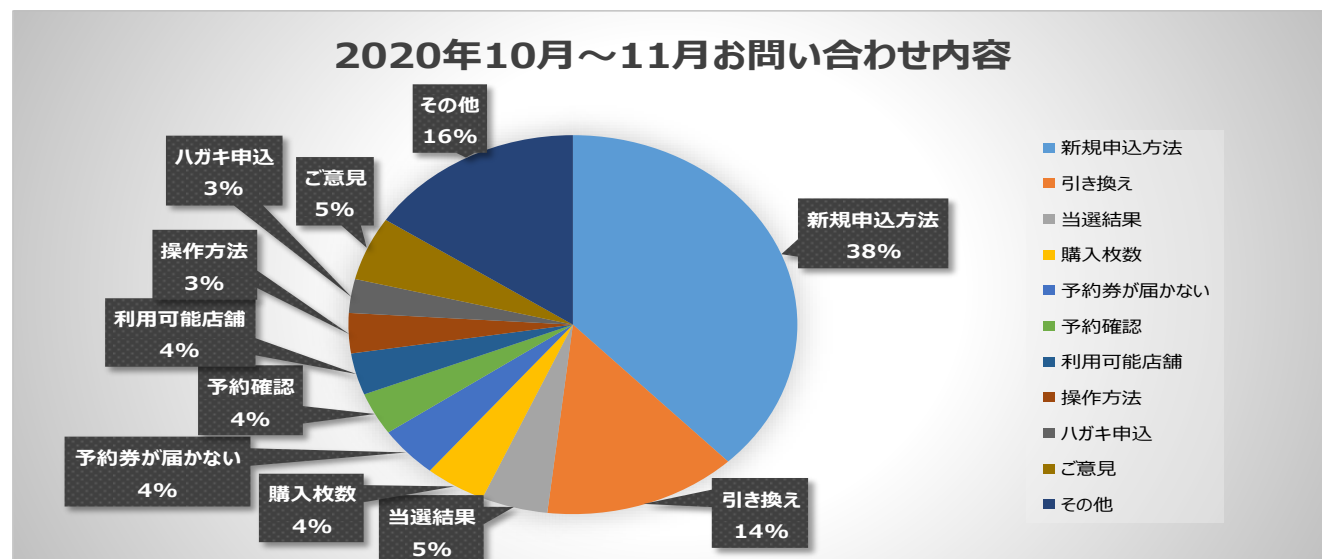
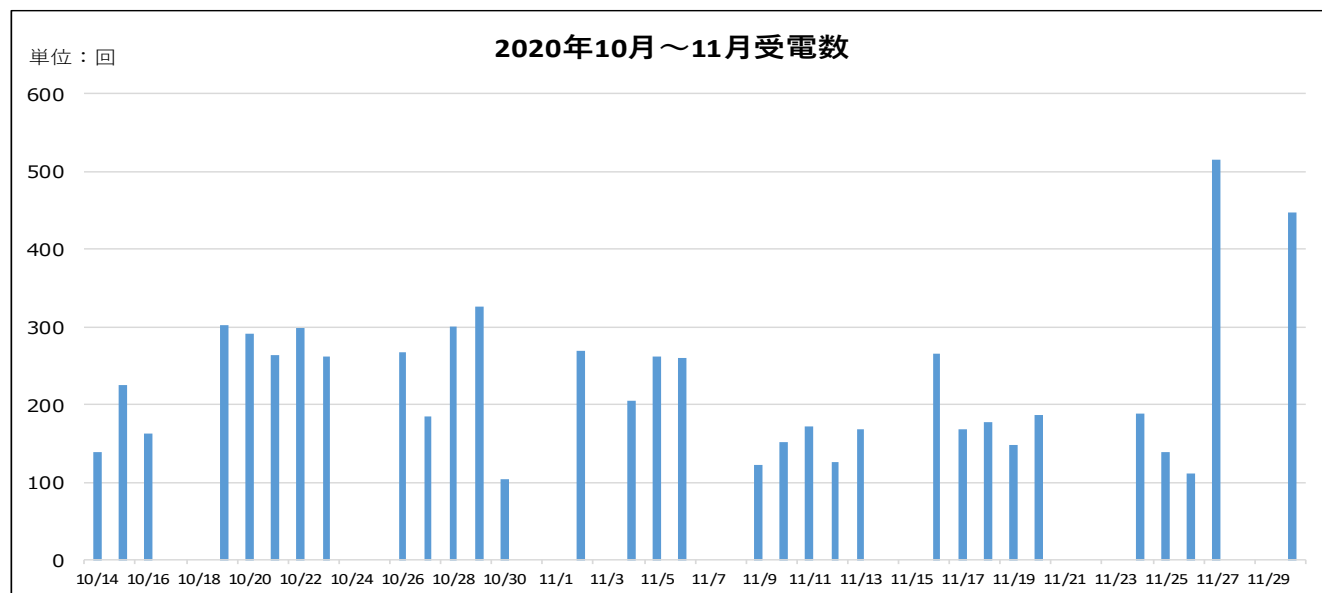


