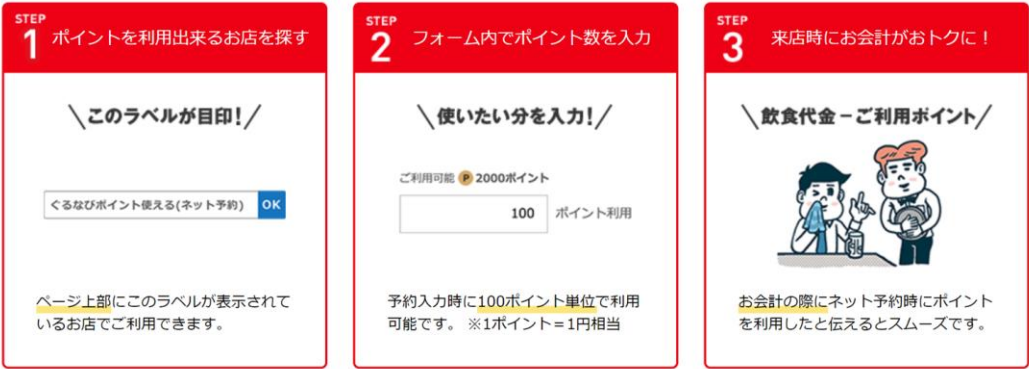


ロ) ポイント利用について

ネット予約時1ポイント=1円相当（100円単位）のポイントが利用可能。来店時の飲食代金からポイント利用分が差し引かれ、お会計がお得になる。

図表-26 ポイントの使い方

ポイントを使うまでの“3ステップ”



3. 施策別報告

(2) ネット予約

④ キャンペーンページ

開始日 : 2020年10月1日(木) 10:00~

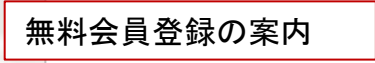
ページURL : <https://r.gnavi.co.jp/plan/campaign/gotoeat/>

キャンペーン期間中の
重要なお知らせについ
て随時更新

加盟店舗の検索

参加方法、メリットに
ついての説明

④キャンペーンページ



3. 施策別報告

(2) ネット予約

⑤ ぐるなび内表示

キャンペーン期間中、ぐるなびサイト内に各種バナーを掲出し、キャンペーンの認知向上を図り、ネット予約の促進をおこなった。

ぐるなび

1回の予約・来店で最大※
10,000
ぐるなびポイントGET!
もらったポイントでまた予約!

GoTo EAT Campaign

期間：2020/10/01(木) 10:00 ~ 2021/01/31(日) 23:59

※ランチの場合は人数×500ポイント、ディナーの場合は人数×1,000ポイントを付与致します。(1予約につき、10名までとなります)

ぐるなびトップメインビジュアル

ぐるなび

有楽町・日比谷 食事・ディナー おすすめ情報

レストラン検索 ランチ検索 宴会・コース検索

有楽町・日比谷

GoTo EAT Campaign 1回の予約・来店で最大 10,000 ぐるなびポイントGET!

全557件 (1~205)

おすすめコース
水炊きコース
4,200円 (税別) / 1名様

検索窓下部

和ダイニング ぐるなび

050-0000-0001

GoTo EAT Campaign 1回の予約・来店で最大 10,000 ぐるなびポイントGET!

PR

GoTo EAT Campaign 1回の予約・来店で最大 10,000 ぐるなびポイントGET!

店舗ページ右上部枠

3. 施策別報告

(2) ネット予約

⑤ ぐるなび内表示



SP版 検索



SP版 店舗トップ



SP版 コース詳細



アプリ版 絞込



アプリ版 検索結果



アプリ版 店舗トップ



アプリ版 予約情報の入力

3. 施策別報告

(2) ネット予約

⑥ ぐるなび外表示（広告）

キャンペーンの周知およびネット予約の利用促進を目的に、以下の広告を実施した。

目的	実施期間	主な広告の種類					
		リスティング	ディスプレイ	SNS	メール	認知	アプリインストール
【利用者向け】 Go To Eatキャンペーンの周知、 ならびにネット予約促進 ※Go To Eatポイント付与の予約対象期間	2020年10月 ～2020年11月	●	●	●	●	●	
【利用者向け】 保有ポイントの利用促進なら びにポイント有効期限の周知	2021年2月 ～2022年8月	●	●		●	●	●
【飲食店向け】 Go To Eat参加店舗の追加募集	2021年1月	●					

※2021年12月～2022年1月においては、各都道府県における「Go To Eat事業における感染防止強化策」に伴う飲食の利用制限を踏まえ、広告の掲出を停止した

3. 施策別報告

(2) ネット予約

⑥ぐるなび外表示（広告）

キャンペーン告知（2020年10月～11月）※ポイント付与予約対象期間

広告名	Google （リスティング）	広告種類	リスティング 広告
媒体社名	グーグル 合同会社		
広告概要	Google検索結果ページやGoogle検索パートナーページにユーザーが検索したキーワードに連動して表示される広告。		
実施期間	2020年10月～2020年11月		
ターゲット	「GotoEat」関連キーワードもしくは「GotoEat」対象店舗を検索しているユーザー		



広告名	Yahoo （リスティング）	広告種類	リスティング 広告
媒体社名	ヤフー 株式会社		
広告概要	Yahoo!検索結果ページやYahoo!検索パートナーページにユーザーが検索したキーワードに連動して表示される広告。		
実施期間	2020年10月～2020年11月		
ターゲット	「GotoEat」関連キーワードもしくは「GotoEat」対象店舗を検索しているユーザー		



