

■セキュリティ

- 再委託先のビーウィズ(株)は、2004年5月に情報セキュリティ管理の規格『BS7799-2:2002』『ISMS認証基準 Ver.2.0』を取得、2006年12月にISO規格『ISO(JIS Q) 27001』への移行を完了しており、2009年2月には個人情報保護の認証制度である『プライバシーマーク』も取得している。

認証資格・セキュリティ/プライバシーポリシー



2004年5月
情報セキュリティ管理の規格取得



2009年2月
個人情報保護の認証取得

セキュリティポリシー（抜粋）

- ・2.1. 目的と方針
- ・当社は、意思決定、業務継続、コスト削減、管理効率の向上、情報資産の活用に対して、セキュリティが与える影響を認識し、当社の情報資産およびクライアントからお預かりする情報資産に対する適切な安全対策を、当社の重要な施策の一つとして実施することを基本方針とします。
- ・この基本方針に沿って、対象となる情報資産の定義、対策実施のための組織、役員・従業員の責任等を定めます。
- また、セキュリティ対策を全社で推進・統括するために情報セキュリティ管理システムおよび個人情報保護管理システム（併せて以下「ISMS」という）を構築し、運用し、定期的な見直しを実施し、継続的改善を行います。
- ・※本ポリシーは、2011年10月1日より発効します。

※国内のコールセンターエージェンシーとして初めて、
全コールセンターと営業部門・管理部門等を含めた、
全拠点・全部門範囲でのISMS認証を取得

プライバシーポリシー（抜粋）

- ・1.個人情報保護宣言
- ・ビーウィズ株式会社は、アウトソーシング事業者として
 - ・クライアントからお預かりする個人情報
 - ・クライアントに委託された業務に関しお客様から収集する個人情報
 - ・当社の全従業員（※）に関する個人情報の三種類の個人情報を取扱っています。
- ・当社は、高度情報社会における個人情報の重要性和個人情報取扱事業者としての責任を自覚し、個人情報の保護に関する法律、これに基づくガイドライン及びその他規範の遵守と、当社の取扱う個人情報の適切な管理・保護に最大限の努力を払います。
- ・この方針を実行するため、以下のプライバシーポリシーに準じて、個人情報保護規程を策定し、これに基づき組織的およびシステムの安全管理の仕組みを整えとともに、全従業員が、本ポリシーの趣旨を理解した上で、関連規程を遵守し、適切な行動を取ることをここに宣言します。
- ※全従業員にはすべての役員、社員、有期雇用者および外部からの派遣社員が含まれます。また、退職者、当社応募者についての情報も含まれます。

非接触型 I C カードによる入退室の管理



センターと共有部分、オペレーションルームへの
入室の権限を I C カードにて設定
関係者以外のスタッフの入室も制限。

防犯カメラ



センター内の出入り口や共有スペース、
オペレーションルームなどに防犯カメラを設置した。

個人ロッカーによる、センター内の持ち込み・持ち出しの制限



セキュリティエリア内の情報が外部に流出しないよう、
私物はロッカーで保管し、オペレーションルーム内に
通信機器や電子機器を持ち込まないよう、持ち込める物を制限した。

感染拡大防止について

下記の通り、感染拡大防止対策を実施した。

① センターの感染予防対策

- ・マスクの着用、手洗い及び消毒
- ・毎日の体温測定、健康観察を行う
上記の結果を、スーパーバイザー・リーダーに報告
- ・スーパーバイザー・リーダーはスタッフと接触時にはフェイスシールドの着用
- ・1時間に1度、ドアノブ等多くの方が接触する場所の消毒
- ・出退勤時のデスク周りの消毒
- ・出勤時の検温、等
- ・隣接する席の間にセパレートの設置
- ・センター入り口・各ブース入口に消毒用アルコール設置
- ・空気清浄機、加湿器の設置