▶利用者向けコールセンター（初期）

①キャンペーン開始～食事券の販売停止まで（2020年10月～11月）



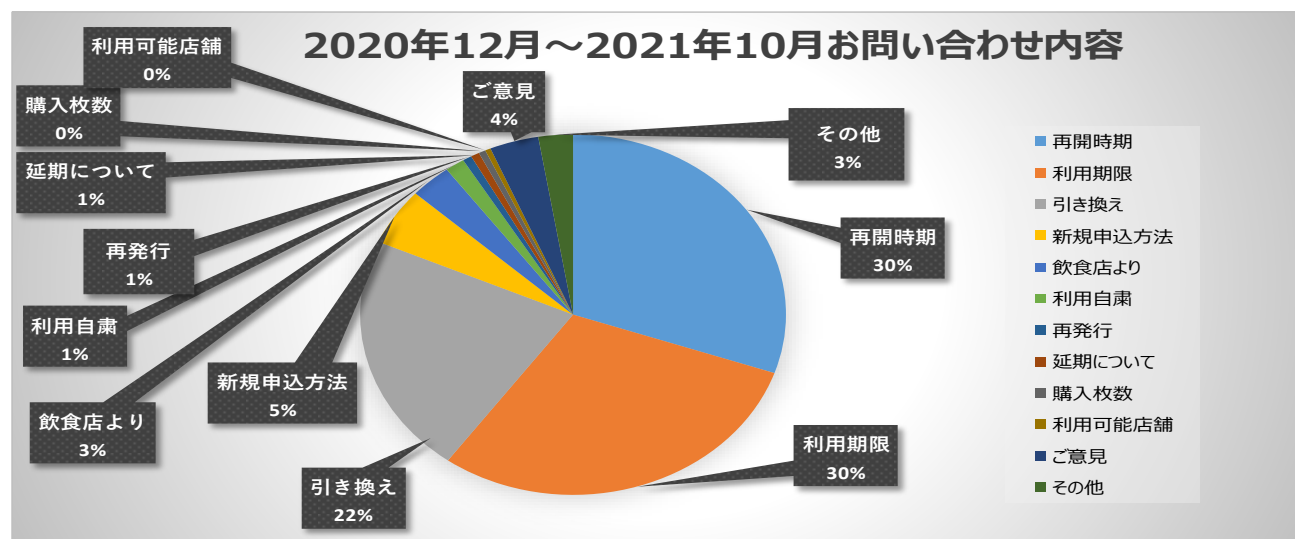
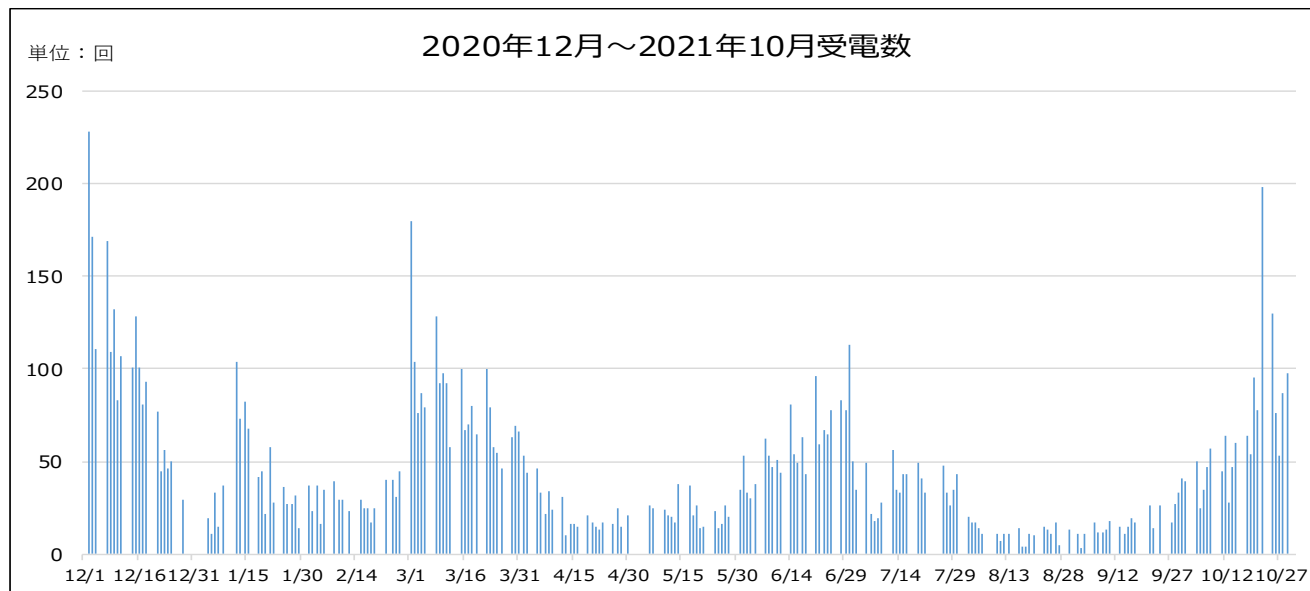
新規申込方法	2730
引き換え	1008
当選結果	345
購入枚数	317
予約券が届かない	315
予約確認	262
利用可能店舗	257
操作方法	247
ハガキ申込	208
ご意見	393
その他	1131
合計	7213

