

▶利用者へ購入予約券（ハガキ）の送付と、申込ハガキの転売防止要請

●購入予約ハガキ

当選された利用希望者には注意事項を記載した購入予約券（ハガキ）を送付しました。

食事券購入予約券

お食事券ご購入の際の注意事項

- はがきの裏に購入予約券数（総数）、希望購入場所、購入可能期間が記載されていますのでご確認ください。
- ※1回の申込みで家族（同行者）と合わせて申込みされた方へは、代表者様宛に購入予約券（はがき）1通（申込み総枚数記載）の送付となっています。
- 当購入予約券（はがき）を持参し、購入可能期間中に希望購入場所でご購入ください。身分証明書等の提示は必要ありません。
- ※購入可能期間中に購入できなかった場合、次期購入期間での購入も可能です。また、希望購入場所以外の販売所でも購入可能ですが、購入可能期間中に希望購入場所でご購入いただくようご協力をお願いします。
- 購入は現金のみのお支払いとなります。
- 領収証は発行いたしません。
- 購入予約券（はがき）は紛失、破損しないよう大切に保管してください。再発行はできませんのでご注意ください。
- 食事券のご購入可能場所やご使用可能飲食店など、Go To Eat ひょうごキャンペーンの詳細につきましては専用ホームページでご確認ください。

兵庫県マスコット ぽん太

お問い合わせ先

Go To Eat ひょうごキャンペーン
コールセンター
TEL : 0120-528-520

（受付時間：10:00～17:00／土日祝、年末年始は休業）

専用ホームページ

<https://gotoeat-hyogo.com/>



初期ハガキ

食事券購入予約券

※今後の感染状況によっては再びご利用を控えて頂く可能性があります。

お食事券ご購入の際の注意事項

- ご購入期間：【1回目】2021年12月1日（水）～15日（水）
【2回目】2022年1月6日（木）～20日（木）
- ※各種売場の営業日・営業時間内にご購入下さい。
- コロナ県で閉店及び定休日・営業時間などが変更になっている場合があります。ホームページ・コールセンターで事前にご確認ください。
- ご購入いただく食事券は、有効期限が令和3年3月31日までと記載されていますが有効期間の延長に伴い、そのままご利用いただけます。
- このはがきの裏面に購入予約券数（総数）、希望購入場所が印字されています。申込みされた際の内容と異なる場合はご報告下さい。
- この購入予約券（はがき）を、希望された販売所に現金を添えて提出いただき、食事券とお引換え下さい。その際、身分証明書等の提示は必要ありません。
- 希望された販売所以外でも購入は可能ですが、できるだけ希望された販売所での購入にご協力をお願いします。また領収証は利用された飲食店での発行となります。
- この購入予約券（はがき）は1回限り有効です。枚数を分割して複数回の購入には使用できません。
- この購入予約券（はがき）は再発行できません。引換え日まで大切に保管して下さい。
- 食事券の転売は固く禁止されています。
- 飲食の実証を伴わない、他店等でのご利用は不正となります。
- 飲食店が自ら行われているテイクアウトやデリバリー商品にもご利用いただけます。
- 食事券の返金・換金・払い戻しは、お申込み時に同梱された通り、できません。

兵庫県マスコット ぽん太

お問い合わせ先

Go To Eat ひょうごキャンペーン
コールセンター
TEL : 0120-528-520

（受付時間：10:00～17:00／土日祝、年末・年始は休業）

専用ホームページ

<https://gotoeat-hyogo.com/>



再開時ハガキ

郵便はがき

料金別納
郵便

650-0044
兵庫県神戸市中央区
東川崎町1丁目3-2
J R西日本神戸支社5階
神戸 太郎 様

1014 9 1000 10000002/

購入冊数：4冊 1007191
希望購入場所：2. イオン土山店
引換期間：令和2年10月29日（木）～11月6日（金）

差出人・選付先

Go To Eat ひょうごキャンペーン事務局
〒650-0044 神戸市中央区東川崎町1-3-2
JR西日本神戸支社ビル5階 （株）日本旅行神戸支店内

初期ハガキ

●申込用紙(ハガキ)の転売防止要請

開始当初は専用ハガキでのみ受付すると利用者に案内したため、増刷を含め50,000枚を用意したものの、専用ハガキが貴重価値となり、一時期、フリマサイトで転売される事態となりました。

事態を鑑み、運営会社への掲載中止要請と共に、専用ハガキをダウンロードして投函でも可（普通ハガキに必要事項を書いて投函も可）に変更した事により、混乱は収拾しました。



速達即郵送 goto 兵庫 申込ハガキ1枚 go to eat

¥1,000 送料込み・すぐ発送

メルベイスアート払いなら12月31日までのあと払いOK！

♡いいね！

コメント

あと払いです

購入手続きへ

フリマサイトで転売

GoTo食事券 きょうから

ネット、はがきで申し込み 県内、4500店登録

新型コロナウイルスの感染拡大で打撃を受けた飲食業を支援する政府の「Go To イート」で、プレミアム付き食事券の申し込みが14日正午から兵庫県内でも始まる。公式ウェブサイト(https://sotoc.at-hyogo.com/)上か、所定のチラシから切り取った専用はがき(宛先入り)で申し込み。事務局は「きょうからサイトから申し込みを」と呼び掛けている。

