

令和2年度 Go To Eatキャンペーンに係る 事業のうち食事券発行委託事業

実施報告書

2022年（令和4年）5月9日



Go To Eat in 岡山県共同事業体
(両備ホールディングス株式会社、株式会社ビザビ)

Go To Eatキャンペーンを終えて

本事業の目的は、新型コロナウイルス感染症の拡大により甚大な影響を受けながらも、感染予防対策に取り組みながら頑張っている飲食店を応援し、食材を供給する農林漁業者を応援することでした。

岡山県においては、事業目的達成のために、地域事業者であるところの両備ホールディングス株式会社（代表者）と株式会社ビザビ（構成員）が共同事業体として受託事業者となりました。

事業推進に当たっては、両者が持つ経営資源を有効活用することはもちろんのこと、域内の各種団体（岡山県内商工会議所、商工会、民間事業者、金融機関、JA岡山・JA晴れの国岡山）と実行委員会を形成し、事業の有効性を高めました。

未曾有の新型コロナウイルス感染症の拡大のため、事業推進環境は常に変化し、また期間も長期化するなど、平坦な道のりではありませんでしたが、岡山県の飲食店及び生産者の皆様にとって大きな支援であり、地域活性化の一助になったと感じています。

これも農林水産省及び本事業に関係するご担当者様、岡山県様、実行委員会参画者の皆様、そして、本事業推進のためにご協力をいただいた地域の皆様のおかげです。

共同事業体として心より感謝し、事業実施の結果、有効性と課題について取りまとめ、ご報告させていただきます。



2. INDEX

分類	開始頁		終了頁
1. はじめに	P.2		
2. INDEX	P.3		
3. 事業の概要と成果	P.4	～	P.8
4. 食事券の販売	P.9	～	P.11
5. 食事券の利用	P.12	～	P.13
6. 食事券利用実態（取扱上位店の調査）	P.14	～	P.16
7. 事業実施体制	P.17	～	P.20
8. 食事券の発行	P.21	～	P.23
9. 食事券の販売	P.24	～	P.38
10. 食事券の換金	P.39	～	P.58
11. 実績確認監査等事業者への報告	P.59	～	P.63
12. 相談窓口・申請案内等事業者との連携	P.64		
13. 加盟店対応	P.65	～	P.77
14. 事業周知と広報（専用ホームページ）	P.78	～	P.89
15. 消費者の利用促進	P.90	～	P.122
16. 加盟店の不正防止対策等	P.123	～	P.127
17. 問い合わせ対応	P.128		
18. セキュリティ対応	P.129	～	P.130
19. 新聞記事	P.131	～	P.133
20. 所見	P.134		

3. 事業の概要と成果

●プレミアム付食事券発行の概要

1.食事券名称	Go To Eatキャンペーン in岡山県 プレミアム付食事券（岡山県）
2.発行者	Go To Eat in 岡山県共同事業体 ※両備ホールディングス株式会社、株式会社ビザビ
3.事業協力	Go To Eat in 岡山県実行委員会 岡山県、岡山県商工会議所連合会、岡山県商工会連合会、 岡山県中小企業団体中央会、山陽新聞社、農林中央金庫

●事業の計画と成果

分類	No.	分類	既存券（25枚綴り）	追加券（24枚綴り）	合計
発行計画	1	発行冊数	800,000冊	750,000冊	1,550,000冊
	2	発行枚数	20,000,000枚	18,000,000枚	38,000,000枚
	3	発行金額	10,000,000,000円	9,000,000,000円	19,000,000,000円
	4	（内訳）販売金額	8,000,000,000円	7,500,000,000円	15,500,000,000円
	5	（内訳）国給付金額	2,000,000,000円	1,500,000,000円	3,500,000,000円
販売実績	6	販売冊数	796,124冊	704,618冊	1,500,742冊
	7	販売枚数	19,903,100枚	16,910,832枚	36,813,932枚
	8	発行金額	9,951,550,000円	8,455,416,000円	18,406,966,000円
	9	（内訳）販売売上金	7,961,240,000円	7,046,180,000円	15,007,420,000円
	10	（内訳）国給付金	1,990,310,000円	1,409,236,000円	3,399,546,000円
	11	計画比	99.5%	93.9%	96.9%
換金実績	12	換金枚数	19,693,337枚	16,831,922枚	36,525,259枚
	13	換金金額	9,846,668,500円	8,415,961,000円	18,262,629,500円
	14	（内訳）販売売上金	7,877,334,800円	7,013,300,838円	14,890,635,638円
	15	（内訳）国給付金	1,969,333,700円	1,402,660,162円	3,371,993,862円
	16	換金率※No.13÷No.8	98.9%	99.5%	99.2%
未換金残余	17	未換金枚数※No.7-No.12	209,763枚	78,910枚	288,673枚
	18	未換金金額※No.17×500円	104,881,500円	39,455,000円	144,336,500円
	19	（内訳）国給付金 ※既存券=100円 追加券=100円×5/6 （小数点以下切り捨て）	20,976,300円	6,575,833円	27,552,133円
	20	（内訳）販売売上金	83,905,200円	32,879,167円	116,784,367円

3. 事業の概要と成果

● 業務実施に影響のあった国・岡山県からの要請等

分類	摘要	開始			終了	
既存券 販売	販売期間（計画）	2020年10月21日	水	～	2021年1月29日	金
	販売期間	2020年10月21日	水	～	2020年12月27日	日
	販売停止	2020年12月28日	月	～	2021年1月11日	月
	販売停止	2021年1月12日	火	～	2021年3月7日	日
	販売再開	2021年3月8日	月	～	2021年3月10日	水
既存券 利用	利用期間（計画）	2020年10月21日	水	～	2021年3月31日	水
	利用自粛	2020年12月28日	月	～	2021年3月7日	日
	利用期間（延長①）	2021年4月1日	木	～	2021年6月30日	水
	利用自粛	2021年5月14日	金	～	2021年6月30日	水
	利用期間（延長②）	2021年7月1日	木	～	2021年9月30日	木
	利用自粛	2021年7月1日	木	～	2021年7月20日	火
	利用自粛	2021年8月6日	金	～	2021年9月30日	木
	利用期間（延長③）	2021年10月1日	金	～	2021年11月30日	火
	利用期間（延長④）	2021年12月1日	水	～	2022年1月31日	月
分類	摘要	開始			終了	
追加券 販売	販売計画期間	2021年4月15日	木	～	2021年6月25日	金
	見合わせ	2021年4月15日	木	～	2021年7月20日	火
	販売開始	2021年7月21日	水	～	2021年8月10日	火
	販売停止	2021年8月11日	水	～	2021年9月30日	木
	販売再開	2021年10月1日	金	～	2021年10月31日	日
	残余券再販売	2021年11月25日	木	～	2021年12月20日	月
追加券 利用	利用期間（計画）	2021年4月15日	木	～	2021年6月30日	水
	利用自粛	2021年7月1日	木	～	2021年7月20日	火
	利用自粛	2021年8月6日	金	～	2021年9月30日	木
	利用期間（延長②）	2021年7月1日	木	～	2021年9月30日	木
	利用期間（延長③）	2021年10月1日	金	～	2021年11月30日	火
	利用期間（延長④）	2021年12月1日	水	～	2022年1月31日	月

3. 事業の実施に影響があった国または県の要請

要請（1）	年末年始を静かに過ごす取組	2020年12月28日	月	～	2021年1月11日	月
要請（2）	販売停止の継続	2021年1月8日	金	～	2021年3月7日	日
要請（3）	緊急事態措置	2021年5月16日	日	～	2021年5月31日	月
要請（4）	緊急事態措置	2021年6月1日	火	～	2021年6月20日	日
要請（5）	まん延防止等重点措置	2021年8月20日	金	～	2021年8月26日	木
要請（6）	緊急事態措置	2021年8月27日	金	～	2021年9月12日	日
要請（7）	まん延防止等重点措置	2021年9月13日	月	～	2021年9月30日	木

3. 事業の概要と成果

●発行の概要（既存券）

1.食事券額面	1冊：500円券×25枚綴り (12,500円相当) ※プレミアム率25%	
2.販売価格	1冊：10,000円	
3.発行冊数	80万冊	
4.事業計画	販売代金80億円、国給付20億円（合計100億円）	
5.販売期間	【計画】 販売期間：2020年10月21日（水）～2021年 1月29日（金） 【実績】 販売期間：2020年10月21日（水）～2020年12月27日（日） 販売停止：2020年12月28日（月）～2021年 1月11日（月） 販売停止：2021年 1月12日（火）～2021年 3月 7日（日） 販売再開：2021年 3月 8日（月）～2021年 3月10日（水）	
6.販売場所	岡山県内290か所 JA岡山、JA晴れの国岡山、金融機関、百貨店、大型商業施設、スーパー、ホームセンター、商工会議所、商工会	
7.販売制限	お一人様につき、2冊まで	
8.購入対象者	制限なし（県外在住者でも購入可能）	
9.利用期間	2020年10月21日（水）～2022年 1月31日（月）	
10.利用場所	取扱店（加盟店）（約3,789店） ※2022年1月31日（月）時点※登録後、閉店・辞退等は除く	

