

日別受付件数内訳／時間帯別受付呼数内訳（繁忙期の令和2年10月～12月を抜粋）

日別受付件数内訳／時間帯別受付呼数内訳
令和2年10月度

■日別受付件数

	日		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	合計
	曜日	日	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	
総呼数		177	155	16	6	182	158	125	123	113	3	3	133	115	97	154	521	45	17	379	241	236	281	324	27	16	749	500	376	287	241	70	5870	
時間外		16	14	16	6	32	15	13	12	18	3	3	10	21	14	18	77	45	17	69	31	28	27	46	27	16	102	91	53	33	40	70	983	
対象呼		154	135	0	0	150	133	110	108	91	0	0	117	94	83	133	329	0	0	262	197	204	242	265	0	0	414	331	299	242	196	0	4289	
あふれ呼		7	6	0	0	0	10	2	3	4	0	0	6	0	0	3	115	0	0	48	13	4	12	13	0	0	233	78	24	12	5	0	598	
計		161	141	0	0	150	143	112	111	95	0	0	123	94	83	136	444	0	0	310	210	208	254	278	0	0	647	409	323	254	201	0	4887	
対応完了率		95.7%	95.7%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	98.2%	97.3%	95.8%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.0%	97.8%	74.1%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	95.3%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	95.3%	97.5%	0.00%	87.8%

■時間帯別受付件数

時間帯	日曜日	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	合計
		木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	
10時	応答呼	49	30	0	0	36	31	20	28	17	0	0	32	13	15	29	125	0	0	100	28	40	51	55	0	0	201	110	86	51	40	0	1187
11時	応答呼	20	22	0	0	18	19	13	16	14	0	0	22	12	8	20	72	0	0	24	41	21	35	42	0	0	103	68	50	35	24	0	699
12時	応答呼	9	12	0	0	18	11	11	12	7	0	0	13	12	7	15	41	0	0	32	24	26	35	42	0	0	93	48	34	29	19	0	532
13時	応答呼	12	24	0	0	18	22	9	11	16	0	0	14	12	10	17	45	0	0	47	25	23	28	33	0	0	88	49	36	26	30	0	595
14時	応答呼	9	16	0	0	14	20	14	13	16	0	0	16	12	13	10	52	0	0	27	27	32	42	42	0	0	53	54	37	43	33	0	595
15時	応答呼	26	13	0	0	19	22	15	13	10	0	0	5	15	4	21	48	0	0	32	33	42	35	43	0	0	51	45	40	32	27	0	591
16時	応答呼	33	21	0	0	25	16	29	18	14	0	0	21	17	24	23	56	0	0	48	32	22	28	35	0	0	55	31	37	38	27	0	650
17時	応答呼	3	3	0	0	2	2	1	0	1	0	0	0	1	2	1	5	0	0	0	0	2	0	4	0	0	3	4	3	0	1	0	38
時間外	応答呼	16	14	16	6	32	15	13	12	18	3	3	10	21	14	18	77	45	17	69	31	28	27	46	27	16	102	91	53	33	40	70	983
合計	総呼数	177	155	16	6	182	158	125	123	113	3	3	133	115	97	154	521	45	17	379	241	236	281	324	27	16	749	500	376	287	241	70	5870
平均通話秒数		4:47	5:16	0:00	0:00	5:30	5:00	5:41	5:22	6:15	0:00	0:00	5:06	5:38	5:40	5:18	4:48	0:00	0:00	4:51	4:38	4:10	4:18	4:29	0:00	0:00	3:43	3:54	4:00	4:19	4:21	0:00	4:34

日別受付件数内訳／時間帯別受付呼数内訳
令和2年11月度

■日別受付件数

	日		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	合計
	曜日	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月		
総呼数		35	341	47	247	209	179	31	8	251	159	162	162	156	85	30	243	190	175	134	161	32	14	20	226	137	116	116	21	5	170	3862	
時間外		35	55	47	39	28	21	31	8	29	12	25	17	20	85	30	27	19	22	25	27	32	14	20	30	12	17	20	21	5	35	808	
対象呼		0	236	0	168	163	136	0	0	196	144	133	141	129	0	0	173	164	143	109	128	0	0	0	182	115	97	95	0	0	126	2778	
あふれ呼		0	50	0	40	18	22	0	0	26	3	4	4	7	0	0	43	7	10	0	6	0	0	0	14	10	2	1	0	0	9	276	
計		0	286	0	208	181	158	0	0	222	147	137	145	136	0	0	216	171	153	109	134	0	0	0	196	125	99	96	0	0	135	3054	
対応完了率		0.00%	82.5%	0.00%	80.8%	90.1%	86.1%	0.00%	0.00%	88.3%	98.0%	97.1%	97.2%	94.9%	0.00%	0.00%	80.1%	95.9%	93.5%	100.0%	95.5%	0.00%	0.00%	0.00%	92.9%	92.0%	98.0%	99.0%	0.00%	0.00%	93.3%	91.0%	