3. 施策別報告

(2) ネット予約

⑥ ぐるなび外表示（広告）

キャンペーン告知（2020年10月～11月）※ポイント付与対象期間

広告名	GDN	広告種類	ディスプレイ 広告
媒体社名	グーグル 合同会社		
広告概要	Google広告から出稿できるディスプレイ広告。 YouTubeやGmailなどGoogleが提供するサービス をはじめ、さまざまなサイト・アプリにバナーや動画 などの広告が表示される。		
実施期間	2020年10月～2020年11月		
ターゲット	外食・グルメに興味関心があるユーザー		



広告名	YDN	広告種類	ディスプレイ 広告
媒体社名	ヤフー 株式会社		
広告概要	Yahoo! JAPANトップページ、Yahoo!ニュースや主 要提携パートナーサイトにバナーや動画で表示され る広告。		
実施期間	2020年10月～2020年11月		
ターゲット	外食・グルメに興味関心があるユーザー		



3. 施策別報告

(2) ネット予約

⑥ ぐるなび外表示（広告）

キャンペーン告知（2020年10月～11月）※ポイント付与対象期間

広告名	Facebook・Instagram	広告種類	SNS広告
媒体社名	Facebook Ireland Limited		
広告概要	Facebook・Instagramのフィードやストーリーズに静止画や動画で表示されるSNS広告。		
実施期間	2020年10月～2020年11月		
ターゲット	外食・グルメに興味関心があるユーザー		



Facebook
フィード枠



Facebook
ストーリー枠



Instagram
フィード枠



Instagram
ストーリー枠



Facebook
動画枠（3パターン）

3. 施策別報告

(2) ネット予約

⑥ ぐるなび外表示（広告）

キャンペーン告知（2020年10月～11月）※ポイント付与対象期間

広告名	楽天SQREEM (Facebook・Instagram)	広告種類	SNS広告
媒体社名	楽天グループ株式会社		
広告概要	楽天グループが蓄積する各種ビッグデータとSQREEM社のテクノロジーを活用したマーケティングソリューション。AIが今まで知りえなかったカスタマーインサイトを瞬時に把握して最適化する。本施策では配信先をFacebook広告とする。		
実施期間	2020年10月		
ターゲット	ぐるなびのサイト訪問・予約行動のデータから、AIがカスタマーインサイトを把握し自動でターゲティングを最適化		

広告名	楽天ターゲティングメールHTML配信	広告種類	メール広告
媒体社名	楽天グループ株式会社		
広告概要	楽天会員のデモグラフィックデータや趣味趣向データに応じて、ピンポイントターゲティングが可能なメール広告。ぐるなびの会員データを活用して類似の楽天会員への広告配信も可能。		
実施期間	2020年10月		
ターゲット	ぐるなび会員のうち予約経験有会員の類似ユーザー		

広告名	RMP Display-Ads Adroll配信	広告種類	ディスプレイ広告
媒体社名	楽天グループ株式会社		
広告概要	楽天会員のデータを活用したターゲティングが可能なディスプレイ広告。ぐるなびの会員データを活用して類似の楽天会員への広告配信も可能。		
実施期間	2020年10月～2020年11月		
ターゲット	ぐるなび会員のうち予約経験有会員の類似ユーザー 楽天会員ランクの高いポイント反応ユーザー		

ぐるなび
広告

【ぐるなび】Go To Eatキャンペーン実施中！さらに、ぐるなびなら楽天ポイントも貯まる。詳しくはHPをチェック！

1回の予約・来店で最大
10,000
ぐるなびポイントGET!
Go To Eat Campaign

R.GNAVI.CO.JP
最大10,000ポイントがたまるGo To Eat

詳しくはこちら

1人

いいね！ コメントする シェア

ぐるなび
飲食店の予約・来店で最大
人数**1,000**
ぐるなびポイントGET!
Go To Eat Campaign

キャンペーン開催中！2021/1/31 23:59まで

Go To Eat キャンペーンとは
Go To Eat キャンペーンとは、来店予約時に指定の店舗で食事をするお客様に、来店予約した店舗の楽天ポイントが貯まる仕組みです。さらに、ぐるなびなら楽天ポイントも貯まる。詳しくはHPをチェック！

ぐるなび キャンペーン詳細

このサービスが注目！
Go To Eat キャンペーンとは

エントリー不要！対象店舗ネット予約の楽天店で
どちらでも貯まる

①通常来店ポイント
楽天会員1名につき
100ポイント
25ポイント
100ポイント

②Go To Eat キャンペーン
ぐるなびポイント
楽天会員1名につき
1,000ポイント
500ポイント

ぐるなび キャンペーン詳細

様々な飲食店の機会にキャンペーンをお得に使用しよう！

CASE1 外食で気分転換！おひとりさまランチ
通常価格 25P キャンペーン価格 500P 25Pポイント貯まる

CASE2 家族5名で外食ディナー
通常価格 500P キャンペーン価格 5,000P 500Pポイント貯まる

もらったポイントでまた予約！お昼に外食を楽しもう

感謝対策をして欲しい！食事をする機会を増やそう！

ぐるなび キャンペーン詳細

キャンペーン参加条件などはWEBページにてご確認ください。

201019_楽天P_300x250_AirIs 300x250 approved

プレビュー 広告キャンペーン: 1

ぐるなび
予約・来店で最大
楽天ポイント最大
12,000
ポイントプレゼント
Go To Eat 対象店舗なら
最大10,000ぐるなびポイント

37

3. 施策別報告

(2) ネット予約

⑥ ぐるなび外表示（広告）

キャンペーン告知（2020年10月～11月）※ポイント付与対象期間

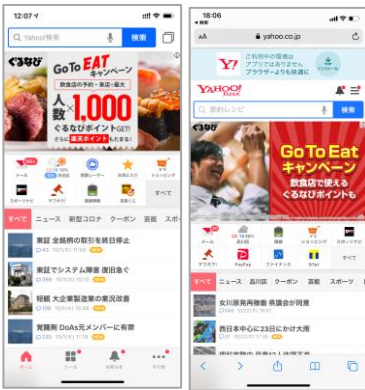
広告名	Twitter広告	広告種類	SNS広告
媒体社名	Twitter		
広告概要	Twitterのタイムラインや検索結果に広告を掲載することができる広告。ユーザーの興味・関心、ツイートや検索に用いるキーワードなどのターゲティングが可能。		
実施期間	2020年10月～2020年11月		
ターゲット	・ 外食・グルメ関連 GTE関連に興味・関心があるユーザー、および関連キーワード検索ユーザー ・ 外食・グルメ情報発信アカウントのフォロワー		