3. 事業の概要と成果

●発行の概要（追加券）

1.食事券額面	1冊：500円券×24枚綴り (12,000円相当) ※プレミアム率20%	
2.販売価格	1冊：10,000円	
3.発行冊数	75万冊	
4.事業計画	販売代金75億円、国給付15億円（合計90億円）	
5.販売期間	【計画】 販売期間：2021年 4月15日（木）～2021年 6月25日（金） 【実績】 見合わせ：2021年 4月15日（木）～2021年 7月20日（火） 販売開始：2021年 7月21日（水）～2021年 8月10日（火） 販売停止：2021年 8月11日（水）～2021年 9月30日（木） 販売再開：2021年10月 1日（金）～2021年10月31日（日） 再販売：2021年11月25日（木）～2021年12月20日（月）	
6.販売場所	岡山県内142か所 金融機関、百貨店、大型商業施設、スーパー、ホームセンター、ドラッグストア、商工会議所、商工会、新聞販売店、旅行代理店	
7.販売制限	来店者お一人様につき、1日2冊まで	
8.購入対象者	制限なし（県外在住者でも購入可能）	
9.利用期間	2020年7月21日（水）～2022年 1月31日（月）	
10.利用場所	取扱店（加盟店）（約3,789店） ※2022年1月31日（月）時点※登録後、閉店・辞退等は除く	

- 直接効果（食事券販売額＋国給付金の実績）

182 億円



- 岡山県一世帯当たり外食費（令和2年）121,600円※
- 岡山県世帯数：862,008世帯
- 岡山県の一年間の外食費：約1,048.2億円

- 本事業の占有率：17.4%



※出典（「家計調査結果」（総務省統計局））

- 取扱店
(加盟店)数

4,118 店

※岡山県内の営業許可店 約14,000店

※岡山県内のGo To Eatキャンペーン対象店 約6,300店

- 対象店登録率

65.4%



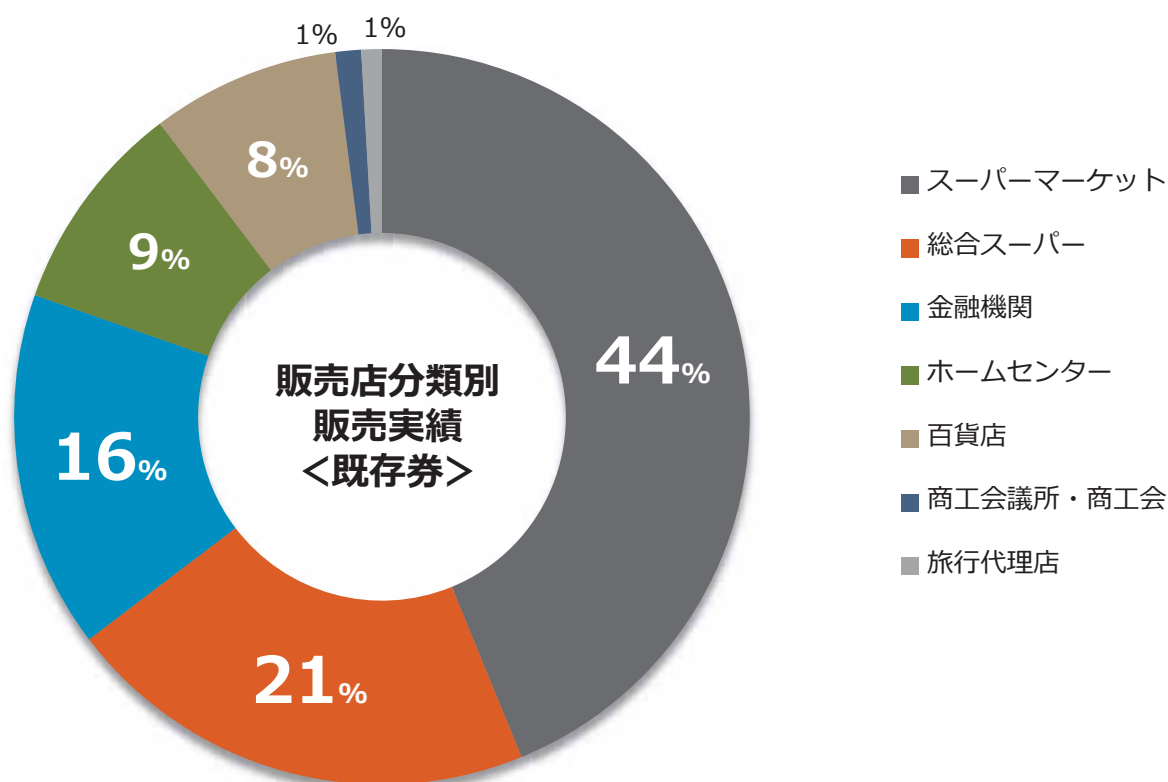
4. 食事券の販売

● 販売店分類別 販売実績

既存券（25%）

①既存券	店舗数（店）	販売数（冊）	販売金額（円）
スーパーマーケット	104	348,730	3,487,300,000
総合スーパー	19	166,019	1,660,190,000
ホームセンター	11	74,200	742,000,000
金融機関	145	125,074	1,250,740,000
百貨店	3	65,913	659,130,000
旅行代理店	2	7,188	71,880,000
ドラッグストア	0	0	0
商工会議所・商工会	6	9,000	90,000,000
アパレル	0	0	0
新聞販売	0	0	0
合計	290	796,124	7,961,240,000

既存券の販売では、購入者の利便性を高めるために、JA岡山とJA晴れの国岡山の全店舗（145店）で販売を行った。また、複数のスーパーマーケット（104店）で販売を行ったため、構成比が高くなった。



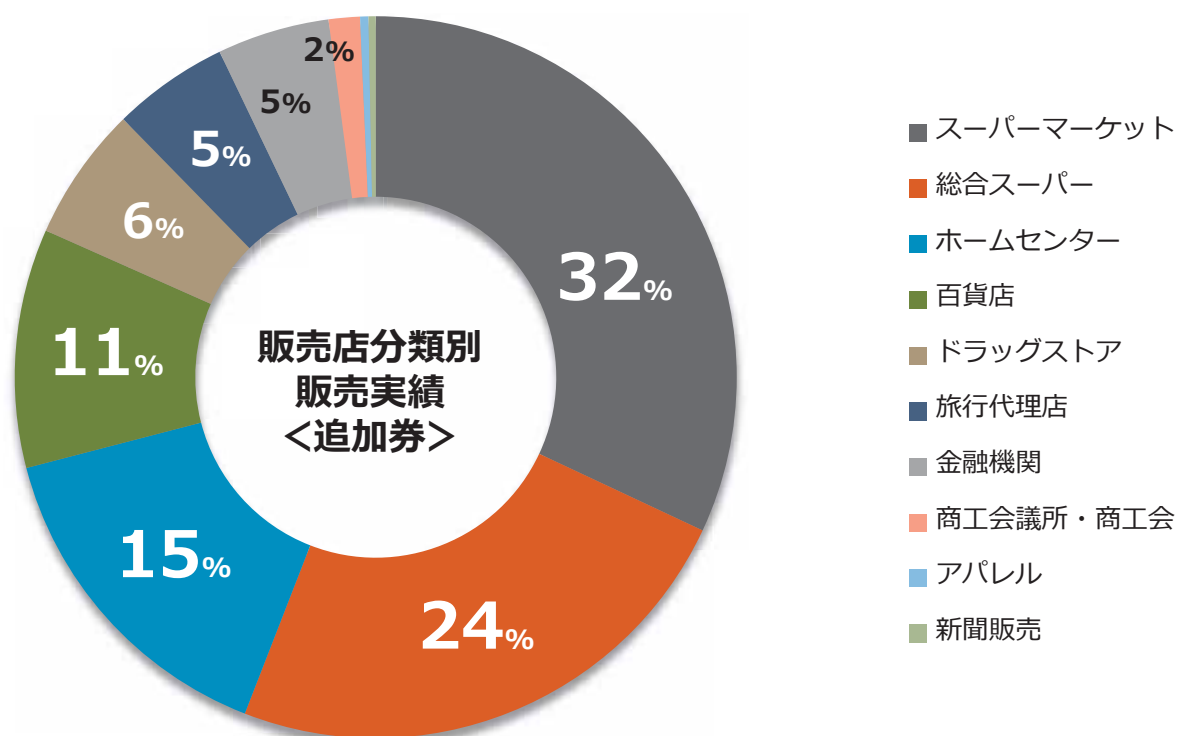
4. 食事券の販売

● 販売店分類別 販売実績

追加券（20%）

②追加券	店舗数（店）	販売数（冊）	販売金額（円）
スーパーマーケット	42	225,332	2,253,320,000
総合スーパー	19	168,606	1,686,060,000
ホームセンター	11	106,000	1,060,000,000
金融機関	25	35,431	354,310,000
百貨店	3	75,428	754,280,000
旅行代理店	7	36,660	366,600,000
ドラッグストア	25	42,420	424,200,000
商工会議所・商工会	6	9,854	98,540,000
アパレル	1	2,619	26,190,000
新聞販売	3	2,268	22,680,000
合計	142	704,618	7,046,180,000