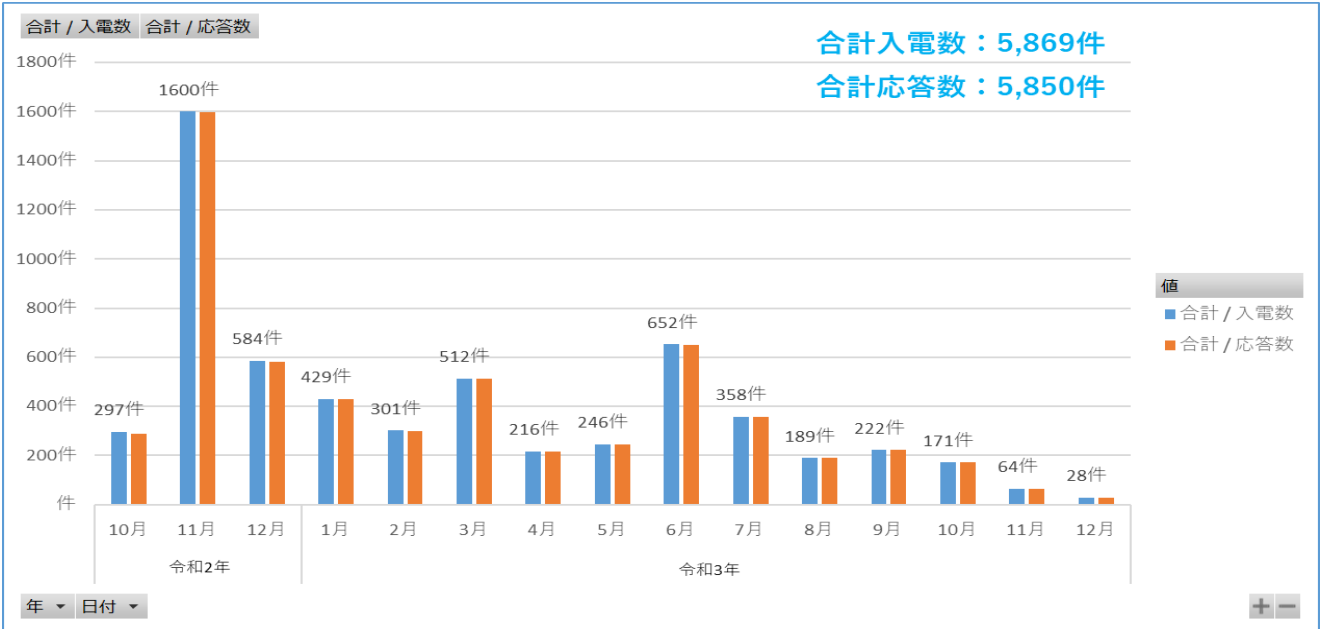
② 感染予防の為の休み規定

- ・本人の発熱
- ・発熱がある際には、熱が引いてから最低1日の欠勤規定
- ・同居人が学校や会社を休む程の体調不良の場合
- ・同居人が濃厚接触者に認定された場合
- ・1週間以内に接触した非同居の親族が濃厚接触者になった場合

コールセンター実績

お問い合わせ件数統計		
月別	入電数（件）	応答数（件）
令和2年		
10月	297	288
11月	1,600	1,597
12月	584	583
令和3年		
1月	429	429
2月	301	299
3月	512	511
4月	216	216
5月	246	246
6月	652	651
7月	358	356
8月	189	189
9月	222	222
10月	171	171
11月	64	64
12月	28	28
総計	5,869	5,850

主な、お問い合わせ内容
【食事券利用者様からの問い合わせ内容】
■食事券の購入場所、購入方法について ・ 食事券は何処で買えるのか？ ・ web予約しないと買えないのか？
■食事券破損時の対処方法について ・ 食事券を切り離す時に亀裂が入ったが使えるのか？ ・ 小さい片と切り離しても良いのか？
■利用出来る店舗の確認方法について ・ どこで加盟店を見れるのか？ ・ インターネットが無いから加盟店を見れないので教えて欲しい。
■キャンペーン終了についての問合せ ・ キャンペーンの延長はあるのか ・ 使い切れなかった食事券はどうなるのか ・ 返金対応はあるのか？ ・ 次回、再開した際に使えるのか？
【加盟店舗様からの問い合わせ】
■加盟店登録の方法、登録内容変更の方法について ・ webでの登録方法を教えて欲しい。 ・ 振込先の変更をしたいがどうしたらいいか
■破損した食事券を受け取ってしまった時の対応について ・ 破損してる食事券を持ってきたが受け取っていいのか？ ・ 受け取った後に、破損している事に気付いたがどうしたらいいか？
■食事券の換金方法について ・ 換金方法を教えて欲しい。
■換金履歴について ・ 店舗の、これまでの換金金額を教えてください
■換金ツールやポスター等の追加発送について ・ 換金ツールが足りなくなってしまったため、追加発送して欲しい。 ・ ポスターが破損したので、新しい物を送って欲しい