広告名	LINE広告	広告種類	SNS広告
媒体社名	LINE		
広告概要	MAU9,400万人のLINEユーザーに向けて広告を配信することができる運用型広告		
実施期間	2020年10月～2020年11月		
ターゲット	・ 外食・グルメ関連、GoToEat関連に興味・関心があるユーザー ・ ぐるなびでの予約ユーザーの類似ユーザー		



広告名	Yahoo!ブランドパネル	広告種類	認知広告
媒体社名	ヤフー 株式会社		
広告概要	Yahoo! JAPANのトップページに掲載されるディスプレイ広告。日本最大級のメディアのもっとも目立つ位置に掲載されるため、多くのユーザーが広告を目にする。また、通常の広告枠に比べて、クリック率が高い傾向もある。		
実施期間	2020年10月		
ターゲット	21～43歳までのすべてのユーザー		



静止画

動画

3. 施策別報告

(2) ネット予約

⑥ぐるなび外表示（広告）
ポイント利用促進（2021年2月～2022年8月）

広告名	Facebook・Instagram 広告（アプリ・WEB 含む）	広告種類	アプリインス トール広告
媒体社名	Facebook Ireland Limited		
広告概要	Facebook・Instagramのフィードやストーリーズに 静止画や動画を出稿できるSNS広告。 本施策では誘導先をサイトとする広告とアプリストア へ遷移（アプリインストールを促進する）広告を 実施。		
実施期間	2021年3月～2021年8月（アプリインストール広 告） 2021年10月～2021年11月（アプリストアへの遷移 広告）		
ターゲット	GTEポイントを保持しているユーザー		



広告名	Apple Search Ads	広告種類	アプリインス トール広告
媒体社名	Apple		
広告概要	AppStoreに広告を配信することができる唯一の広 告。検索結果の上部にアプリケーションを表示して 宣伝し、より多くのユーザーにリーチできる。		
実施期間	2021年2月～2021年7月		
ターゲット	iPhoneのAppStoreにてぐるなびアプリを探してい るユーザー		



3. 施策別報告

(2) ネット予約

⑥ぐるなび外表示（広告）

ポイント利用促進（2021年2月～2022年8月）

広告名	アプリ関連広告	広告種類	アプリインストール広告
媒体社名	Twitter、LINE、SmartNews、Gunosy、AppLift		
広告概要	以下の広告をまとめて配信対応 ・ Twitter広告：Twitterのタイムラインや検索結果に広告を掲載することができる広告。ユーザーの興味・関心、ツイートや検索に用いるキーワードなどのターゲティングが可能。 ・ LINE広告：MAU9,400万人のLINEユーザーに向けて広告を配信することができる運用型広告 ・ SmartNews広告：「スマートニュース」アプリに広告掲載できるインフィード広告 ・ Gunosy広告：「Gunosy」アプリに広告掲載できるインフィード広告 ・ AppLift広告：アプリインストールでの成果報酬型が可能なディスプレイ広告		
実施期間	2021年3月～2021年4月		
ターゲット	過去にぐるなびで予約したユーザーや外食・グルメに興味・関心があるユーザーで、アプリをインストールしていないユーザー		



Twitter

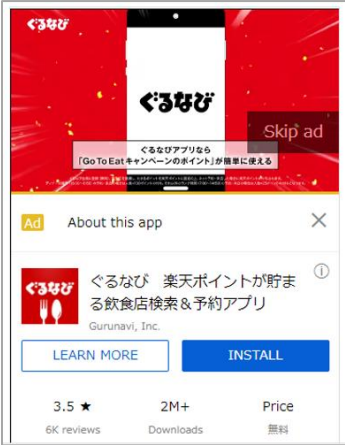


LINE



SmartNews / Gunosy / AppLift

広告名	アプリ広告	広告種類	アプリインストール広告
媒体社名	グーグル 合同会社		
広告概要	YouTubeやGmailなどGoogleが提供するサービスをはじめ、さまざまなサイト・アプリにバナーや動画などの広告が表示される。本施策ではアプリストアへ遷移する（アプリインストールを促進する）広告を実施。		
実施期間	2021年3月～2021年4月		
ターゲット	GTEポイント利用可能地域に住んでいる・訪問が多いユーザー		



3. 施策別報告

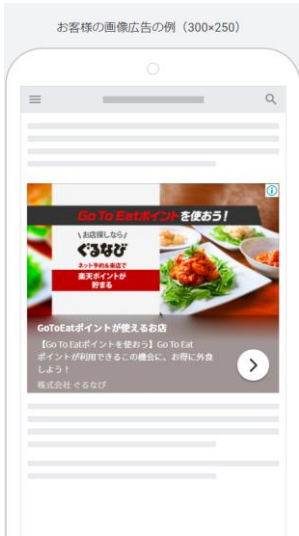
(2) ネット予約

⑥ぐるなび外表示（広告）
ポイント利用促進（2021年2月～2022年8月）

広告名	Youtube広告	広告種類	認知広告
媒体社名	グーグル 合同会社		
広告概要	YouTubeやGoogle動画パートナーに表示される動画広告。		
実施期間	2021年3月		
ターゲット	外食・グルメやGotoEatに興味関心があるユーザー		