■利用者からのご意見（抜粋）

- ・インターネットが使えない人はGo To Eatに申し込めないのか。専用はがきでの申込も配布開始15分で終了した、お年寄りや平日仕事をしている者にとって不公平ではないか。
- ・新規購入の際、（先着申込のため）ネットが繋がらなかった。
- ・使えるお店の公表が食事券申し込み後（10月29日）では遅すぎる。
- ・神戸市灘区に食事券販売所の設置がないため不便だ。
- ・食事券の販売を知らなかった。周知してないのはおかしい。

▶利用者向けコールセンター（停止・自粛期間）

②食事券の販売停止・利用自粛期間（2020年12月～2021年10月）



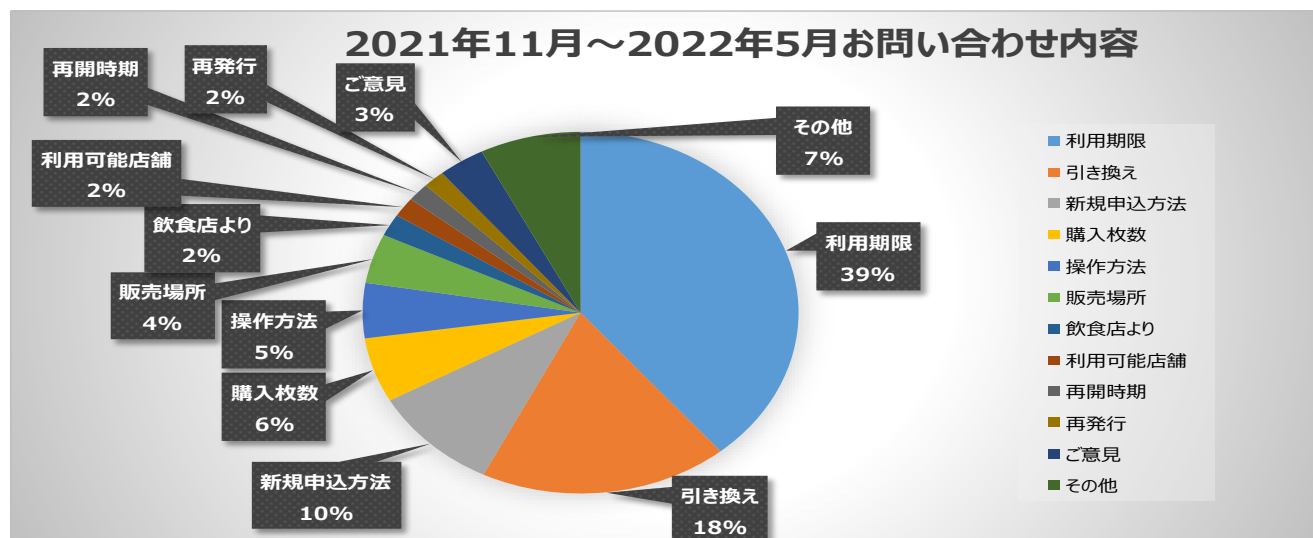
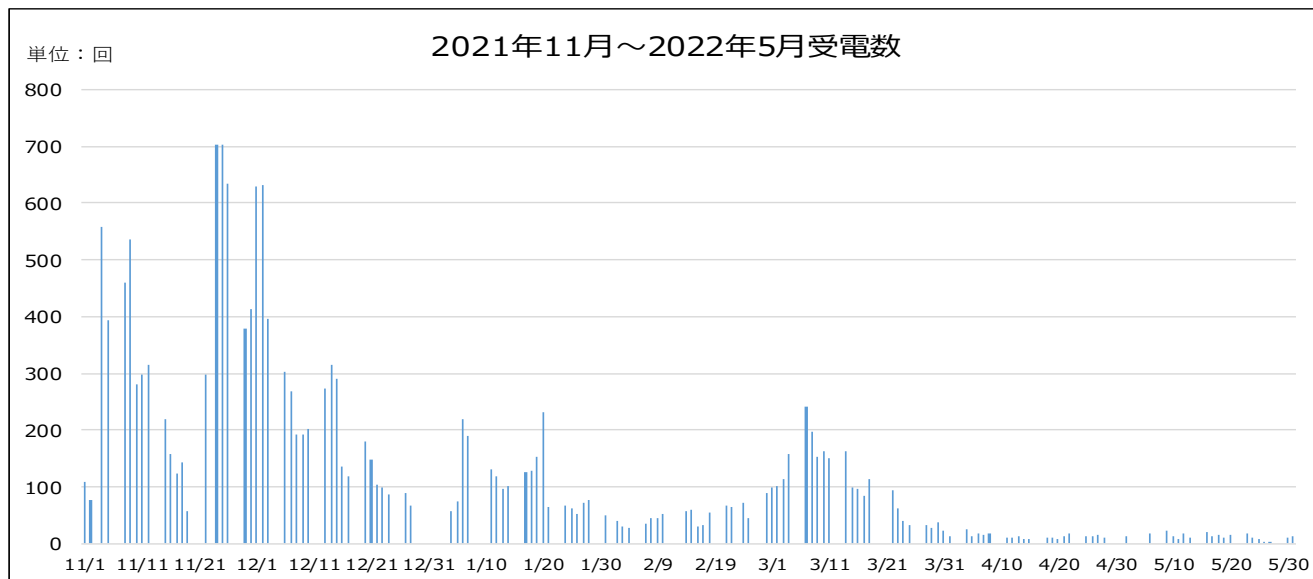
再開時期	3082
利用期限	3029
引き換え	2202
新規申込方法	521
飲食店より	321
利用自粛	151
再発行	70
延期について	66
購入枚数	54
利用可能店舗	43
ご意見	379
その他	267
合計	10185

■利用者からのご意見（抜粋）

- ・キャンペーンに参加しているお店に行ったのに自粛期間中のため利用できないと言われた。
- ・有効期限が延長になっているにも関わらず、お店側に周知されていないため、数店舗で食事券の利用を断られた。どうしてくれるのか。
- ・食事券の販売が再開した際にはHPだけでなく、メールやはがきで再開したことを告知してほしい。HPを毎日見るわけにいかない。
- ・購入予約券を持っていても引き換えがまだなのに食事券を持っている人が利用できるのは不公平だ。
- ・緊急事態宣言が解除されたのに、まだ再開しないのか。