■時間帯別受付件数

時間帯	日曜日	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	合計
		日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	
10時	応答呼	0	83	0	58	44	42	0	0	50	34	31	33	32	0	0	78	29	35	17	19	0	0	0	60	17	17	17	0	0	38	734
11時	応答呼	0	51	0	20	28	21	0	0	31	21	18	26	15	0	0	21	29	22	17	25	0	0	0	28	17	14	13	0	0	22	439
12時	応答呼	0	26	0	19	13	17	0	0	29	16	16	13	18	0	0	21	16	16	10	16	0	0	0	13	15	15	16	0	0	9	314
13時	応答呼	0	23	0	22	27	18	0	0	32	18	16	20	12	0	0	21	30	19	17	28	0	0	0	30	13	14	15	0	0	24	399
14時	応答呼	0	31	0	24	25	21	0	0	21	19	16	25	12	0	0	37	16	19	21	15	0	0	0	12	22	12	10	0	0	14	372
15時	応答呼	0	45	0	32	30	24	0	0	36	22	27	17	22	0	0	15	20	21	12	17	0	0	0	22	18	10	11	0	0	14	415
16時	応答呼	0	27	0	31	13	13	0	0	21	16	11	11	24	0	0	19	30	20	15	14	0	0	0	30	21	15	13	0	0	13	357
17時	応答呼	0	0	0	2	1	2	0	0	2	1	2	0	1	0	0	4	1	1	0	0	0	0	0	1	2	2	1	0	0	1	24
時間外	応答呼	35	55	47	39	28	21	31	8	29	12	25	17	20	85	30	27	19	22	25	27	32	14	20	30	12	17	20	21	5	35	808
合計	総呼数	35	341	47	247	209	179	31	8	251	159	162	162	156	85	30	243	190	175	134	161	32	14	20	226	137	116	116	21	5	170	3862
平均通話秒数		0:00	4:33	0:00	4:05	4:37	4:52	0:00	0:00	4:38	4:56	4:07	4:13	4:47	0:00	0:00	3:49	3:39	3:13	3:59	4:05	0:00	0:00	0:00	4:21	4:18	4:07	3:49	0:00	0:00	3:54	4:15

日別受付件数内訳／時間帯別受付呼数内訳
令和2年12月度

■日別受付件数

	日		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	合計
	曜日	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	
総呼数		66	51	50	56	7	7	7	45	54	44	42	29	6	7	42	42	29	46	43	10	4	42	34	27	32	44	4	8	61	14	3	0	949
時間外		8	7	13	13	7	7	8	6	11	4	4	6	7	5	9	5	1	4	10	4	5	6	5	5	6	4	8	9	14	3	0	204	
対象呼		57	42	37	42	0	0	36	47	33	36	25	0	0	36	33	24	45	39	0	0	36	28	22	27	39	0	0	52	0	0	0	736	
あふれ呼		1	1	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	
計		58	43	37	42	0	0	37	48	33	38	25	0	0	37	33	24	45	39	0	0	37	28	22	27	39	0	0	52	0	0	0	744	
対応完了率		98.3%	97.7%	100.0%	100.0%	0.00%	0.00%	97.3%	97.9%	100.0%	94.7%	100.0%	0.00%	0.00%	97.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.00%	0.00%	97.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.00%	0.00%	100.0%	0.00%	0.00%	0.00%	98.9%	