広告名	GDN	広告種類	ディスプレイ広告
媒体社名	グーグル 合同会社		
広告概要	Google広告から出稿できるディスプレイ広告メニュー。YouTubeやGmailなどGoogleが提供するサービスをはじめ、さまざまなサイト・アプリにバナーや動画などの広告が表示される。		
実施期間	2021年10月～2021年12月（カスタマーマッチ）		
ターゲット	GTEポイントを保持しているユーザー		



広告名	YDN	広告種類	ディスプレイ広告
媒体社名	ヤフー 株式会社		
広告概要	Yahoo! JAPANトップページ、Yahoo!ニュースや主要提携パートナーサイトにバナーや動画で表示される広告。		
実施期間	2021年3月（ブラパネ） 2021年10月～2021年11月（カスタマーマッチ）		
ターゲット	GTEポイントを保持しているユーザー		



ポイント利用促進（2021年2月～2022年8月）

[illegible]

3. 施策別報告

(2) ネット予約

⑥ ぐるなび外表示（広告）

ポイント利用促進（2021年2月～2022年8月）

広告名	楽天ターゲティング メールHTML配信	広告種類	メール広告
媒体社名	楽天グループ株式会社		
広告概要	楽天会員のデモグラフィックデータや趣味趣向データに応じて、ピンポイントターゲティングが可能なメール広告。ぐるなびの会員データを活用して類似の楽天会員への広告配信も可能。		
実施期間	2022年8月		
ターゲット	GTEポイントを保持しているユーザー		



広告名	ディスプレイ広告 (GDN)	広告種類	ディスプレイ 広告
媒体社名	グーグル 合同会社		
広告概要	Google ディスプレイ ネットワークで視覚に訴える広告を配信できる。GDNを使用すると、何百万ものウェブサイトやアプリ、Google の所有するサービス（YouTube や Gmail など）を閲覧しているユーザーにアプローチ可能。		
実施期間	2022年8月		
ターゲット	GTEポイントを保持しているユーザー		



広告名	ディスプレイ広告	広告種類	ディスプレイ 広告
媒体社名	Yahoo、LINE、マイクロアド		
広告概要	・ YDN : Yahoo! JAPAN トップページ、Yahoo! ニュースや主要提携パートナーサイトにバナーや動画で表示できる広告 ・ LINE : MAU9,400万人のLINEユーザーに向けて広告を配信することができる運用型広告 ・ UNIVERSE Ads : 緻密なターゲティングやAIを活用したアルゴリズムによって、広告配信の最適化を図れる広告		
実施期間	2022年8月		
ターゲット	GTEポイントを保持しているユーザー		



Yahoo（YDN）



LINE / MicroAd

3. 施策別報告

(2) ネット予約

⑥ ぐるなび外表示（広告）

店舗の追加募集を目的とした広告（2021年1月）

広告名	Google（リスティング）	広告種類	リスティング広告
媒体社名	グーグル 合同会社		
広告概要	Google検索結果ページやGoogle検索パートナーページにユーザーが検索したキーワードに連動して表示される広告。		
実施期間	2021年1月		
ターゲット	Go to Eatで飲食店予約サイト掲載を検討中の飲食店オーナー、店長、マネージャー		

Google

ぐるなび掲載

すべて ニュース ショッピング 画像 地図 もっと見る 設定

約 20,800,000 件 (0.37 秒)

広告・www.hitosara.com/
 今月限定／キャンペーン中・お店のページ制作費用が無料
 After & With コロナの飲食店集客を応援／ヒトサラ特別掲載プランをご用意！プロカメラマン撮影／費用対効果が高いグルメサイトにお得に掲載できるチャンス。飲食店集客・1万人を超える料理人の支持・写真はプロが撮影・ページの更新が簡単。
 お問い合わせ
 掲載に関するお問い合わせはコチラ。
 掲載料金やプラン、商品など。
 導入事例
 参加無料の特集でも集客効果を実感。
 即時予約で新規客やリピーター獲得に

広告・pro.gnavi.co.jp/ぐるなび加盟店募集
 ぐるなび掲載のご案内 - Go To Eatキャンペーン対応
 【ご相談無料】GoToEatキャンペーンの参加を検討中の飲食店オーナー様へ。 加盟店への第一歩はぐるなびから。まずはお気軽にお問い合わせください。 サポート体制・加盟店募集・資料請求・お問合せ無料・お気軽にご相談・ぐるなびへの掲載。
 ★★★★★ Rating for gnavi.co.jp: 3.7 - 907 reviews

広告・www.koc-japan.jp.com/fc加盟店募集/飲食経営者必見
 飲食FC経営/簡単に集客UP・【Cボン】クーポンで事業拡大
 集客にお困りではありませんか？無駄な広告費が発生しないCボン驚きの仕組みはこちら！日本初上陸。クーポンのFCモデルによる集客で、あなたのお店の売上をグッとUP！副業でも稼ぐ・収益性の高い事業展開・地元で独立して稼ぐ・年収アップ。

広告名	Yahoo（リスティング）	広告種類	リスティング広告
媒体社名	ヤフー 株式会社		
広告概要	Yahoo!検索結果ページやYahoo!検索パートナーページにユーザーが検索したキーワードに連動して表示される広告。		
実施期間	2021年1月		
ターゲット	Go to Eatで飲食店予約サイト掲載を検討中の飲食店オーナー、店長、マネージャー		

ウェブ 画像 動画 知識 地図 リアルタイム ニュース 一覧

ぐるなび 加盟店

検索

1552,880件 1ページ目

検索ツール

Q ぐるなび 加盟店 ログイン ぐるなび 加盟店 ぐるなび 加盟店 登録

広告 pro.gnavi.co.jp/ぐるなび加盟店募集
 ぐるなび掲載のご案内 | Go To Eatキャンペーン対応 | pro...
 【ご相談無料】GoToEatキャンペーンの参加を検討中の飲食店オーナー様へ。 加盟店への第一歩はぐるなびから。まずはお気軽にお問い合わせください。 サポート体制・加盟店募集・資料請求・お問合せ無料・お気軽にご相談・ぐるなびへの掲載・サポート体制・Go to Eatキャンペーン対応。
 manage.gnavi.co.jp/k_karisan/001nph.php - 5ページ目
 ログイン画面 【ぐるなびPRO for 飲食店】
 ログイン・コンテンツのご利用にはP R O for 飲食店のログインID・パスワードが必要となります。 ログイン...