追加券の販売では、既存券の販売を支えた販売店（JA関連と一部スーパー）が不参加となったため、ドラッグストアの販売拠点を追加するとともに、土日の購入希望者の利便性を高める施策として、大型商業施設（イオンモール岡山）での直接販売をおこなった。

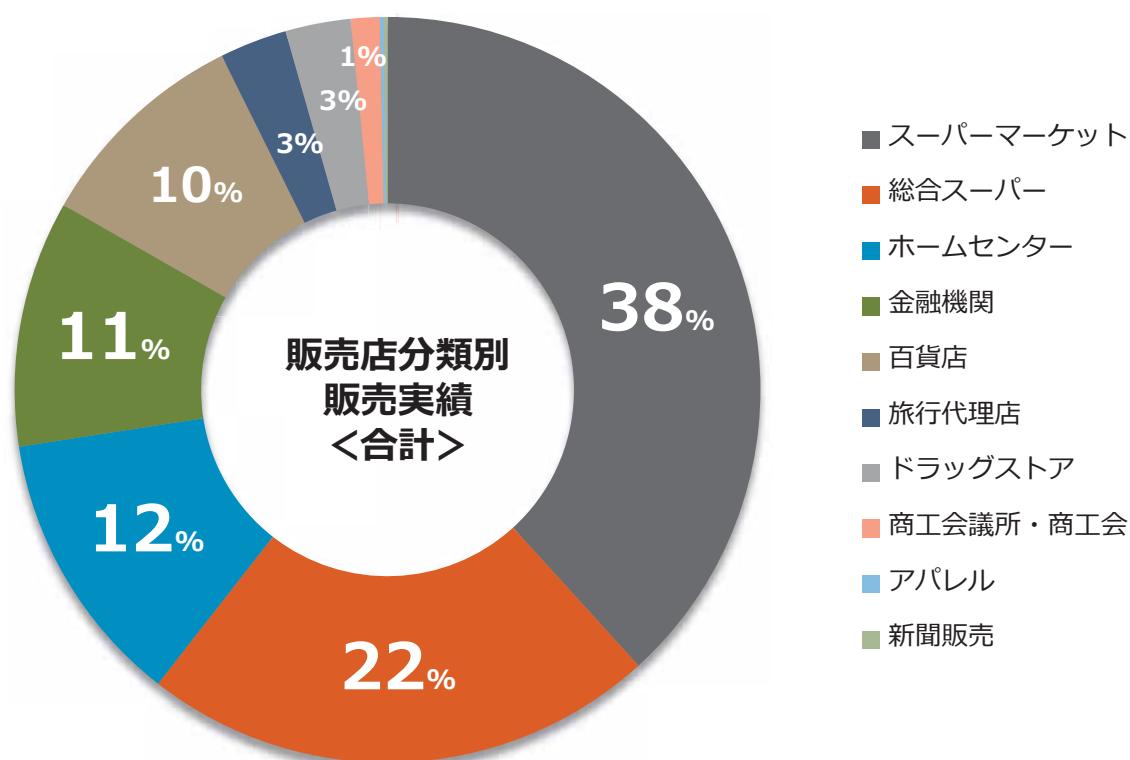


● 販売店分類別 販売実績

既存券 + 追加券

③合計（①＋②）	累計店舗数（店）	販売数（冊）	販売金額（円）
スーパーマーケット	146	574,062	5,740,620,000
総合スーパー	38	334,625	3,346,250,000
ホームセンター	22	180,200	1,802,000,000
金融機関	170	160,505	1,605,050,000
百貨店	6	141,341	1,413,410,000
旅行代理店	9	43,848	438,480,000
ドラッグストア	25	42,420	424,200,000
商工会議所・商工会	12	18,854	188,540,000
アパレル	1	2,619	26,190,000
新聞販売	3	2,268	22,680,000
合計	432	1,500,742	15,007,420,000

購入者の利便性を確保するために、買い求めやすい施設に販売業務を依頼した。販売店数が多くなると、配券管理と売上管理は煩雑になるが、販売実績数及び売上金の把握のために、販売店または事業者（本部・本社）と綿密な情報共有を行うとともに、トラブル発生時には迅速な対応を行うことで、重篤化を防いだ。



●エリア別（岡山県内30エリア）利用実績

エリア	合計利用金額（円）	構成比（％）
岡山市(北区)	6,718,266,500	36.79
倉敷市	5,028,540,000	27.53
岡山市(南区)	1,461,401,500	8.00
岡山市(中区)	1,225,041,000	6.71
岡山市(東区)	606,606,500	3.32
津山市	468,449,500	2.57
総社市	447,848,500	2.45
笠岡市	441,442,000	2.42
浅口市	312,434,000	1.71
真庭市	195,307,500	1.07
玉野市	183,242,500	1.00
高梁市	155,809,000	0.85
瀬戸内市	152,766,500	0.84
備前市	149,850,000	0.82
赤磐市	148,603,500	0.81
井原市	120,776,000	0.66
早島町	96,058,000	0.53
新見市	71,723,000	0.39
里庄町	62,998,500	0.34
和気町	61,262,500	0.34
美作市	59,742,000	0.33
勝央町	24,679,500	0.14
矢掛町	21,817,500	0.12
鏡野町	15,824,500	0.09
奈義町	11,493,000	0.06
美咲町	7,759,000	0.04
吉備中央町	7,740,500	0.04
久米南町	3,608,000	0.02
西粟倉村	1,539,000	0.01
総計	18,262,629,500	100.00

●業種別（30業種）利用実績

業種	合計利用金額（円）	構成比（％）
食堂・レストラン	4,227,027,000	23.15
焼肉店	3,060,077,500	16.76
すし店	2,395,474,500	13.12
日本料理店	1,779,880,500	9.75
居酒屋	1,728,054,000	9.46
大型商業施設	867,745,500	4.75
そば・うどん店	630,644,500	3.45
中華料理店	614,979,000	3.37
ラーメン店	578,051,500	3.17
喫茶店（店内調理を伴う）	492,980,500	2.70
イタリア料理店	384,967,000	2.11
ハンバーガー店（店内飲食あり）	379,090,500	2.08
お好み焼・焼きそば・たこ焼店（店内飲食あり）	188,627,000	1.03
ダイニングバー	169,937,500	0.93
カレー料理店	146,961,000	0.80
フランス料理店	131,125,000	0.72
スパゲティ店	124,177,500	0.68
フライドチキン店（店内飲食あり）	105,325,500	0.58
甘味処（店内飲食あり）	40,308,000	0.22
料亭	36,081,000	0.20
インド料理店	33,487,500	0.18
西洋料理店	27,984,000	0.15
大衆酒場	27,667,500	0.15
アイスクリーム店（店内飲食あり）	27,074,000	0.15
ビアホール	22,205,000	0.12
朝鮮料理店	20,202,500	0.11
エスニック料理店	11,424,000	0.06
ドーナツ店（店内飲食あり）	6,058,500	0.03
無国籍料理店	2,397,000	0.01
サンドイッチ専門店（店内飲食あり）	1,610,500	0.01
ドライブイン（店内飲食あり）	1,004,500	0.01
総計	18,262,629,500	100.00

6. 食事券利用実態（取扱上位店の調査）

利用期間終了後、換金実績上位5業種のうち、上位4店舗を調査対象として、本事業の有効性と課題点についてヒヤリングを実施した。

※調査時点で岡山県にはまん延防止等特別措置の要請下であり、20店舗中居酒屋業種では訪問調査が実施できていない。

＜調査方法＞ 訪問聞き取り調査（2名1組体制で、訪問前にアポイント）

＜調査対象数＞ 18店

＜設問数＞ ①～⑩の10問

①飲食店にとっての事業の有効性

●18店舗中16店舗が「とてもそう思う」と回答、2店舗が「そう思う」と回答

本訪問調査の対象店は換金上位の店舗であることから、高い満足度が確認できた。この結果で事業全体の有効性を評価することはできないが、「大量の換金＝大量取扱＝事務手続き等の負荷が大きい」ということであり、上位の取扱店（加盟店）にヒヤリングを行うことで、食事券利用による収益（プラス面）と事務オペレーションの負荷（マイナス面）を比較した時の飲食店の率直な印象を伺うことができた。

②原材料生産者にとっての事業の有効性

●14店舗中2店舗が「とてもそう思う」と回答、10店舗が「そう思う」と回答

本訪問調査の対象店はチェーン店が多くを占めるため、原材料仕入れは本部一括となっている場合が多く、生産者への直接的な有効性までは確認できなかったが、事業の有効性が類推できるという回答が多かった。

