

[illegible]

- データで見る飲食業界 (129)
- 食の仕事人 (555)
- インタビュー (259)
- 飲食店の仕事人の心算 (252)
- ル・ムーゼ・スナック (135)
- 食の現場レポート (165)
- 飲食チェーン・レストラン (879)
- 外食トレンド (182)
- 飲食業界ニュース (409)
- 外食・フードサービス (308)
- 飲食店経営のノウハウ (165)
- 内情・店づくり (130)
- 店長・経営 (80)
- 店づくり (140)
- 経営・経営 (80)
- 物産展 (117)
- 食文化・食 (76)
- 食料・メニュー (294)
- 食料 (28)
- 厨房・人財 (264)
- フレンチ・イタリアン (15)

『GoTo Eatキャンペーン』
に参加するなら
ユーザー数No.1[※]の
食べログで!

固定費0円ではじめられる

※2020年8月 ニールセン調べ

詳細はこちら ➤

加盟店向けノベルティ（テーブルテント）



Go To Eatキャンペーン ご参加中の店舗様

感染症対策にデジタルメニューをご活用ください

■ 食べログデジタルメニューのご活用方法

テーブルテントのQRコードを読み取ると、食べログアプリでお店のメニューが表示されます。



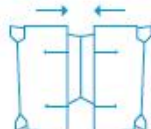
※写真は撮影中のものです。

テーブルテントの組み立て方法

① 底の点線で山折りにする。

② ○の位置までしっかり差し込む。

③ 出来上がり。



テーブルテント・ステッカーの設置例

お客様がご注文時に確認できるよう、
テーブルやメニューへの貼付をお願いいたします。

※「Go To Eatキャンペーン 参加中」表記もございます。
表裏両面促進として、店内に設置して活用ください。



テーブルの上に



メニューに

▲ユーザーへのキャンペーン告知と、感染症対策として食べログのデジタルメニュー利用促進を狙って QR コード付テーブルテントを加盟店にノベルティとして配布

4 消費者の利用促進

(1) 概要

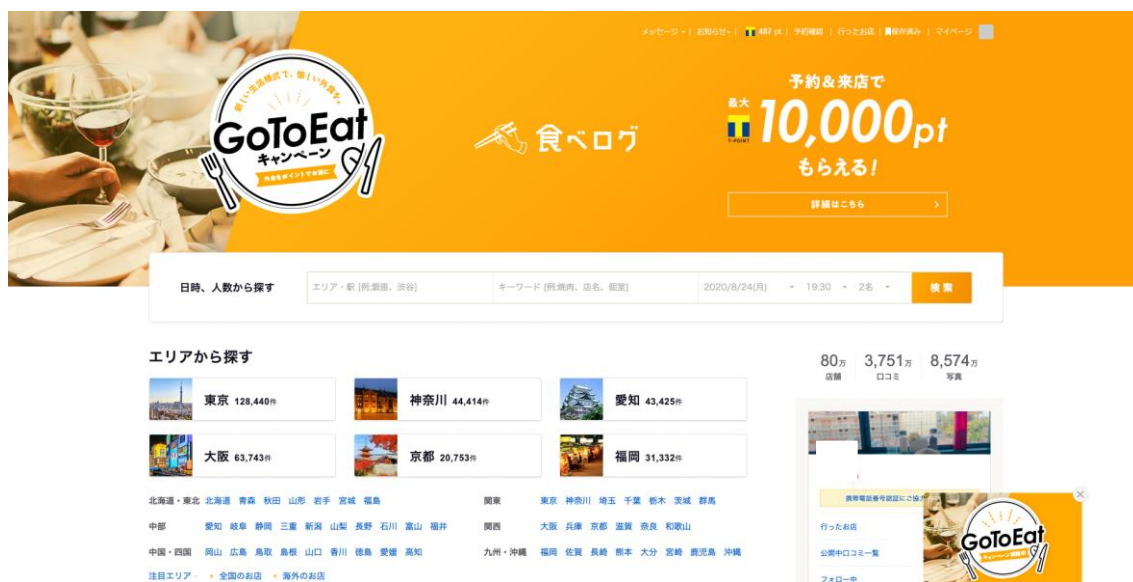
GoToEat キャンペーンでは、2020 年 10 月 1 日～2020 年 11 月 15 日までに食べログ上でネット予約を行ったユーザーに対して、次回以降の食べログでのネット予約で利用できる GoToEat ポイントを来店後に付与し（ランチ：1 人 500pt、ディナー：1 人 1,000pt）、飲食店の利用を促進しました。付与したポイントは、4 度の期間延長により最終的に 2022 年 8 月 31 日（来店期限は 2022 年 10 月 31 日）まで利用可能としました。