3. 施策別報告

(2) ネット予約

⑦ぐるなび会員向け利用促進

ぐるなびが保持する会員データにダイレクトにメールを配信する自社商品「ターゲティングメール広告」を活用し、ポイント保有者が最大限含まれるセグメントに対し、ポイント利用期限のリマインドとともに利用促進を実施した。配信時期によってメイン画像や訴求コピーを変更し視認性を高める工夫をおこなった。

実施期間：2021年3月～2022年8月

総配信数	5,112,495通
配信回数	22回

図表-27 配信日と通数一覧

日付	通数
2021/3/18	374,776
2021/3/23	393,116
2021/6/23	200,542
2021/6/30	199,944
2021/10/29	253,361
2021/11/5	250,437
2021/11/12	247,503
2021/11/19	244,635
2021/11/26	241,244
2021/12/17	238,151
2021/12/22	231,481
2022/1/26	224,235
2022/2/24	231,410
2022/3/30	220,894
2022/4/27	204,470
2022/5/30	200,891
2022/6/29	199,396
2022/7/21	195,516
2022/7/29	194,570
2022/8/19	191,100
2022/8/24	189,370
2022/8/30	185,453



3. 施策別報告

(2) ネット予約

⑦ ぐるなび会員向け利用促進

ぐるなびが発行するメールマガジン「ぐるマガ」購読者かつ、Go To Eat キャンペーンポイントを獲得した利用者に対し、Go To Eat期間限定ポイントを利用した外食予約を促進するため、Go To Eat キャンペーン終了まで定期的にメルマガ配信を行った。

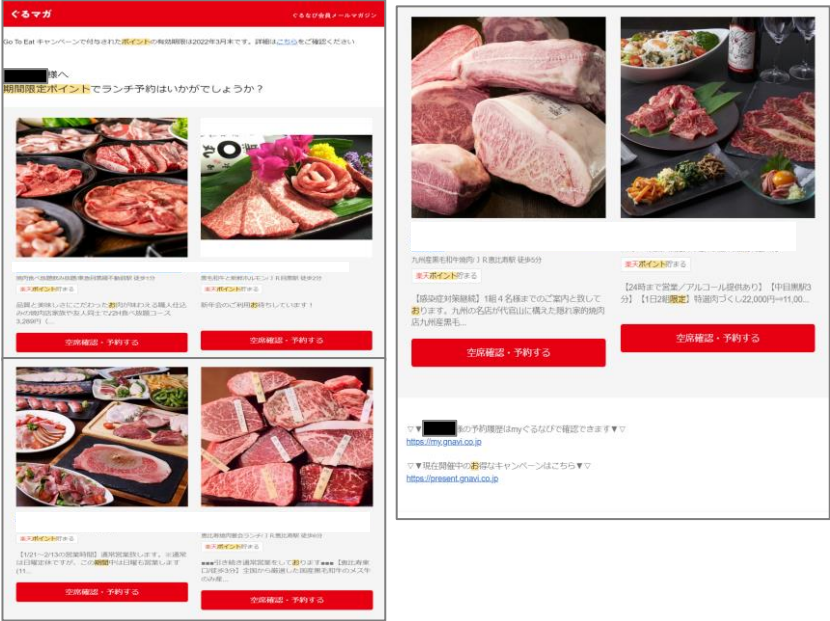
実施期間：2021年3月～2022年8月

総配信数	2,399,639通
配信回数	10回

図表－28 配信内容と通数一覧

NO.	配信期間	メルマガ概要・配信背景	配信数合計
#1～#4	2021年3月12日～3月26日	当初、2021年3月末にGo To Eat キャンペーンポイントが失効予定だったため、ポイント失効前にポイント消化予約を促進するため配信。ユーザーの保有ポイント数に応じてクリエイティブを出し分けて配信。	519,673
#5～#6	2021年5月28日	2021年4月にGo To Eat キャンペーンポイントが再付与されたため、ユーザーにポイント利用を促進するため配信。	257,011
#7	2021年6月25日		29,237
#8	2021年7月29日～11月29日	2021年7月にGo To Eat キャンペーンポイントが再付与されたため、ユーザーにポイント利用を促進するため配信。また、ポイント利用予約が可能なおすすめ店舗をメルマガ原稿に組み込む改修を行った。	940,481
#9	2022年2月19日	当初、2022年3月末にGo To Eat キャンペーンポイントが失効予定だったため、ポイント利用を促進するために配信。	150,534
#10	2022年7月13日～8月31日	Go To Eat キャンペーンポイントが失効が2022年8月末だったため、再度ユーザーにポイント利用を促すために配信。	502,700