③新規顧客の来店誘引につながったか（流動性促進や消費喚起効果）

●18店舗中4店舗が「とてもそう思う」と回答、8店舗が「そう思う」と回答。5店舗が「どちらとも言えない」と回答。

コロナ禍で消費マインドが低下する中、本訪問調査の対象店は「本事業は外食消費の後押しになった」という認識を持っているものの、プレミアム付食事券により、新規来店客が増加するなどの「従来にない新たな消費喚起」には結びついていないと考えている。

④事業の実施前と実施時では客単価に変化があったか（消費喚起効果）

●17店舗中9店舗が「とてもそう思う」「そう思う」と回答。8店舗が「どちらとも言えない」と回答。

プレミアム付食事券の便益視点は「A:同じ支払額で、少しいい商品・サービスを受受できる」と「B:商品・サービスを、お得に享受できる」の2種類に大別できるが、本事業ではどちらかに顕著な傾向が見えるというものではなかった。但し、本訪問調査の対象店は家族利用など複数名での利用が多いことから、回答の半数がAとなったと考えられる。

6. 食事券利用実態（取扱上位店の調査）

⑤事業実施時のトラブルの発生はあったか（消費者とのトラブルやクレーム）

●18店舗中4店舗が「あった」と回答

消費者とのトラブルは共通して「数量の確認」。岡山県の食事券は消費者の利便性に配慮し500円としたが、この金額の細かさが、消費者にとっても取扱店（加盟店）にとっても、会計時の計数の手間につながったとされた。

⑥事務局の対応（連絡、通達、サポート等）はどうか

●17店舗中16店舗が「問題ない」と回答※1店舗は連絡先が本部のため回答できず

本事業は長期間にわたる事業となったが、コロナ感染症の拡大に合わせ、度重なる要請により、スケジュールの変更を余儀なくされた。これに対し、適宜適切に通達を行うとともに、緻密に協力を呼び掛けてきたことが奏功したと考える。

⑦事業の課題-A（登録フェーズ）

⑧事業の課題-B（換金依頼フェーズ）

⑨事業の課題-C（入金フェーズ）

●いずれの店舗からも「問題ない」と回答※無回答は連絡先が本部のため回答できず
適宜適切に通達を行うとともに、緻密に協力を呼び掛けてきたことが奏功した結果と考える。特に、換金フェーズは取扱店（加盟店）の生命線ともいえるキャッシュフローに直結する。受付から最大40日とするだけでなく、可能な限り換金処理を進めたことにより、入金面では取扱店（加盟店）の大きな負担になっていないことは、運営側としても安堵するところである。但し、換金依頼額の精査後の確認用に「半券を切り取り保持する」仕組みは、換金精度向上のための施策であるが、取扱枚数が多い取扱店（加盟店）にとっては、事務処理の負担になっていたことも顕在化した。

⑩その他自由意見（今後類似の事業があった場合の参加意向など）

●食堂・レストラン

- ・参加したい。Gotoイート食事券を使えるかどうかの問い合わせが多く、お店の取扱店（加盟店）舗がお客様に分かり易く伝わるようお願いしたい。
- ・表紙を食事券として使われた（受け入れてしまった）ことがあった。
- ・参加希望。半券を先に切っていたお客様や釣り銭が出ないのか言われた。Gotoイートの事業が終わってから売り上げがかなり落ちた。
- ・今後も同じようなGotoイート事業を実施してほしい。
今度は、実券ではなく「PayPay」のような電子決済にしたほうが良いのではないか？

6. 食事券利用実態（取扱上位店の調査）

⑩その他自由意見（今後類似の事業があった場合の参加意向など）

●焼肉（家族利用が多い）

- ・ 今後もあった方がいい。1枚500円で紙が厚いので数えるのが大変だった。裏にハンコを押すのが手間だった。表紙と混合しないように気をつけないといけなかった。カード形式ができれば助かる。
- ・ 参加意向。Gotoイートが終わった後に売り上げが落ちた。表紙の紛らわしさ。半券の意味（必要か）。1枚1,000円でも良いのでは。
- ・ 是非参画したい。学生が食事券を買いやすい販売店を増やしてもよいのではないか？
- ・ 今後同じような事業が始まったら、また是非参加したい。
コロナとの共存の仕方を学んだ。店を営業し続けることが、生産者支援になると思った。裏面のスタンプ押し、半券千切りが大変。札数え機を購入して業務の効率化を図った。

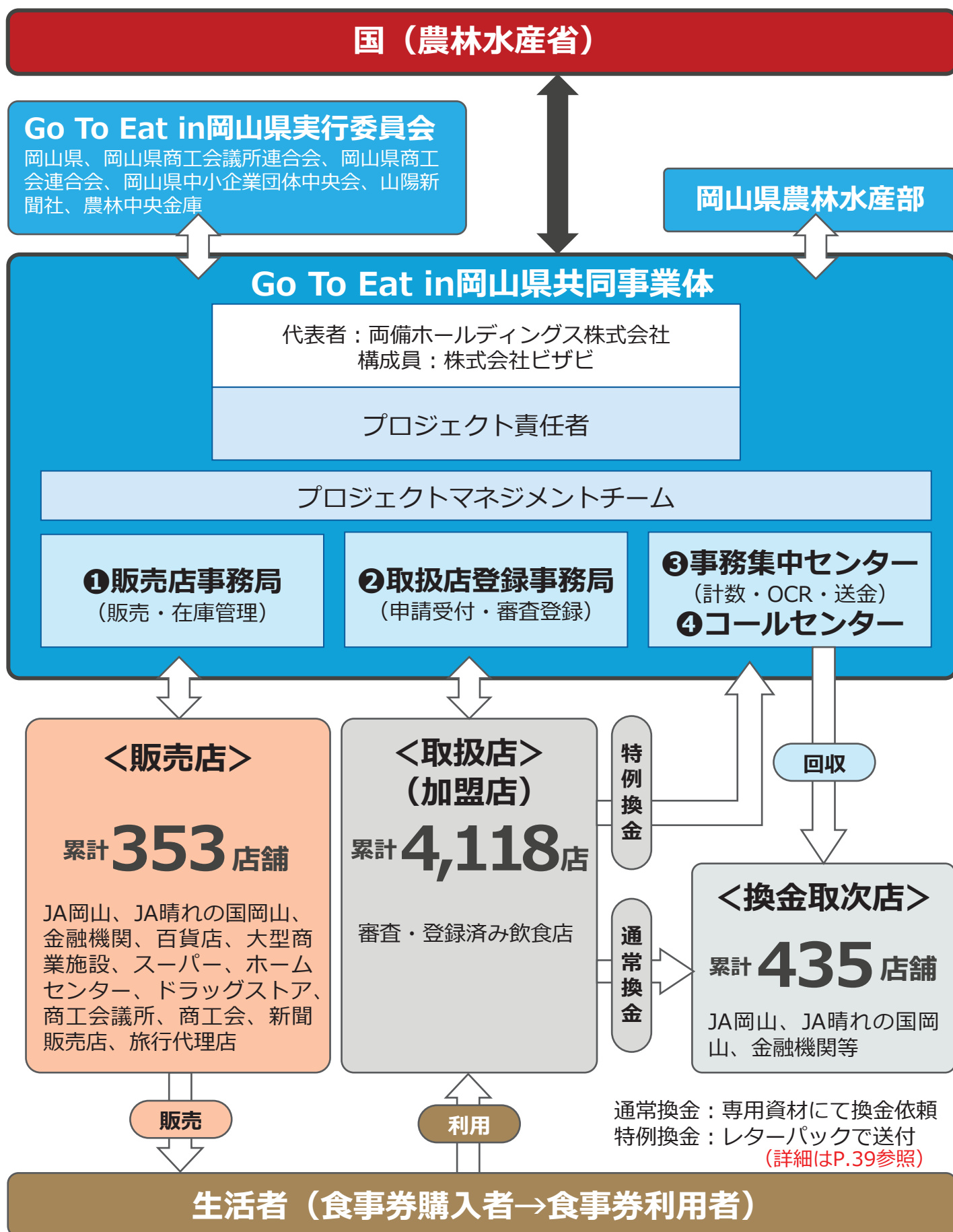
●すし（回転ずしが中心。家族利用が多い）

- ・ 参加したい。紙が分厚く保管場所に苦労した。また換金の際に量が多くダンボールでの持込が大変だった。取りに来てくれると大変有難い。その他ではお客様が得をする（メリット）様なクーポン券とか還元できるものはどうか。
- ・ 持ち帰りが増えた
- ・ 参加希望。時短（まん防・緊急事態宣言）になると、昼間の売上には影響がないが、夜の売り上げが極端に少なくなるので、そこを埋められる事業。使い方（店舗側のオペレーション）で当初は以下の課題があった。
 - ①紙が厚めなので集計しにくい。
 - ②表紙を間違えて受けとってしまった。営業時間内に集計換金の作業に従業員の手がかかった。
※テイクアウトについては、お店自体が店内利用をしてもらえるような仕組みにしているため、テイクアウトの生産性は悪い。
- ・ 参加希望。半券を千切るのが大変だった。テイクアウトの問い合わせも多かった。