(2) 消費者の利用促進施策

月間ユニークユーザー数が 1 億を超える食べログのユーザーの GoToEat キャンペーンに対する認知を最大化するため、通常他社に提供している食べログサイトのトップページや広告枠にキャンペーンを周知する広告を掲載し、GoToEat キャンペーンの認知・利用促進を図りました。

また、新たなユーザーや食べログの利用頻度が低いユーザーへのキャンペーンの認知や、ネット予約の利用促進を目的とし、マス広告（YouTube）や、自社他サービスを含む他サイトへの広告配信（リスティング広告やアフィリエイト広告等を含む）によりキャンペーンを幅広く訴求しました。なお、コロナウイルス感染者数が増加した時期には広告配信を停止する等、状況に応じて臨機応変に対応を行いました。

食べログサイトでの訴求：トップページ



▲食べログのユーザー向けにサイトトップページにキャンペーン利用を告知するバナーを掲載し、ネット予約の利用を訴求しました。

食べログサイトでの訴求：広告枠

食べログ・東京グルメ・渋谷・恵比寿・代官山グルメ 5,090店舗 | 1,227,609口コミ

渋谷・恵比寿・代官山 ランキング TOP3

1 広尾駅 540m / イタリアン、西洋高級料理 (その他) ★★★★★ 4.77

2 渋谷区 / フレンチ ★★★★★ 4.64

3 代官山駅 359m / イタリアン ★★★★★ 4.47

渋谷・恵比寿・代官山のレストランランキングをもっと見る

渋谷・恵比寿・代官山のお店、レストラン

渋谷・恵比寿・代官山 詳細条件

11 標準 (条件店舗先順) ランキング 口コミ数 ニューオープン

1-20 件を表示 / 全 5100 件

【恵比寿駅徒歩2分】白濁水炊き鍋が自慢の韓国料理専門店！ランチ&ディックアウト承っております

★★★★★ 3.30 92件

¥4,000~¥4,999

個室 | 付帯 | クーポン | ディックアウト | 行きたる、使える

ランチで 500pt × 人数 貯まる！

ディナーで 1,000pt × 人数 貯まる！

GoToEat キャンペーン

詳しくはこちら

★★★★★ 3.47 84件 3011件

順寄駅：渋谷駅・[東京] ジャンル：うなぎ・割烹・小料理・どじょう・

予算：¥4,000~¥4,999 ¥4,000~¥4,999 定休日：無休

店舗情報 (詳細)

トップ メニュー・コース 写真 249 口コミ 84 地図

◀店舗を検索するページや店舗ページでもキャンペーンを告知するバナーを掲載し、ネット予約の利用を訴求しました。

popin Aladdin SE 一般販売記念、4時間限定セール popin Aladdin

popin Aladdin SE 一般販売記念、4時間限定セール

気をつけて！たけだ「うっかり日焼け」ダメージも。ユニバーサルジャパン on VERY

気をつけて！たけだ「うっかり日焼け」ダメージも。

ビストロのグリル機能なら、余熱なしで高火力調理ができる！ パナソニック on オレンジページnet

ビストロのグリル機能なら、余熱なしで高火力調理ができる！

もう耳鳴りに悩まない！！生産100%に変えてみると・・・製菓会社から発売の漢方の秘密 清平製菓

もう耳鳴りに悩まない！！生産100%に変えてみると・・・製菓会社から発売の漢方の秘密

Ads by poplin

GoToEat キャンペーン

ランチで 500pt × 人数

ディナーで 1,000pt × 人数

THE TABELLOG AWARD 2020

[illegible][illegible]

ページ | 17

[illegible]

洗手の前に手を洗う

洗剤を以て手と手を擦りて

両手の指を擦りて

手のひらと手背を擦りて

手のひらと手背を擦りて

水で洗い流す

[illegible]

自社他媒体 icotto で訴求



icotto 北海道情報

Go To Eat キャンペーンで検索

Twitter Facebook LINE

海鮮にお肉にラーメンに…美味しい幸せに満ちる、札幌グルメ旅

札幌市中央区南一条西五丁目にある「札幌市中央卸売市場」のすぐそばに、北海道産の新鮮な食材を使った、美味しいラーメンと餃子が楽しめるお店があります。札幌市中央卸売市場のすぐそばに、北海道産の新鮮な食材を使った、美味しいラーメンと餃子が楽しめるお店があります。