合計 2,399,636



3. 施策別報告

(2) ネット予約

⑧不適正利用防止対策

本事業にて、不適正利用防止につなげるための注意事項として、下記内容をキャンペーンページに記載した。

図表－29 キャンペーンページでの記載内容（その1）

項目	内容
参加条件	○当社会員IDをお持ちの方 ○当社にログインの上、「GoToEat対象店」のラベルが表示されたお店にネット予約の上、来店をされた方 ・本キャンペーンにご応募された方にメールマガジン「ぐるマガ」を配信予定
利用方法	1) 当社会員にログインしてください。 ・当社会員でない方は当社会員登録（無料）が必要です。 2) キャンペーン期間内に「GoToEat対象店」のラベルが表示された店舗（以下・「対象店舗」といいます）にネット予約の上、ご来店ください。 ・当社会員でない方が、ネット予約後に予約完了画面から当社会員に新規登録された場合は本キャンペーン対象となります。
キャンペーン対象条件について	1) 以下の場合には本キャンペーンの対象になりません。 ・当社会員の方は、ログインせずにご予約され、予約完了画面以降にログインされた場合、本キャンペーンの対象になりません。 ・電話でのご予約 ・「スーパーらくらく幹事さん」「当社外国語版」等当社ネット予約以外の予約 ・本対象店舗は、キャンペーン期間中に変更される可能性があります。ご予約時に対象店舗だった場合には、キャンペーンポイント付与の対象となります。 2) キャンペーンポイントについて 条件を満たした1予約につき、ランチの場合人数×500ポイント、ディナーの場合人数×1000ポイントの当社期間限定ポイント（以下「キャンペーンポイント」といいます）を付与いたします。キャンペーンポイントの使用期限は付与日から60日となります。 ・一度の予約で付与されるのは、最大10名分までのポイントとなります（ランチの場合5000P、ディナーの場合10000P） 3) キャンペーンポイント付与予定日 キャンペーンポイントは、来店日翌日から8日後に付与いたします。 ・ポイント付与対象の予約回数に制限はありません。 ・キャンペーンポイントの付与が完了しましたら、予約時にログインされた当社会員IDに登録いただいているメールアドレス宛にご連絡いたします。 ・都合によりキャンペーンポイントの付与が遅れる場合があります。

3. 施策別報告

(2) ネット予約

⑧不適正利用防止対策

図表－30 キャンペーンページでの記載内容（その2）

項目	内容
注意事項	■以下の場合、全部または一部のポイント付与対象外またはポイント付与の取消となります。 1) キャンペーンポイント付与までの間に当社会員を退会した場合 2) ポイント保有上限を上回るポイントを保有されている場合 3) ご登録情報に不備がある場合 4) 来店の確認ができなかった場合など、本キャンペーンの参加条件を満たしていない場合 5) 本キャンペーンの応募要項、当社会員規約、ネット予約利用条件、その他当社が定める規約に違反した場合 6) その他当社が不正と判断した場合 付与された本ポイントを第三者へ譲渡することはできません。 ・都合により予告なく本キャンペーンを変更・中止・早期終了する場合があります。 ・ご応募は、日本国内にお住まいの方に限らせていただきます。 ・ネット予約ができない端末、フィーチャーフォン等、本キャンペーンへ参加いただけないデバイスがあります。 ・本キャンペーンはApple Inc.およびアップル関連会社、Google Inc.とは一切関係ありません。
個人情報の取扱いについて	お預かりした個人情報は、本キャンペーンにおける応募状況のご確認、ご案内、ポイントの付与、メールマガジン（ぐるマガ）の配信Go To Eatキャンペーン事業の実施運営や予約先店舗への来店状況の確認、対象の飲食店や当社の更なるサービスの改善・向上、個人を特定できない統計情報に加工しての分析、お問い合わせ対応のために利用いたします。 また、お預かりした個人情報を、予約先店舗への来店状況を確認するために当該店舗（店舗を統括している事業者を含む）に、また、Go To Eatキャンペーン事業に関する報告のため、農林水産省および受託事業者に提供させていただきます。なお、法令に定める場合を除き、ご本人の同意なく、お知らせした以外の目的での利用、第三者提供をいたしません。