曜日別受付件数内訳／時間帯別受付呼数内訳（繁忙期の令和2年10月～11月を抜粋）

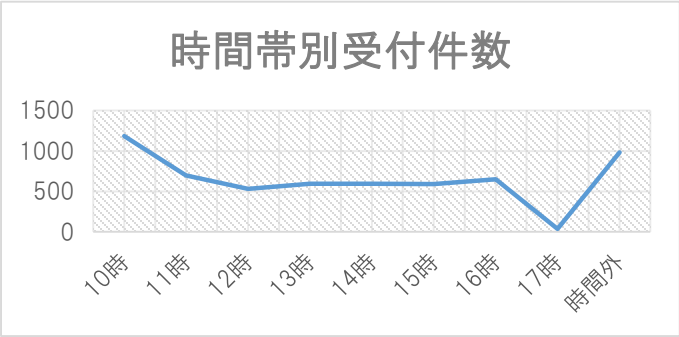
曜日別受付件数内訳
令和2年10月度

■曜日別受付件数

受付実績	月	火	水	木	金	合計	※土・日・祝	土日含む総合計
総呼数	1443	1014	834	1022	1354	5667	203	5870
時間外	213	158	108	106	195	780	203	983
対象呼	943	755	696	879	1016	4289	0	4289
あふれ呼	287	101	30	37	143	598	0	598
計	1230	856	726	916	1159	4887	0	4887
対応完了率	76.7%	88.2%	95.9%	96.0%	87.7%	87.8%	0.0%	87.8%
業務日数	4	4	4	5	5	22	9	31
	月	火	水	木	金			
1日平均呼数	360.8	253.5	208.5	204.4	270.8			

■時間帯別受付件数合計

10時	1187
11時	699
12時	532
13時	595
14時	595
15時	591
16時	650
17時	38
時間外	983
計	5870



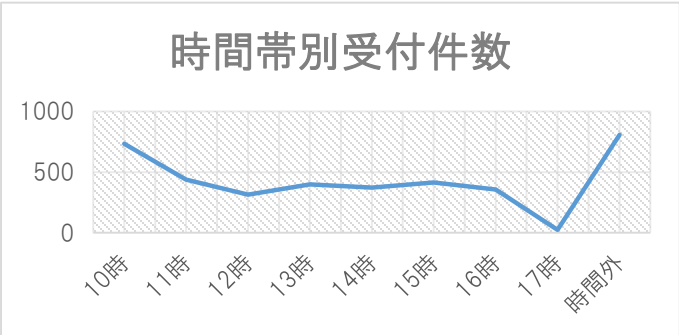
曜日別受付件数内訳
令和2年11月度

■曜日別受付件数

受付実績	月	火	水	木	金	合計	※土・日・祝	土日含む総合計
総呼数	1005	575	721	621	612	3534	328	3862
時間外	146	61	98	87	88	480	328	808
対象呼	731	490	559	510	488	2778	0	2778
あふれ呼	128	24	64	24	36	276	0	276
計	859	514	623	534	524	3054	276	3330
対応完了率	85.1%	95.3%	89.7%	95.5%	93.1%	91.0%	0.0%	83.4%
業務日数	4	3	4	4	4	19	11	30
	月	火	水	木	金			
1日平均呼数	251.3	191.7	180.3	155.3	153.0			

■時間帯別受付件数合計

10時	734
11時	439
12時	314
13時	399
14時	372
15時	415
16時	357
17時	24
時間外	808
計	3862



問合せ種別／問合わせ内訳（繁忙期の令和2年10月～11月を抜粋）

問合せ種別
令和2年10月度 事業所

	質問内容	合計
1	申請方法	821
2	申請全般(期間や入力方法)	589
3	食事券について	349
4	換金について	311
5	スターターキットについて	303
6	ホームページについて	139
7	対象店舗について	120
8	商工会について	48
9	対象者(県外可等)	44
10	その他(取材、トラベル等)	30
合計		2754

問合わせ内訳
令和2年10月度 事業所

	問合せ種別	
1	配信メールが届かない	437
2	スターターキットが届かない	389
3	FAX申請の後に返信がない	250
4	スターターキットが余分に届いた	239
5	HPの修正・削除等をしたい	220
6	HPIに店がアップされていない	203
7	GOTOトラベルに申請するのに必要	103
8	換金はどのようにするのか	95
9	商工会と商工会議所と違うのか	23
10	その他(対象外店舗、削除等)	795
合計		2754

問合せ種別
令和2年10月度 一般

	質問内容	合計
1	購入先	451
2	購入方法	393
3	販売日時	269
4	利用方法	123
5	食事券の予約方法	89
6	食事券の内容	66
7	商工会の場所・買い方	45
8	ホームページについて	44
9	赤富士券	33
10	その他(商工会議所、県外購入など)	22
合計		1535