グルメ旅は、どんなときも幸せになれる魔法の時間♡

変わり映えのない街は歩き回っていると、心身ともにだんだんと癒やれていくもの。たまには、何もかも忘れて街に没頭する時間を持ちたい。そんなときは、美味しいグルメを楽しむ場所への出かけが、いつもと違う景色を楽しむ旅は、絶好のグルメにふさわしい。美味しいものを食べ、心身ともに癒やれていく。魔法の時間は、魔法の時間は、魔法の時間は。

バラエティ豊かな北海道グルメが集結する札幌へ！

そんな旅におすすめなのが、美しい自然と美味しいグルメが楽しめる北海道。特に札幌は、観光スポットがぎっしりと詰め込まれていたり、バラエティ豊かな北海道グルメが集結してたり。お昼から夜まで楽しめる街にぴったりの場所です。また、Go To Eat キャンペーンでのポイントを利用できる店舗も多いので、ポイントを利用してグルメを楽しむのがおすすめです。

Go To Eat キャンペーンとは



Go To Eat キャンペーンとは、加盟店での消費が条件になるキャンペーンのこと。プレミアム付消費券が発行されたり、「食べログ」などを活用したオンライン予約でポイントがもらえたりといったメリットがあります。この機会にキャンペーンで得たポイントを活用して、北海道の美味しいものをたっぷり堪能してみてください。

キャンペーンの仕組みをもっと知りたい！

グルメに観光、ショッピング…楽しさ満載「札幌駅エリア」

旅気分をたっぷり味わえる、北海道の玄関口



「札幌ステラプレイス」には様々な店舗が並び、お洒落なビルで、景色を楽しむことができます。

札幌駅の玄関口となる札幌駅周辺には、観光スポットはもちろん、ショッピングやグルメなど、旅で楽しみたい要素がぎっしりと詰め込まれています。大型ショッピングモール「札幌ステラプレイス」や「サッポロファクトリー」などがあり、早速行くまでに時間があっという間に過ぎるかもしれません。

さくっといけて満足感たっぷり♡王道グルメが勢ぞろい



◀ 自社の他媒体でもキャンペーンを告知する記事広告とバナーを掲載し、食べログでのネット予約の利用を訴求しました。

マス広告（YouTube）



新しい生活様式で、楽しい外食を。

GoToEat
キャンペーン
外食をポイントでお得に

最大 **10,000**
円分のポイント

※食べログアプリからの予約で最大10名様の場合

食べログ
GoToEat

◀ YouTube での動画広告を配信し、広くキャンペーンを告知し、食べログでのネット予約の利用を訴求しました。
(画像は配信した動画広告のキャプチャとなります。)

5 代金の振込

(1) 概要

キャンペーン期間中、加盟店へのポイント利用分の代金について、2020年11月から2023年1月の期間、月次で振り込みを実施しました（前月来店した予約のポイント利用分を振込）。また、実績確認監査等事業者へ店舗別の振込実績一覧、および証拠書類（金融機関の振込明細、振込金額内の本キャンペーンポイント相当額の明細）を月次で報告しました。

口座情報の変更等により、振込不能が発生した場合には、加盟店に対して、eメール・架電による口座情報更新の依頼や営業担当によるフォローを行い、振込が正常に行われるように努めました。

(2) 振込実績

加盟店への代金振込日程、実績は以下になります。

	日程1	日程2	日程3	日程4	日程5	日程6
締日	2020/10/31	2020/11/30	臨時対応（※1）	2020/12/31	2021/1/31	2021/2/28
支払日	2020/11/13	2020/12/11	2021/12/25	2021/1/15	2021/2/12	2021/3/12
店舗数	12,420	26,470	57	28,600	22,602	18,355
振込額（千円）	96,978	1,561,826	4,060	1,267,722	615,779	656,474

	日程7	日程8	日程9	日程10	日程11	日程12
締日	2021/3/31	2021/4/30	2021/5/31	2021/6/30	2021/7/31	2021/8/31
支払日	2021/4/9	2021/5/14	2021/6/11	2021/7/9	2021/8/13	2021/9/10
店舗数	27,587	17,832	11,365	13,620	9,340	6,654
振込額（千円）	1,547,343	204,268	122,537	184,257	57,819	38,776