食事券は、都道府県ごとに発行する。兵庫では日本旅行が事業を受託した。店舗登録のエントリーは、12日時点で県内全域の約4500店。フードコートの店から、ホテル内の高級すし店まで多岐にわたるといふ。事務局は「登録は5千店を超えたい」とする。利用は、29日から来年3月末まで。1冊1万2500円分(500円券25枚)を1冊で販売する。29日から、県内の日本旅行やイオンの店舗、一部郵便局などで受け取れる。申し込みは1人あたり1日2冊まで。約80万冊を来年1月末まで4期に分けて販売し、売り切れ次第終了する。

チラシは日本旅行やイオンの店舗で入手できる。官製はがきでは申し込みない。消費者向けコールセンター・フリーダイヤル0120・5228・5220(平日午前10時～午後5時)

2020年10月14日 (神戸新聞)

新型コロナウイルスの影響を受けた飲食業界を支援する政府の「Go To イート」で、プレミアム付き食事券の申し込みが14日、兵庫県内で始まった。第一期として約7万冊を売り出し、ウェブサイトと専用はがきによる申し込みで、15日に完売する見込みという。

7万冊、きょうにも完売

事務局によると、ウェブでは申し込み開始の正午から約6時間間で約6万5千冊に達したため、受け付けを停止した。残り

GoToイート 初日申し込み殺到 県内

をはがきの申込枠に割り当てるが、15日到着分を枠を消化しそうだとする。ただ、締め切り後に届いたのはがきは第2期に繰り越す。

食事券の利用は、29日から来年3月末まで。1冊1万2500円(500円券25枚)を1冊で購入できる。申し込み後は10月29日から。来年1月末まで計4期に分けて約80万冊を販売する。フリーダイヤル0120・5228・5220

(森 信弘)

2020年10月15日 (神戸新聞)

飲食業界を支援する国の事業「Go To イート」のプレミアム付き食事券について、兵庫県の事務局は6日、第3期の申し込み(10日開始)から先着順を抽選に変更する、と発表した。申し込みの専用はがきも増刷するなど、インターネットに不慣れな人にも購入の機会を増やす。

事務局は日本旅行が務め、県内で計80万冊を販売する。ウェブサイト上の申し込みは第1、2期とも事実上、即日完売した。サイトにアクセスしにくく、専用はがきも数が少ないなど、不公平感が指摘されていた。当初は申込期間を3期に分けたが、すでに完売した1、2期を含めて計5期に申込期間も変更。販売総数80万冊は変わらないが、抽選の機会を増やす。計10万枚だった専用はがきも5万枚増やす予定で、9日から県内約80カ所に置く。サイト上の専用はがき画面を印刷し、官製はがきに張って申し込みできるようにする。

申込期間は、3期11月10～13日(はがきは16日必着)▽4期12月24～27日(同24日必着)▽5期12月27～30日(はがきはなし)。事務局フリーダイヤル0120・5228・5220(平日午前10時～午後5時)

(森 信弘)

GoTo食事券抽選制に

県内、10日受け付け 不公平感を解消

抽選制に変更新聞記事

2020年11月7日 (神戸新聞)

6 コールセンター

▶利用者向けコールセンター

●利用者向けコールセンターの設置（2020年10/14～2022年5/31）

兵庫県からの強い要請により、予定より1ヶ月前倒しでのキャンペーンスタートとなったため、利用者向けコールセンターの設営が整うまで事務局で対応しました。

2020年10月14日より利用者向けコールセンターとしてフリーダイヤル5回線にて始動しました。

販売停止・利用自粛期間（約1年）は回線（スタッフも）を縮小し経費抑制に努めました。

スタッフ数：最大10名（電話回線も混乱期は最大7回線まで拡大して対応）

（気付き：効果的であった取組・内容）

- ・ 加盟店と利用者のコールセンターを別にしたので、問合せに対する応答がスムーズでした。
- ・ 基本的に利用者対応はコールセンターが完結してくれたので、事務局業務に専念できました。

（気付き：今後改善すべき点・内容）

- ・ コールセンターがなかなか繋がらないと事務局に電話される利用者が居りました。開始直後は問合せが必然的に多くなることを予想し、更に回線を増やせば良かったと思いましたが、経費面で限度もあり、一部の利用者にはご迷惑をお掛けしました。
- ・ コールセンターで解決しない利用者は事務局で受けざるを得ず、年配の利用者を中心に時間と労力を要しました。理不尽な要求をされる利用者対策をもっと共有すべきでした。

コールセンター受電数・お問合せ内容

2020年			2021年						
10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月
3,130件	4,083件	1,917件	773件	545件	1,912件	504件	418件	1,340件	739件

2021年					2022年				
8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月
249件	358件	1,430件	6,858件	4,716件	2,067件	883件	2,283件	267件	242件

●利用者からのお問い合わせ（一例）	12月8日	第3期の購入予約券が届いたが、引換は可能なのか	11/30以降引き換え可能のはずでしたが、県からの要請により延期となりました。ただし予約券は引換が再開されれば使えるようになるので大切に保管してください。また、再開についてはHPをご確認ください。	38
	12月8日	購入予約券の販売期間や、食事券の使用期限は延長されるのか	今のところ延長は決まっておりません。期間の変更があればHPで発表されるので、またご確認ください。	1
	12月8日	引換えハガキが届いたけど、再開は？	11/30からの販売は一時保留	6
	12月8日	HPの表示がわかりにくいのもっとわかりやすく掲示してほしい。お知らせ欄では無く、トップページに。		1
	12月8日	いつ引き換え再開？	未定	10