●日本食（カニ料理など客単価が高め）

- ・ したいが、結構業務が煩雑だったので大変。各業界連動した補助金活用など提案してほしい。売上は昨対110%、客単価は150円アップ。参加希望。半券を千切るのが大変だった。テイクアウトの問い合わせも多かった。
- ・ 機会があれば、ぜひ参画したい。食事券は1000円単位のチケットにしてほしい。
- ・ ぜひあった方がいい。1枚500円のため、数えるのに時間がかかりお客様に待ってもらうのが申し訳なかった。単価は低いがテイクアウトは増えた。
- ・ 機会があれば参画したい。事務手間を考えると、食事券ではなく、PayPayとかにしてもらったほうが良い。

●事業実施体制



●プロジェクトチームの役割と担当業務

チーム名	役割	実施内容
1 販売店事務局	● 販売店開発	「購入者の利便性確保」という目標達成の具体的施策として、岡山県の地方公共団体エリアごとに、約300店の販売店を設ける。
	● 販売店管理	販売店選定においては、在庫管理・売上金処理が適正に行われるよう、販売行為の経験値を活用可能な事業者であることを基本とし、「適切な販売対応、委託食事券の管理、売上金の管理等」の実効性について綿密な精査を行った上で決定する。
	● 食事券管理	「購入者の利便性確保」という目標達成の具体性施策として、「欠品=0」を達成するために、販売数の把握と適正な在庫保有を推進する。
2 取扱店登録事務局	● 販売実績管理	販売実績数及び売上金の把握のために、販売店または事業者（本部・本社）と綿密な情報共有を行う。
	● 取扱店（加盟店）の申請	事業の目的（飲食店支援及び生産者支援）のため、わかりやすい説明を基本とする。
	● 審査・登録	事業の信頼性を高めるために、申請情報は綿密な精査を行い、申請内容の不備（営業許可番号等）は架電確認等を徹底する。また、食事券利用者の安全・安心を高めるために、反社排除を基本とする。
	● 情報提供	申請情報には個人情報が含まれることから、情報管理責任者の確認を徹底する。
	● 周知・広報	専用ホームページに掲載する情報は取扱店（加盟店）及び利用者にとって重要な情報であることを認識し、実績による経験値を活用する。 周知・広報は費用対効果と有効性に注意しながら、適宜適切な実施を行う。

●プロジェクトマネジメントチームの役割と情報共有

チーム名	役割	実施内容
③ 事務処理センター	● 検品・計数	取次機関による封緘状態を確認し、輸送時における紛失がないかを確認。 取扱店（加盟店）毎の換金依頼を開封、換金依頼書、シーケンスバーコードを張り付け、食事券と仕分けし、管理システムで受け付け登録を行う。 蛍光インキ、コピーガードを確認し、偽造チェックを行うとともに、半券の切り取り、取扱店（加盟店）押印の有無を確認し、無効化処理状況をチェックする。 食事券を計数機にて確認し、取扱店（加盟店）記載の換金依頼枚数と計数結果を突合する。差異がある場合は、再度計数機にて確認し、カウント。差異がある場合は計数結果を正として、取扱店（加盟店）へ連絡し、換金枚数について合意を得る。
④ コールセンター	● OCRデータ	計数が終了した食事券をスキャニングし、換金終了分の食事券として登録するとともに、偽造券の混入がないことを再度確認。
	● 生活者からの問い合わせ対応	購入者の各種問い合わせに、真摯に適切に対応した。本事業においては「どこで買えるか」「どこで使えるか」という問い合わせと、取扱店（加盟店）の申請に係る問い合わせが混在した。 申請に関する問い合わせは②取扱店登録事務局に即座にエスカレーションし、対応を要請する等、効率的かつ効果的なオペレーションを実現した。

●プロジェクトマネジメントチームの役割と情報共有

分類	役割	実施内容
5 決済処理	●送金データ確認 ●送金処理 ●事業資金管理	事務集中センターより連携された送金データを、JA岡山、JA晴れの国岡山、トマト銀行、中国銀行の振り込み用データとして全銀協フォーマットへ変換し、各金融機関に振込データして格納。 格納された振込データと、責任者が全銀協フォーマットとを突合し、振込件数、振込金額に相違がないかを確認後、振込処理を行った。 食事券売上金と給付金の管理口座とは別に、事業資金については代表会社（財務部）にて管理。事業用PLを作成し、出納管理を実施した。
	●要員管理 ●会計管理 ●国への報告関連 ●契約	業務状況に応じた、要員配置を実施するとともに、短期的に負荷が発生する業務については、依頼先を調整し、リソースマネージメントを遂行した。 代表会社（財務部）にて出納管理している事業用PL及び、換金業務出納帳を元に事業全体の収支状況を月末締めにて確認した。 EY報告書式に従った報告を行った。 代表会社を契約主体として依頼先との契約を行った。
6 意思決定 改善指導 連絡調整	●販売・登録・換金の課題抽出と対応決定 ●感染拡大時の要請に対する対応策の決定と推進 ●定例会議の開催 ●実行委員会推進	毎週全体定例会を実施し、各チームの進捗状況の確認と、コールセンターに入った問い合わせなどを共有。共有事項は課題管理表として見える化するとともに、実施担当者を決め課題管理表を元に、課題管理を行い、事業の有効性を高めた。 岡山県と密接な連携を行い、感染拡大期においては県の要望と事業推進状況を鑑み、県民及び参加飲食店に混乱をきたさないよう対応策を実施した。 事業推進に際して、基本毎週の定例会議を実施し、アライアンス先全体で事業状況及び推進方針について共有を図った。 利害関係者以外で実行委員会を設置し、実行委員会の参画委員には事業広報（取扱店（加盟店）募集・PR）の支援をお願いした。

8. 食事券の発行

● 食事券の発行（既存券）

岡山県はすべて紙で発行した。以下の仕様の通り実施し、不正券（偽造・模造等）の事象は発生していない。発行した食事券（既存券）の詳細は以下の通り。

<表紙>



<表面>



<裏面>



※上記赤文字の偽造防止措置の仕様は「追加券」も共通

8. 食事券の発行

● 食事券の発行（追加券）

発行した食事券（追加券）の詳細は以下の通り。

＜表紙＞



＜表面＞



＜裏面＞



加盟飲食店におけるテイクアウト及びデリバリーでの食事券利用は可能とすることも可としたが、登録対象外のデリバリー専門店への問い合わせ等を考慮し、券面には記載せず、専用ホームページのQ&Aなどに記載し、周知を行った。

Q 業種は飲食店で飲食店営業の営業許可もあります。しかし、コロナ禍でテイクアウトを中心に行っています。取扱店の対象になりますか？

A 対象となります。宅配やデリバリーの専門業種でなく、飲食店のテイクアウトもご利用いただけます。
※但し、テイクアウトを対象外としている店舗もございます。各店舗へご確認ください。

●食事券印刷業者の選定について

【依頼先】 株式会社ドミックスコーポレーション（両備システムズ経由）

【依頼先実績（国策案件）】

- ・ A市プレミアム付商品券（25万冊）
- ・ B市プレミアム付商品券（2.8万冊）
- ・ C市コロナ対策店応援クーポン券（40万冊）

【選定理由】

事務局の指定する仕様・納期を基本とし、相見積もりにより候補者を選定した。

- 印刷会社A社：事務局が指定した印刷仕様では、印刷納期が不可
- 印刷会社B社：事務局が指定した印刷仕様では、予算・納期ともに対応不可
- 印刷会社C社：事務局が指定した印刷仕様では、予算・納期ともに対応不可
- ドミックスコーポレーション：
指定した印刷仕様に対応可能（4C＋蛍光インキ1C、ナンバリング2カ所、縦ミシン1本、エコ製本〔左線糊仕上〕）であり、予算・納期（分納）で対応可能。