問合わせ内訳
令和2年10月度 一般

	問合せ種別	
1	どこで買えますか	504
2	いつから買えますか	255
3	いつから利用できますか	203
4	事前予約できますか	199
5	食事券はいくらですか	150
6	どこで使えますか	74
7	ふじのくにとどう違いますか	56
8	HPIについて	32
9	商工会でも買えますか	21
10	その他(県外のローソンでも買えますか等)	41
合計		1535

問合せ種別
令和2年11月度 事業所

	質問内容	合計
1	換金について	598
2	スターターキットについて	401
3	申請方法	329
4	申請全般(期間や入力方法)	120
5	食事券について	111
6	ホームページについて	63
7	対象店舗について	42
8	「ふじのくに」について	30
9	GOTOトラベルについて	23
10	その他(商工会、取材、農水省等)	70
合計		1787

問合わせ内訳
令和2年11月度 事業所

	問合せ種別	
1	換金はどのようにするのか、換金全般	437
2	スターターキットが届かない	303
3	スターターキットが余分に届いた	177
4	申請について(登録できているか等)	296
5	HPの修正・削除等をしたい	58
6	HPIに店がアップされていない	52
7	FAX申請の後に返信がない	48
8	WEB申請の配信メールが届かない等	47
9	食事券の変形(切り取り、表紙受取等)	41
10	その他(トラベル、対象外店舗、削除等)	328
合計		1787

問合せ種別
令和2年11月度 一般

	質問内容	合計
1	購入方法	371
2	利用方法	141
3	食事券の内容	106
4	加盟店について	93
5	ロッピーの使用方法等	68
6	販売日時、上限、売切	60
7	GOTO EAT 全般・概要	50
8	商工会の場所・買い方	21
9	青富士と赤富士の分別等	12
10	その他(支払い方法、県外購入など)	69
合計		991

問合わせ内訳
令和2年11月度 一般

	問合せ種別	
1	購入方法(WEB、コンビニ、商工会)	371
2	食事券の利用全般(販売期限、中止等)	141
3	食事券の金額、名前記載、枚数制限等	106
4	利用できる店はどこですか等	93
5	ロッピーの使い方を教えて	68
6	商工会の販売について	44
7	食事券はまだありますか	44
8	食事券や地域クーポンの併用等	42
9	HPIについて	15
10	その他(再販売、店への苦情等)	67
合計		991

【結果と考察】

GoToEatキャンペーン事業については、事業スタート前から加盟店及び利用者からの関心度が高く、コールセンター開設当初から問い合わせが殺到し、事業スタート初月の10月は月間入電数5,870件、11月は月間入電数3,862件を記録いたしました。

また、事業スタート後の3ヶ月間の入電問合せ件数は、加盟店数が利用者数を2～3倍程度上回り、飲食店事業者がGoToEatキャンペーン事業にいかに期待をしているかが垣間見えました。

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、事業終了予定時期（令和3年3月末）までに食事券を利用できなかった利用者から、食事券利用可能期間の延長要望のご意見が多く寄せられ、同年4月以降は利用者からの問い合わせ数が加盟店からの問い合わせ数を上回る傾向となりました。

問い合わせ事項で多かった内容は、加盟店においては「換金全般」、「入金状況、振込口座確認、入金相違等」、換金に関する事項が上位を占め売掛となった食事代の迅速な現金化を希望する様子がうかがえました。

利用者においては、「食事券の有効期限、延長」、「食事券の再販売」、「静岡の別事業体扱い食事券について」などが上位を占めました。

新型コロナウイルス感染拡大により、度重なるGoToEatキャンペーン事業期間延長の方向性が不確定な際は、コールセンターに加盟店および利用者から迅速な判断を求める問い合わせが相次ぎ、改善を求める要望を受ける場面もありました。

静岡県にGoToEat事業体が2つ存在する点も、加盟店や利用者から食事券の取扱いに伴う間違いが起きやすい原因となり、クレームに発展することが見受けられました。

事業開始当初は、コールセンターで処理しきれない問い合わせ等が多々ありましたが、事業期間が長くなるに比例し、飲食店も消費者も制度の理解を深めていただくことができ、コールセンターの役割は十分に果たしたと思われます。