新聞等での報道記事

令和2年10月20日 和歌山新報

令和2年10月30日 紀伊民報

GoToイート参加を 商議所が事前登録募る

新型コロナウイルス登録システムを整備した飲食店を希望する。GoToイートは、購入代金の25%を上限で、県内では和歌山商工会議所が参画したプレミアム付き食事券を発行。対象に独自の事前登録を希望する飲食店。市内で営業する飲食店。通常の採択事業（採択）から登録。

「GoToイート」は、新型コロナウイルス登録システムを整備した飲食店を希望する。GoToイートは、購入代金の25%を上限で、県内では和歌山商工会議所が参画したプレミアム付き食事券を発行。対象に独自の事前登録を希望する飲食店。市内で営業する飲食店。通常の採択事業（採択）から登録。

紀伊民報

2020年(令和2年)10月30日 金曜日 第23490号 日刊

プレミアム付き食事券 30日から販売受け付け 県内のGoToイート

新型コロナウイルスの感染拡大で打撃を受けた飲食業界を支援する政府の「GoToイート」で、都道府県ごとに発行されるプレミアム付き食事券の販売受け付けが、30日から始まる。11月9日まで利用可能。

県内は「わかやまGoTo Eatキャンペーン」で、T.O.Eキャンペーンと銘打たれ、県内各店舗で販売受け付けが行われる。県内各店舗で販売受け付けが行われる。県内各店舗で販売受け付けが行われる。

個人消費持ち直し傾向 小売り販売額、前年上回る

10月の県内経済

和歌山県経済研究所が、10月の県内小売販売額を発表した。個人消費の持ち直し傾向が顕著で、10月の小売販売額は前年同月を上回った。県内各店舗で販売受け付けが行われる。県内各店舗で販売受け付けが行われる。

令和2年11月14日 紀伊民報

令和2年11月号 和歌山商工会議所会報誌

紀伊民報

2020年(令和2年)11月14日 土曜日 第23503号 日刊

県内で食事券販売開始 「GoToイート」紀南の飲食店も期待

新型コロナウイルスの感染拡大で打撃を受けた飲食業界を支援する政府の「GoToイート」で、都道府県ごとに発行されるプレミアム付き食事券の販売受け付けが、30日から始まる。11月9日まで利用可能。

県内は「わかやまGoTo Eatキャンペーン」で、T.O.Eキャンペーンと銘打たれ、県内各店舗で販売受け付けが行われる。県内各店舗で販売受け付けが行われる。県内各店舗で販売受け付けが行われる。

赤飯

お粥の専門店
和歌山県和歌山市
電話：073-428-7171

わかやまGo To Eatキャンペーン 【食事券発行事業】開始!!

わかやまGo To Eatキャンペーンとは
農林水産省が実施する感染予防対策に取り組みながら頑張っている和歌山県内の飲食店と、食材を提供する農林水産省を応援するキャンペーンです。
キャンペーンの加盟店で利用できる25%プレミアム付き食事券を販売します。

★加盟店登録するには★
～令和3年2月28日(日)まで(予定)
※上記期間内であっても予定の店舗数に達しない場合は終了する場合がございます。

★加盟店登録方法
①Web申請、②FAX申請があります。
※詳しくは、公式サイト(http://gotoeat-wakayama.com)をご覧ください。

★参加条件
※下記内容を全て満たす和歌山県内の飲食事業者のみ登録頂けます。

◆参加資格について
①日本標準業分類「76 飲食店」に分類されている飲食店。
②食品衛生法第52条第1項の許可を得ている飲食店であり、その場で飲食させる事業所。
③最低営業時間の規制及び業務の適正化等に関する法律第2条第4項に規定される「接客飲食営業等」を営む飲食店に該当しない。

※上記の他、新型コロナウイルス感染症対策への取り組みが必要です。
詳しくは農林水産省ホームページをご覧ください。
URL: <https://www.maff.go.jp/shokusan/gaisyoku/hoseigoto.html>
【お問い合わせ先】Go To Eat キャンペーンコールセンター TEL: 0570-029-200