<検品作業の様子※事務局員による現地確認>



● 食事券販売エリア

岡山県内の地方公共団体は以下の27市町村（政令指定市の岡山市は4区）

消費者の利便性を高めるため県内全市町村に販売所設置を試みた。

但し ○ の2村は販売に適した事業者がなく、販売店を配置できなかった。



● エリア別（岡山県内30エリア）販売実績

既存券（25%）

エリア	人口	世帯数	店舗数（店）	販売数（冊）	販売金額（円）
岡山市（北区）	295,538	147,089	46	214,188	2,141,880,000
倉敷市	480,974	215,881	55	232,360	2,323,600,000
岡山市（南区）	168,800	76,227	20	88,930	889,300,000
岡山市（中区）	147,991	69,202	13	58,353	583,530,000
岡山市（東区）	94,446	42,358	12	35,018	350,180,000
津山市	99,315	45,589	23	17,746	177,460,000
総社市	69,739	28,940	10	17,656	176,560,000
玉野市	57,579	27,449	6	17,400	174,000,000
赤磐市	43,852	18,658	9	17,006	170,060,000
浅口市	33,836	14,330	3	9,772	97,720,000
瀬戸内市	36,909	15,798	6	12,750	127,500,000
高梁市	29,001	14,207	11	10,270	102,700,000
笠岡市	46,886	22,135	7	11,084	110,840,000
備前市	33,279	15,689	5	10,571	105,710,000
真庭市	43,915	17,680	11	10,193	101,930,000
井原市	39,159	16,786	9	9,519	95,190,000
美作市	26,821	12,398	7	3,416	34,160,000
新見市	28,194	12,719	14	4,368	43,680,000
里庄町	11,149	4,621	2	3,018	30,180,000
矢掛町	13,886	5,495	2	2,004	20,040,000
和気町	13,833	6,353	3	3,098	30,980,000
勝央町	11,041	4,633	3	1,500	15,000,000
早島町	12,684	5,088	1	2,180	21,800,000
吉備中央町	10,780	5,215	3	1,038	10,380,000
鏡野町	12,652	5,677	3	846	8,460,000
久米南町	4,657	2,233	2	700	7,000,000
美咲町	13,668	6,078	3	656	6,560,000
奈義町	5,744	2,481	1	484	4,840,000
新庄村	893	392	0	0	0
西栗倉村	1,416	607	0	0	0
合計	1,888,637	862,008	290	796,124	7,961,240,000

●エリア別（岡山県内30エリア）販売実績

追加券（20%）

エリア	人口	世帯数	店舗数（店）	販売数（冊）	販売金額（円）
岡山市（北区）	295,538	147,089	38	217,023	2,170,230,000
倉敷市	480,974	215,881	19	164,238	1,642,380,000
岡山市（南区）	168,800	76,227	15	88,958	889,580,000
岡山市（中区）	147,991	69,202	10	59,950	599,500,000
岡山市（東区）	94,446	42,358	6	30,665	306,650,000
津山市	99,315	45,589	10	20,103	201,030,000
総社市	69,739	28,940	1	15,738	157,380,000
玉野市	57,579	27,449	4	15,498	154,980,000
赤磐市	43,852	18,658	2	15,802	158,020,000
浅口市	33,836	14,330	3	15,380	153,800,000
瀬戸内市	36,909	15,798	2	11,334	113,340,000
高梁市	29,001	14,207	8	10,721	107,210,000
笠岡市	46,886	22,135	4	8,411	84,110,000
備前市	33,279	15,689	2	7,879	78,790,000
真庭市	43,915	17,680	4	6,809	68,090,000
井原市	39,159	16,786	3	5,102	51,020,000
美作市	26,821	12,398	2	3,529	35,290,000
新見市	28,194	12,719	5	1,804	18,040,000
里庄町	11,149	4,621	1	1,569	15,690,000
矢掛町	13,886	5,495	1	1,940	19,400,000
和気町	13,833	6,353	0	0	0
勝央町	11,041	4,633	1	1,597	15,970,000
早島町	12,684	5,088	0	0	0
吉備中央町	10,780	5,215	1	568	5,680,000
鏡野町	12,652	5,677	0	0	0
久米南町	4,657	2,233	0	0	0
美咲町	13,668	6,078	0	0	0
奈義町	5,744	2,481	0	0	0
新庄村	893	392	0	0	0
西粟倉村	1,416	607	0	0	0
合計	1,888,637	862,008	142	704,618	7,046,180,000

9. 食事券の販売

既存券＋追加券

エリア	人口	世帯数	累計店舗数（店）	販売数（冊）	販売金額（円）
岡山市（北区）	295,538	147,089	84	431,211	4,312,110,000
倉敷市	480,974	215,881	74	396,598	3,965,980,000
岡山市（南区）	168,800	76,227	35	177,888	1,778,880,000
岡山市（中区）	147,991	69,202	23	118,303	1,183,030,000
岡山市（東区）	94,446	42,358	18	65,683	656,830,000
津山市	99,315	45,589	33	37,849	378,490,000
総社市	69,739	28,940	11	33,394	333,940,000
玉野市	57,579	27,449	10	32,898	328,980,000
赤磐市	43,852	18,658	11	32,808	328,080,000
浅口市	33,836	14,330	6	25,152	251,520,000
瀬戸内市	36,909	15,798	8	24,084	240,840,000
高梁市	29,001	14,207	19	20,991	209,910,000
笠岡市	46,886	22,135	11	19,495	194,950,000
備前市	33,279	15,689	7	18,450	184,500,000
真庭市	43,915	17,680	15	17,002	170,020,000
井原市	39,159	16,786	12	14,621	146,210,000
美作市	26,821	12,398	9	6,945	69,450,000
新見市	28,194	12,719	19	6,172	61,720,000
里庄町	11,149	4,621	3	4,587	45,870,000
矢掛町	13,886	5,495	3	3,944	39,440,000
和気町	13,833	6,353	3	3,098	30,980,000
勝央町	11,041	4,633	4	3,097	30,970,000
早島町	12,684	5,088	1	2,180	21,800,000
吉備中央町	10,780	5,215	4	1,606	16,060,000
鏡野町	12,652	5,677	3	846	8,460,000
久米南町	4,657	2,233	2	700	7,000,000
美咲町	13,668	6,078	3	656	6,560,000
奈義町	5,744	2,481	1	484	4,840,000
新庄村	893	392	0	0	0
西粟倉村	1,416	607	0	0	0
合計	1,888,637	862,008	432	1,500,742	15,007,420,000

●エリア別（岡山県内30エリア）販売実績

販売方法の有効性は以下の通り。

販売店数のべ353店舗	既存券販売店舗と追加券販売店舗を比較すると減少している。 原因は、地元スーパーマーケットやJA岡山やJA晴れの国の各店舗が減少したことによる。購入者の利便性を確保するために、ドラッグストアや信用金庫信用組合、旅行代理店、新聞販売 など様々な業種へ販売協力をお願いした。
多種多様な業種で販売	多種多様な業種で販売 別紙 業種ごとの店舗数一覧 金融機関／百貨店／スーパーマーケット／ドラッグストア ／ホームセンター／信用金庫・組合／旅行代理店／商工会議所
人口密度に応じ販売店設置	県南の人口が多いエリアは店舗数が多く購入しやすいスーパーマーケットやドラッグストア・ホームセンターを中心に販売。 その他のエリアは拠点性の高い信用金庫・信用組合に依頼した。
購入者が便利な販売時間	7：00～23：00の時間帯で販売。 多種多様な業種店舗での販売で購入可能時間帯を広げる。
利用しやすい額面設定	紙ベースでの販売は高齢者にとっても購入しやすく、利用しやすい。 おつりが出ないことを考え、500円券のみとし、利用者、取扱店（加盟店）の両者の取り違えミスを防止した。
在庫切れ撲滅への取り組み	事務局からの配券を含めて迅速に対応した。 毎週木曜日の販売実績を基に各販売店と協議して補充した。
わかりやすい販売店案内	食事券販売店舗を専用ホームページ（WEBマップを活用）で案内した。（P.80参照）
販売店サポート	販売マニュアルを作成し、スムーズな対応を推進した。 販売店向けに資材を提供し消費者へ告知した。 ①ポスター （P.31～34参照） ②ポップ （P.31～34参照） ③のぼり （P.31～34参照） ④特設販売ブース （P.37参照）