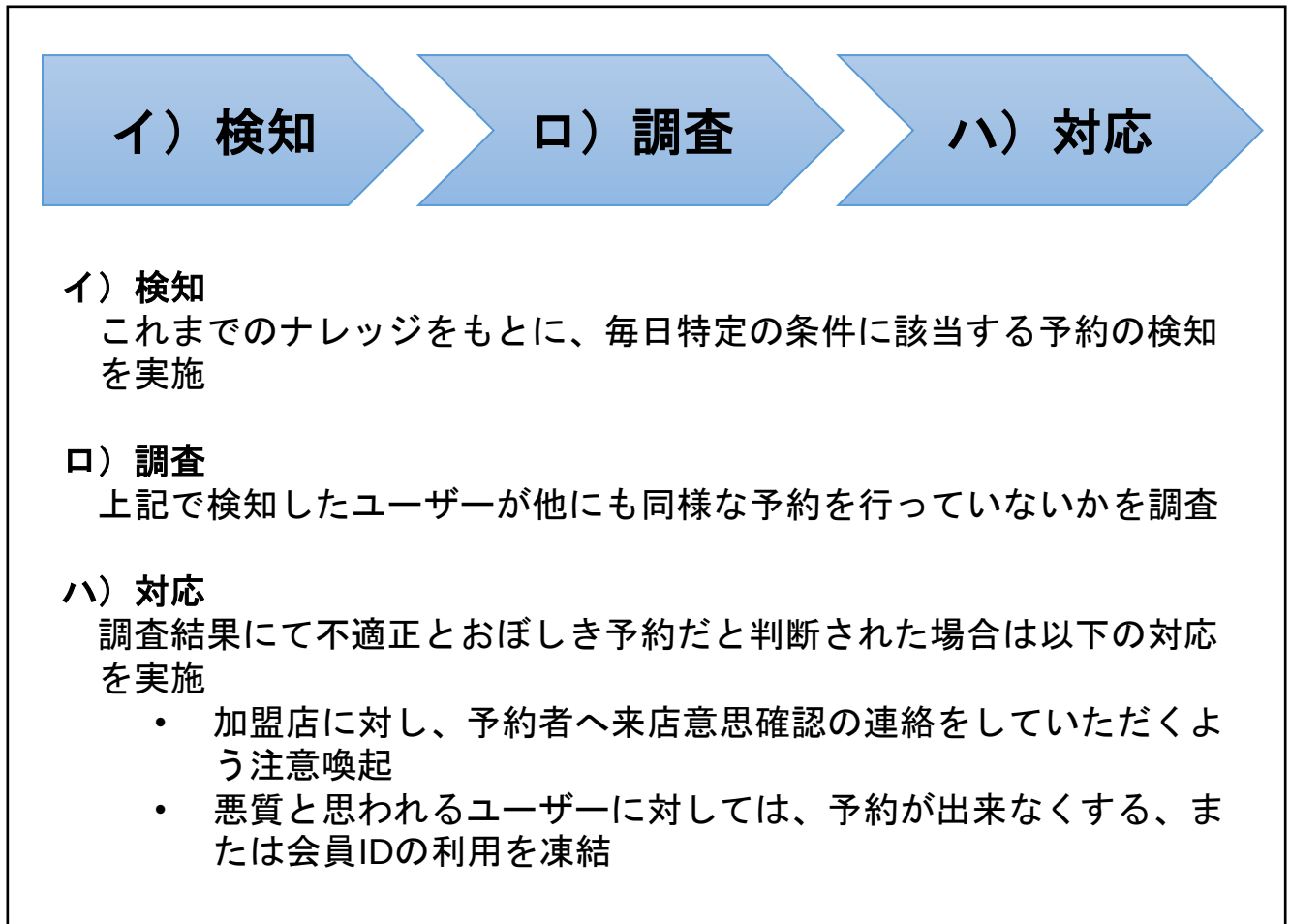
3. 施策別報告

(2) ネット予約

⑧不適正利用防止対策

本事業にて適正が疑われる場合、下記のフローにて対応した。

図表－31 対応フロー



3. 施策別報告

(2) ネット予約

⑧不適正利用防止対策

システム制御による対策は以下のとおり。

イ) アラートメール送信

同日同時刻の予約についてユーザ側にアラートメールを送信し、不正の抑止力とする。

ロ) 同日の複数回ポイント付与

同日の予約についてポイント付与対象回数に上限を設ける。

ハ) 同日同時刻の複数回予約

同日同時刻の予約について店舗側にもアラートメールの送付を行い、店舗の注意を促す。

※上記以外にも、農林水産省、および実績確認監査等事業者と連携し、不適正の可能性のあるネット予約、ポイント利用実績データを調査のうえ、個別の対応を実施した。

3. 施策別報告

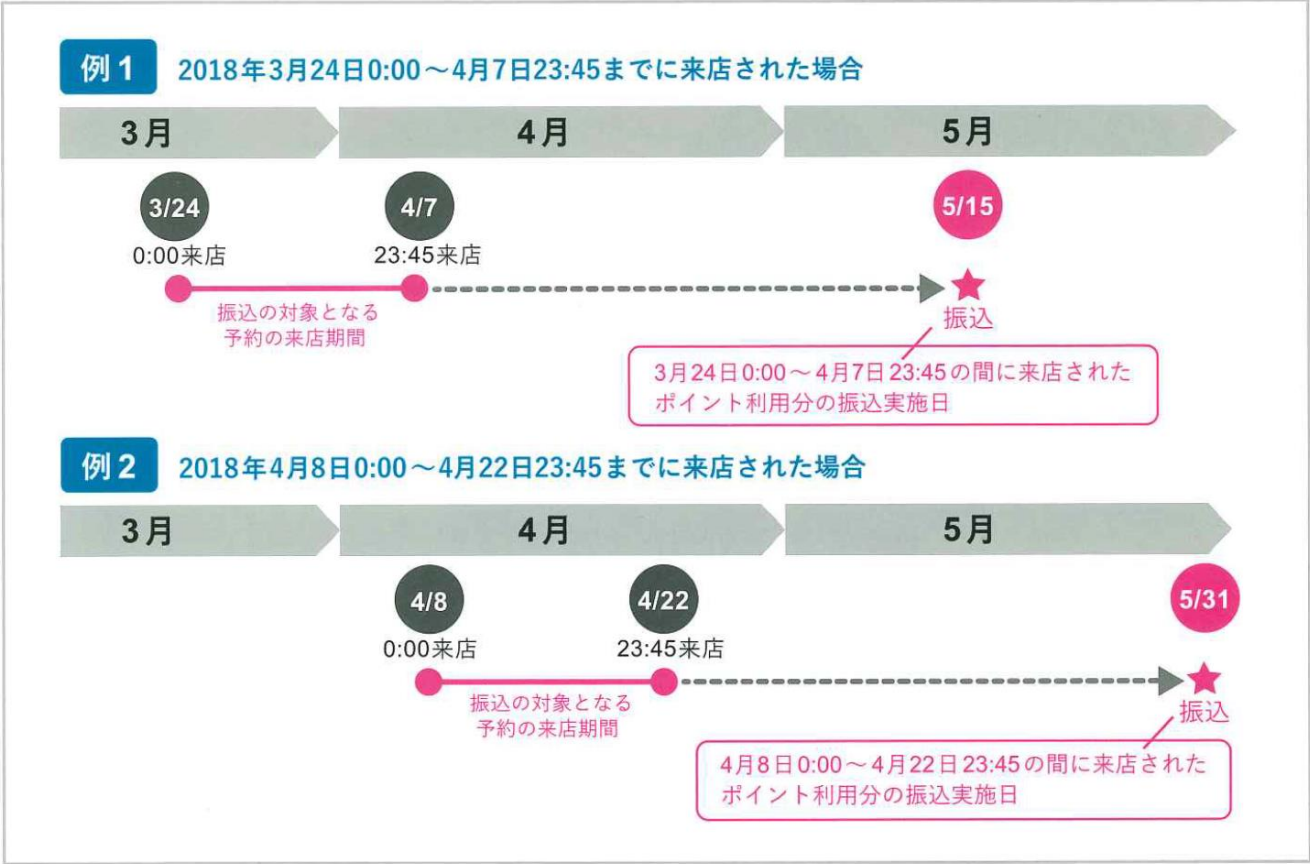
(3) ポイント利用後の加盟店への代金の振込

当社システムにおけるポイント利用後の加盟店への代金振込の流れは下記の通り。支払サイクルは、2回／月とした。

振込に伴う銀行振込手数料については、当社飲食店サービス契約飲食店との間で発生する他の振込内容との色分けが困難であることから、事業費としての精算対象外とした。

図表－32 ポイント利用後の加盟店への代金振込サイクル

振込のタイミングは月2回（15日と末日）※15日と末日が金融機関の休業日の場合は、その前日の銀行営業日が支払日



※詳細な振込スケジュールを確認したい場合は、ぐるなびPRO管理画面の「予約管理」を確認、もしくは担当営業へご連絡ください。

図表－33 代金振込サイクル

締日対象期間	銀行振込日
毎月1日～15日発生分	翌月15日
毎月16日～月末発生分	翌月末
(注) 振込日が休祝日の場合は前日に振込	

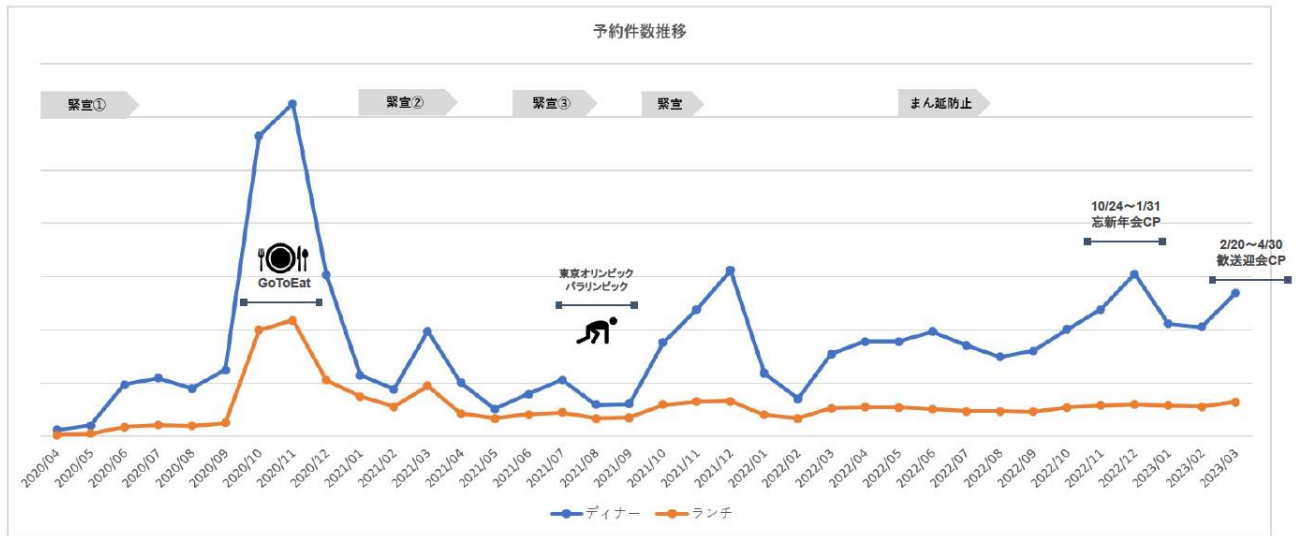