▶利用者向けコールセンター（再開時）

③食事券の販売再開～キャンペーン終了まで（2021年11月～2022年5月）



利用期限	6737
引き換え	3193
新規申込方法	1661
購入枚数	1002
操作方法	852
販売場所	765
飲食店より	342
利用可能店舗	305
再開時期	283
再発行	278
ご意見	601
その他	1297
合計	17316

■利用者からのご意見（抜粋）

- ・飲食店で食事券の券面に有効期間が令和3年3月になっているので使えないと言われた。
- ・HPにある「使えるお店検索」が検索しづらい。
- ・支払いの際、食事券の冊子をお店の方に渡すのではなく客側がちぎって渡すようにルールを変更してほしい。
- ・ハガキで申込んだが延長になった事を知らなかった、ハガキにてお知らせすべき。
- ・期限延長についての告知が不十分ではないか？
年寄はネットを見ないので県や市の広報などでも告知して欲しい。

▶ 加盟店向けコールセンター

● 加盟店向けコールセンター(事務局)の立ち上げ (2020年10月1日～2022年6月30日)

当初計画より1カ月前倒し(大阪に遅れることなく実施したいと当時の知事から要請)となり、準備が整っていない状態を分かっているながらスタートしたため、スタート時はシステム構築を含めかなり混乱がありました。

(気付き：効果的であった取組・内容)

- 事務局電話対応スタッフを確保し、対応がおろそかにならないよう気を付けました。
- 勉強会や販売所・事業者へ送付するキットなどを実際に目視で確認したことで、全体の流れを全員が早期に理解することが出来ました。

(気付き：今後改善すべき点・内容)

- 突貫工事でスタートした事により、準備時間がほとんどなく、知識不足や未決定の項目があった中で加盟店対応を強いられ、当初はスタッフも疲労困憊でした。
- 加盟店からの問い合わせは以下の内容が大半であり、専用ホームページQ & Aでの最新情報の発信(継続力)と、事務局スタッフの情報共有(対応力強化)が課題でした。

● 加盟店からの問い合わせは事務局で対応しました。

電話受付日	項目	処理確認	申請受付番号	内容	備考
3/22	その他	済	5396	休業中と使える店検索で入力されており現状伺った所スタッフの人数が集まらずまだ休業中。再開は未定。	再開されたらメールでもいいので教えてほしいと依頼済
3/22	その他	済	9338	まん防は明けたが、まだ感染者が出ている中で続けるのが怖いため辞退	非承認変更済み
3/22	換金	済	4841	2/28に間に合うように送ったのに3/22振込されていない。到着日を確認してほしい。それを見込んで仕入れ等しているのが困る。消印も調べてほしい	3/1着、393枚 4/6振込予定 ⇒ 換金伝票 2/26記入、消印2/27、3/1着の為4/6振込予定です。
3/23	その他	済	970	取消依頼のTELあり	非承認変更済み
3/23	その他	済	5092	メールアドレス変更 新しいアドレスわかればメール送信予定	変更 迷惑メールにはいっていたため3/28に変更
3/24	その他	済	5817	事業譲渡後、口座(現在未定) 変更手続きはどうしたらいいですか	変更する口座、その他変更する内容が決定したら、メールで変更内容を送ってくださいと案内済
3/24	その他	済	1424	箱で送る時用のゆうパック着払い伝票を送付してもらいたい	普通郵便にて3枚送付済

◆ 初回加盟店登録時間問い合わせ

- ① 申請方法 … 50%
- ② 食事券の利用方法 … 25%
- ③ スターターキットの送付時期 … 15%
- その他 … 10% (換金方法、換金スケジュール等)

◆ 通常問合せ

- ① 食事券の到着確認 … 40%
- ② 換金用キット到着確認や再送依頼 … 35%
- ③ まん延防止・緊急事態宣言中の対応(利用できるか・延長の確認等) … 15%
- その他 … 10% (半券のみ受取時の処理方法・振込確認等)



7 食事券販売所