9. 食事券の販売

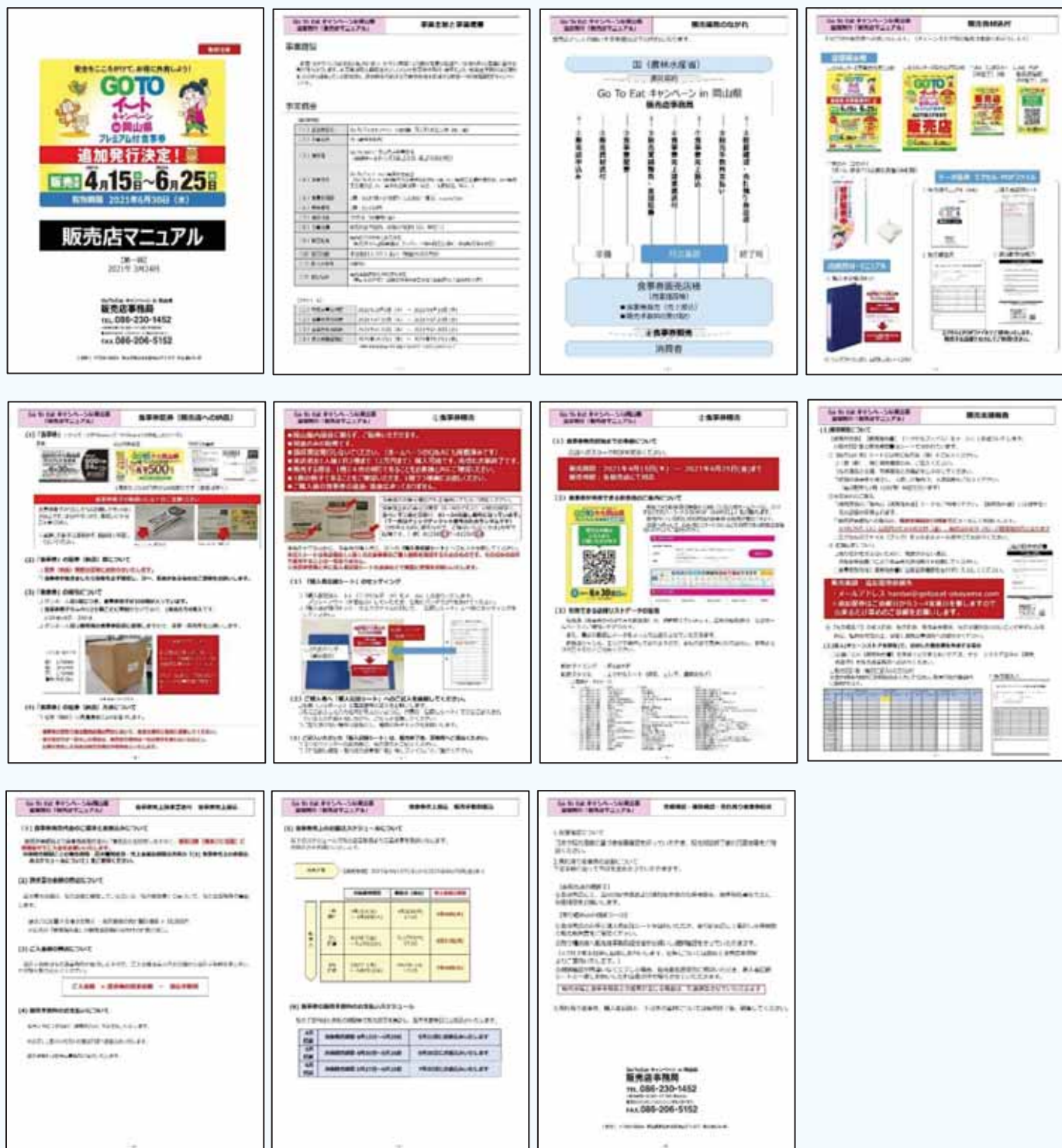
販売方法の有効性は以下の通り。

イオンモール岡山 大型商業施設の特設販売 (土日販売)	岡山県下最大の総合スーパーで利用しやすく、平日に購入が困難な方への購入をサポートした。 ショッピングモール内の飲食店も取扱店（加盟店）であることから、モール側の広告や店舗内掲示案内などで販売告知を実施した。 同ショッピングモールは岡山駅から地下街にて直結し、近隣にホテルなど宿泊施設が多数あり、県民だけでなく、県外からの観光客や出張者にも購入され利用された。
配券について	食事券の梱包：ダンボール1箱につき食事券冊子200冊を梱包。 配券はセキュリティを考慮し、金券輸送業者（西濃運輸）へ依頼した。但し、緊急性のある場合には事務局にて行った。
販売実績報告	販売店から事務局への販売報告は1週間単位とし、事務手間を軽減。 毎週木曜日に、前週の木曜日から前日の水曜日までの販売実績を報告。 販売実績で配券数を検討し、店舗在庫を充実させた。 売れ行きが芳しくない店舗の在庫は好調店舗へ在庫を振り分け、販売機会ロスを軽減した。
発生した課題と対応	●一時販売停止後の再開時や再販売開始時には、店舗からの情報収集を密にし、品切れを起こさないように在庫管理に注視した。 ⇒店舗によっては予想以上に好調すぎて一時売切れが発生するケースもあった。 ⇒事務局側で緊急出庫という形で納品した。 ●販売後半になると、在庫調整に入る店舗や販売を中止する店舗があった。 ⇒在庫管理を徹底して最後まで販売させる調整が必要だった。

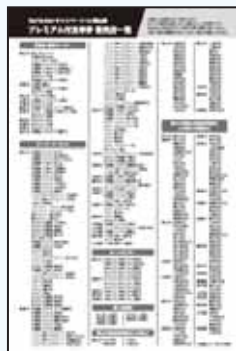
●販売店マニュアルの作成

販売店での対応についてまとめたマニュアルを作成し、販売店のオペレーションを統一した。

販売店マニュアル（A4×11頁）



●販売店資材の制作（既存券）



販売店案内チラシ A5



販売店ポスター B3



販売店POP A4



申込書個人情報
目隠しカバー A4



のぼり（1800×600 角丸）

●販売店資材の制作（追加券4月15日販売開始予定）



店頭ポスター (B3)



店頭POP (A4)



店頭POP (A4)



取扱店（加盟店）
 WEBマップアクセス用
 二次元バーコード A4



のぼり (1800×600 角丸)

●販売店資材の制作（追加券7月21日販売開始）



販売店用 店頭POP (A4)



イオン岡山特設販売プラカード



販売店用 店頭チラシ (A5)



取次店用 店頭POP (A4)



のぼり (1800×600 角丸)

● 販売店資材の制作



販売再開A4POP&A3ポスター



完売POP (A4)

●取扱店（加盟店）一覧の作成















































































































































































[illegible]

1000

1111

GO TO イント岡山県
プレミアム付食事券

使えるお店は
こちらから
ご覧いただけます



2022年
10月21日 〇 ~ 3月31日 〇

Go Tolet to 岡山県利用開始日

35

●追加券移動販売準備物の計画（まん防対応）

(1) 計画概要

①概要	2つの出張販売 I.岡山県内27市町村（42カ所）出張販売 II.企業、団体等への出張販売（200冊以上販売見込等条件有）
②対象	I.生活圏に販売店が無い生活者 II.販売店での購入が難しい方が多くいる企業、団体（組合等）
③期待される効果	購入促進/KPI：50件×200冊＝10,000冊（1億2千万円相当）
④実施スケジュール	I.岡山県下地公体などへの出張販売 ●2021年4月19日（月）～5月21日（金） II.企業、団体（組合等）への出張販売 （申込が出張販売可能数を超える場合は抽選） ●出張販売可能日 5月11日（火）、12日（水）、13日（木）、 17日（月）、18日（火）、19日（水）、 20日（木）、21日（金）

(2) 施策フロー

2つの出張販売

< I.岡山県下地公体などへの出張販売 >

岡山県内27市町村（42カ所）で出張販売いたします。

- ・販売場所 庁舎内、役場内、公民館、市民会館等の公共施設、
- ・商工会議所、商工会等
- ・販売時間 11時～15時（10時開始、16時終了）



④出張販売の実施



< II.企業、団体（組合等）への出張販売の実施 >

< 申請者 >

- ①出張販売申込みの検討
200冊以上購入する人がいるか？
飲食店事業者ではないこと 等



- ②申込み
希望日など記入

< 公式ホームページ >

GOTO イート岡山県プレミアム付食事券
『企業・団体等向け出張販売』申込み
フォーム

所在地	〒
住所	番地
支店・店舗名	支店・店舗名
代表者	代表者
企業・団体名（※200冊以上購入予定の人数を記入）	人数
出張販売希望日	出張販売希望日（※200冊以上）

※以下の日程から希望日1～3つまで記入してください（22日）

5月11日（火）	5月12日（水）
5月13日（木）	5月14日（金）
5月15日（土）	5月16日（日）
5月17日（月）	5月18日（火）
5月19日（水）	5月20日（木）
5月21日（金）	

< 事務局 >

[申込み受理]

- ・実施条件の確認
- ・申込が多い場合は抽選

③出張販売日の決定と打合せ

会社に来てくれてありがとう！
助かったよ

近場で助かるねー

● 追加券移動販売準備物の作成



バックパネル (2265×2265mm)



立て看板
600×1200mm



テーブル腰巻 (2100×680)