4. 総評

(1) 本事業による効果

コロナ禍における飲食店の期待度は非常に高く、キャンペーン開始当初から店舗における感染予防対策を講じて参加を申し込む飲食店が急増した。

利用者においては、ポイント付与のインセンティブ効果により、キャンペーン開始直後から、既存ネット予約利用者だけでなく、これまでネット予約を利用したことがなかった新規利用者が急増した。営業時間の短縮や酒類提供の有無などに応じ、これまではネット予約をおこなわない時間帯（ランチタイム）でネット予約を利用する新しい利用傾向が生まれた。

図表－34 ネット予約件数の推移



※全国データ

※2020/04～2023/03 受付ベース・キャンセル含む

(2) ポイント付与期間の早期終了と緊急事態宣言等の影響

他オンライン予約事業者におけるポイント付与急増の影響により、当初の想定よりもポイント付与の予約期間が前倒しで終了することとなったが、加盟店ならびに利用者の間でキャンペーンが終了するという大きな誤解が生じた。

また、緊急事態宣言や各都道府県における「まん延防止等重点措置」による営業時間短縮、利用人数制限、酒類提供の制限等により、ポイント既保有者によるポイント利用予約が急激に鈍化した。キャンペーン期間の複数回の延長がおこなわれるなかで、ポイント有効期限の延長（再付与）をおこない有効期限までの利用促進を実施したものの、最終的に未利用のまま終了する保有者が多数発生した。

(3) これからの飲食店販促への貢献

ネット予約利用者の急増に対し、感染予防対策が不十分であったり、ネット予約、ポイント利用の運用に不慣れな加盟店が散見されたことから、店舗における対応力の強化を図るためのフォローを追加で実施することとなった。

これらコロナ禍における飲食店へのサポートを継続して行うことにより、感染状況終息後に回復傾向にあるネット予約利用の消費行動に対応可能な飲食店を増加させることができた。

令和2年度Go To Eatキャンペーン事業のうち
オンライン飲食予約委託事業
実施報告書

令和5年2月28日

株式会社 ぐるなび