★食事券を購入するには★
◆食事券 1冊(500円券×10枚)を4,000円で販売 ※1回の購入は、1人あたり5冊が上限。
◆購入方法
①公式サイト(http://gotoeat-wakayama.com)からオンラインWEBサイトより申込。
②スマホやPCで各手元の方は直接オンラインで購入可能
(全国のオンラインで食事券発行・販売)

◆食事券受付・販売スケジュール (各回において、食事券予約枚数に達しない場合は終了)
事前WEB受付 10月30日(金) 12:00～11月8日(日) 23:59
第1回WEB受付・店頭販売 11月12日(木) 12:00～11月29日(日) 23:59
第2回WEB受付・店頭販売 11月30日(月) 12:00～12月13日(日) 23:59
第3回WEB受付 12月14日(月) 12:00～1月20日(水) 23:59
第3回店頭販売 12月14日(月) 12:00～1月31日(日) 23:59

◆食事券利用期間
令和2年11月9日(月) 10:00～令和3年3月31日(水) 23:59
※詳しくは、わかやまGo To Eat キャンペーン公式サイトをご覧ください。
URL: <http://gotoeat-wakayama.com>
【お問い合わせ先】わかやまGo To Eat キャンペーン事務局 TEL: 0570-032-789

お問い合わせ 経営支援・専門指導室 TEL: 073-422-1111

事業の実施結果（成果）及び所見

和歌山県では「EAT LOCAL WAKAYAMA 地元飲食店を“おいしく”応援！」をテーマに2020年11月～2021年9月の期間（食事券販売・利用期間）Go To Eat キャンペーンを実施した。

キャンペーン期間中1,049,572冊、5,247,860,000円分の食事券を発行販売し、1,771の飲食店が加盟飲食店として登録し、飲食店での消費喚起を促進した。

事業開始時での加盟飲食店募集に関しては商工会議所や商工会の協力もあり、食事券発売・利用開始時点では1,500件を超える加盟登録を募ることができ、利用者にとっての利便性も開始直後から確保することが出来た。

食事券の販売に関して、他府県では発売後の売り切れや購入希望者が殺到し混乱が生じた報道もあったが、和歌山県では特に大きな混乱もなく、無事に事業を終えることが出来た。

換金・集計においては、地元地方銀行の協力を得て、対面での食事券回収スキームを構築することで不正防止や紛失事故防止など一定程度のリスクヘッジを講じることが出来、加盟飲食店にも安心してキャンペーンに参画していただくことが出来た。

集計においては、ルール通り換金伝票を同封していなかったり、申告枚数の相違が後を絶たず、コールセンターと連携して換金枚数を確定させたが、中には連絡をとるまで日や時間を変え何度も架電しなければならない飲食店もあり苦労した。

食事券の利用促進では、地元の新聞やテレビ・ラジオなどのメディアを活用し広報した。また、幟やポスターを加盟飲食店で掲出していただくことでキャンペーンのキービジュアルを町中で目にする環境をつくれたことで高いPR効果を発揮出来た。

キャンペーン終了後、主に、他府県在住の食事券購入者よりコロナの感染拡大の為和歌山県への来訪を控えた為、手元の食事券があまり利用出来なかったことについての救済措置を求める問い合わせやクレームや、キャンペーン期間が全国一律でなかった為、他府県在住の方より和歌山県のキャンペーン期間と在住府県のキャンペーン期間を同一と勘違いされ購入した食事券を利用出来なかったことについてのクレームもあった。

今後、同様のキャンペーンを実施する際には都道府県毎にキャンペーン期間が違う旨の周知を徹底すると共に、国からも同様の注意喚起をして頂くか、キャンペーン期間はコロナの感染拡大による中止期間の有無にかかわらず同一とするなどの対応をして頂きたい。

Go To Eat キャンペーンを上手く活用し、積極的に独自のプロモーションを実施している飲食店も多く見受けられ、国や自治体の支援に頼るだけでなく、営業努力を取り組まれている飲食店はより多くの売上を構築出来ていた。

事務局・コールセンターにはキャンペーン終了後もキャンペーンの再開を望む声が多く寄せられ、未だ収束の兆しが見えない「with コロナ」の環境下である次年度にも同様の事業を実施することで厳しい環境にさらされている飲食店の支援につながると思われる。