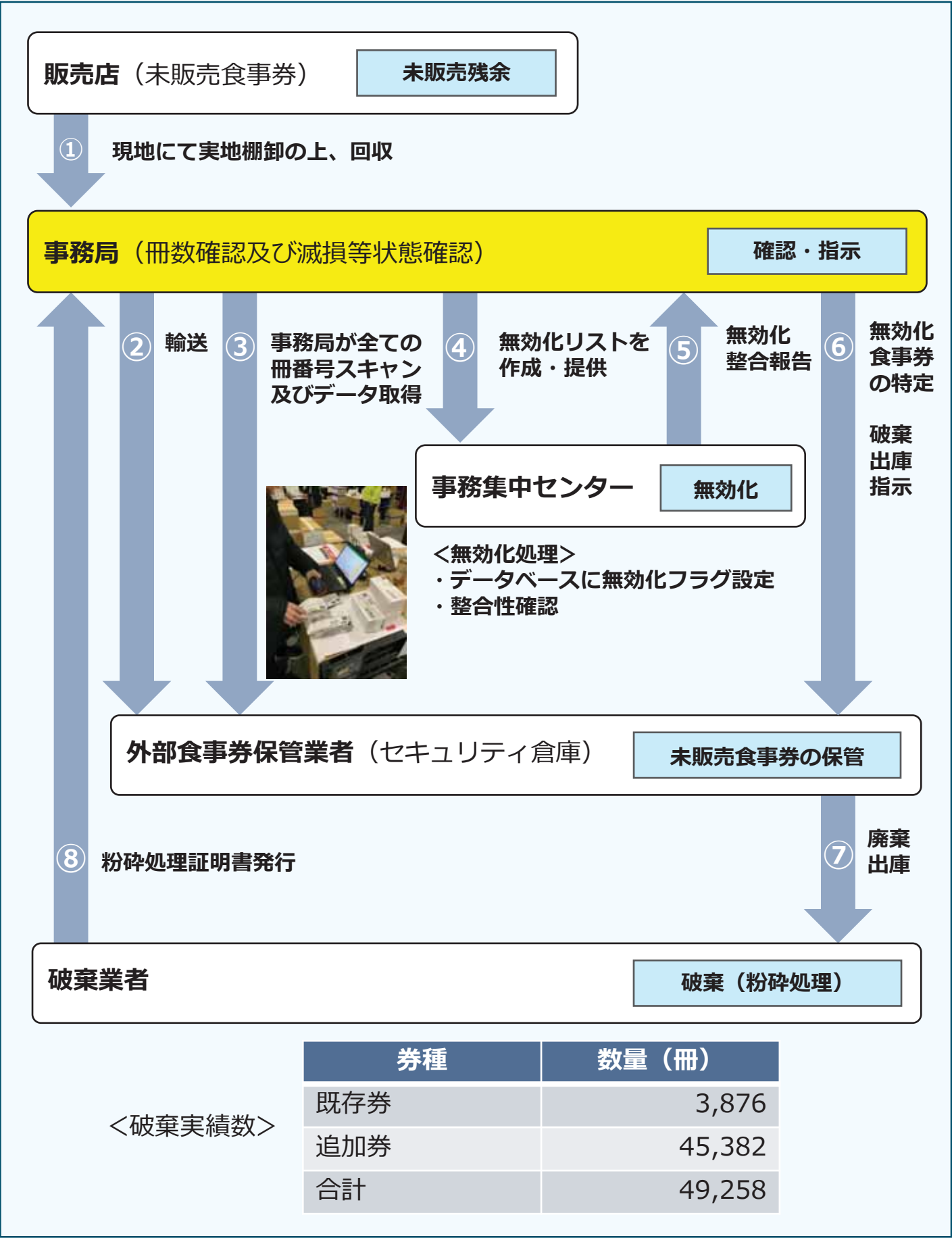


車両マグネットシート (1700×500)



移動販売ポスター (B3)

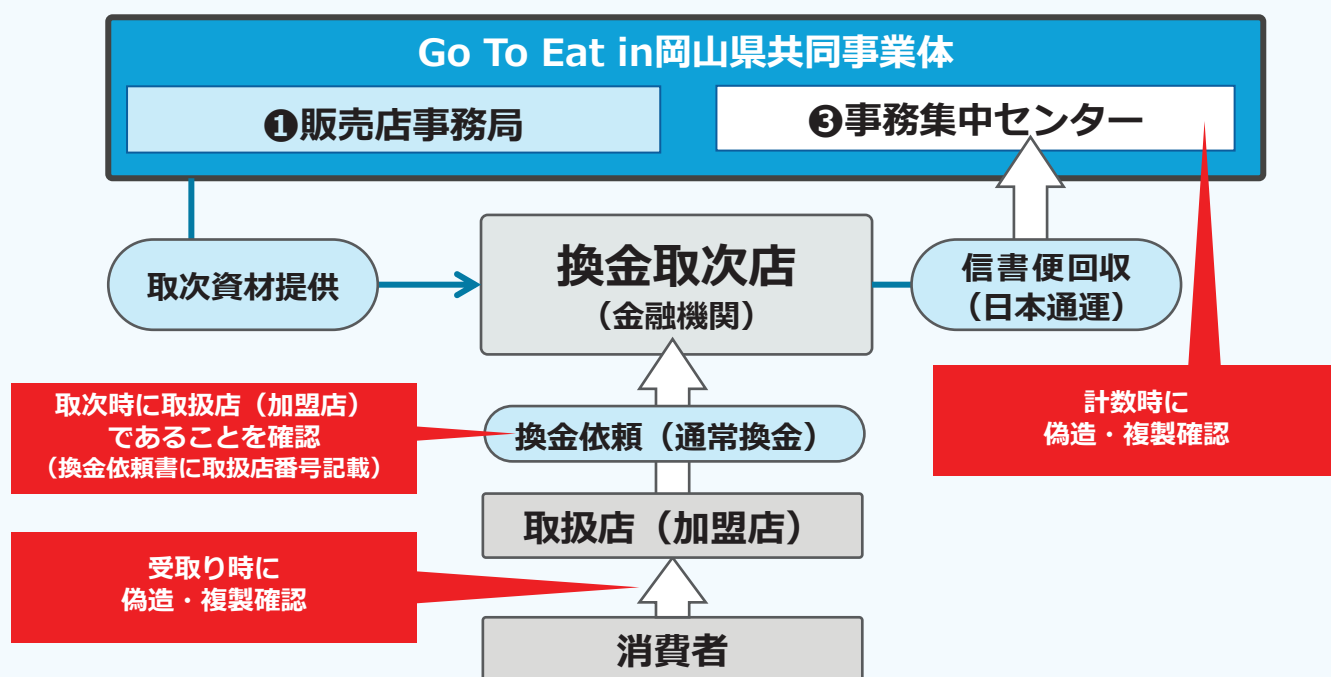
●未販売食事券の取り扱いフロー



● 食事券の換金の流れ

- 食事券回収業務に関し、**県内の金融機関に「取次店」としての業務を依頼した。**
- 「取次店」は取扱店（加盟店）から持ち込まれる換金依頼専用封筒もしくは換金依頼専用段ボールの受取り・保管及び回収業者への引き渡しを行う。
- 県内全域に取次店を設け、計画的な回収スケジュールを組む事で取扱店（加盟店）の利便性と換金期間短縮に努めた。
- 回収業務を円滑に行うため、事務局に問合せ窓口の設置、各金融機関毎にとりまとめ担当者の配置、取次店マニュアルの作成、専用ホームページへ取次店一覧を掲載するなど、取扱店（加盟店）の利便性を高めた。
- 事務局が依頼した回収業者（日本通運）が定期的に取り次店に保管された食事券の回収を行い、事務集中センターへ配送する。
- 「取次店」には、回収専用ダンボール、回収専用封筒、送付状、信書便シール、封緘シールを各取次店へ配布した。

食事券回収の流れ



● 換金概略

換金種別	摘要		入金目安
A:通常換金	通常の換金		受付から 40日以内
	換金資材	専用封筒（2,400枚収納）、換金依頼書（授受伝票を含む）、封緘シール	
	換金依頼方法	取扱店（加盟店）が指定取次店へ持込む。販売店事務局が回収し事務集中センターへ。	
B:特例換金	急ぎで換金を希望する場合、枚数1,200枚以下の少量を換金の場合		受付から 14日以内
	換金資材	レターパックライト（1,200枚収納）、換金依頼書	
	換金依頼方法	特定郵便局へ送付。（岡山南郵便局留）。事務集中センターが回収。	
C:大型換金	大型商業施設や複数店舗分を本社・本部がまとめて換金する大量換金の場合		受付から 40日以内
	換金資材	専用段ボール箱（6,000枚収納）、（授受伝票を含む）	
	換金依頼方法	取扱店（加盟店）が指定取次店へ持込む。販売店事務局が回収し事務集中センターへ。	



回収後 (A～C共通)	回収した利用済み食事券の処理プロセスは以下の通り 【事務集中センター】 [受付]→[検品/真贋確認]→[計数/OCR読み取り]→[枚数確定～送金データ作成] 【プロジェクトマネジメントチーム】 [送金データ確認]→[審査]→「事業口座開設金融機関へ振込依頼」→「送金」
----------------	---

②振込頻度は、基本営業日は毎日とした。最低額は設けず、換金依頼に応じた。

③「募集要項」「取扱店（加盟店）マニュアル」「専用ホームページ | よくある質問」で周知した。登録完了時に送付する取扱店（加盟店）資材にも換金資材を送付し、換金方法が浸透するよう努めるとともに、取扱店（加盟店）からの個別の要請に対しても、利便性を高めるよう実施した。