	日程13	日程14	日程15	日程16	日程17	日程18
締日	2021/9/30	2021/10/31	2021/11/30	2021/12/31	2022/1/31	2022/2/28
支払日	2021/10/8	2021/11/12	2021/12/10	2022/1/14	2022/2/11	2022/3/11
店舗数	6,086	12,408	15,921	19,892	5,346	5,447
振込額（千円）	34,663	86,469	131,823	218,316	21,122	24,498

	日程19	日程20	日程21	日程22	日程23	日程24
締日	2022/3/31	2022/4/30	2022/5/31	2022/6/30	2022/7/31	2022/8/31
支払日	2022/4/8	2022/5/6	2022/6/10	2022/7/8	2022/8/12	2022/9/9
店舗数	10,404	5,596	7,503	6,626	6,619	14,633
振込額（千円）	59,641	23,207	34,001	26,222	27,977	121,782

	日程25	日程26	日程27	日程28
締日	2022/9/30	2022/10/31	臨時対応（※2）	臨時対応（※3）
支払日	2022/10/14	2022/11/11	2022/12/9	2023/1/13
店舗数	5,864	761	5	11
振込額（千円）	31,027	3,349	44	116

※1、※2、※3 キャンペーン開始時と終了時に、口座情報の変更等により振込不能が発生した加盟店による振込口座情報修正に対応して、臨時対応の振込を行いました。

6 実績確認監査等事業者への報告、相談窓口・申請案内等事業者との連携

（１）実績確認監査等事業者への報告等

実績確認監査等事業者との連絡窓口も事務局内に設置し、以下の対応を行いました。

- ・事業開始に当たり、毎月の報告やキャンペーン期間終了後の報告を円滑に行うための事前のテスト報告
 - ・Tポイント・ジャパンにて管理されているポイント付与・利用・失効数を受領し、実績データを日次で集計した上で、CSV ファイルにて実績確認監査等事業者へ週次で報告
- 報告内容は、ユーザ ID 単位、予約単位での本キャンペーンのポイント付与・利用・利用キャンセル・失効数。キャンペーン期間延長の際には、延長のタイミングでのユーザーID 単位、予約数単位でのポイント失効数と再付与数も報告
- ・代金振込につき、店舗別の振込実績一覧となる CSV ファイル、および証拠書類（金融機関の振込明細、振込金額内の本キャンペーンポイント相当額の明細）を月次で報告

実績報告や根拠資料のデータ提出に当たっては、複数データソース、もしくは複数の集計方法などによる整合性のチェックを行う、ダブルチェックを行う等で正確性を担保し、報告結果に対しては、実績確認監査等事業者が行う不正防止のためのヒアリング、システム監査に都度協力しました。

（２）相談窓口・申請案内等事業者との連携

相談窓口・申請案内等事業者との連絡窓口を事務局内に設置し、以下の対応を行いました。

- ・相談窓口・申請案内等事業者から提供されたキャンペーン全体の Q&A を食ブログサイトのランディングページに掲載
- ・GoToEat の全体のページへの食ブログでのキャンペーンの実施概要、加盟登録窓口、問い合わせ窓口などの情報を提供
- ・加盟店舗の情報を、相談窓口・申請案内等事業者様に週次で提供

等、事業の基本的内容を利用者と飲食店に説明するために必要となる情報を提供し、相談窓口・申請案内等事業者と連携した広報を実施することに協力しました。

7 不正防止対策

(1) 概要

加盟店並びに利用者による不正防止対策の実施として、以下を行いました。

【加盟店に対する不正防止対策】

加盟要件の偽装、実態のない店舗の加盟に対する対策として、以下の対応を行いました。

- ・参加申込の必須条件として、参加要件を満たすことを飲食店に表明するよう要求
- ・実態のない店舗の登録を防止するため、キャンペーン申込店舗に対して、架電、もしくは、営業による確認を必須化
- ・加盟後も加盟要件である感染症拡大予防対策の要件を満たしていない店舗につき、ユーザーからの問い合わせフォームを店舗ページに設け、問合せがあった店舗には架電し、事実確認・改善を要求
- ・農林水産省から感染症拡大予防対策や営業業態について要件を満たしていない可能性があるという情報提供を受けた店舗についても同様に対応

【利用者に対する不正防止対策】

不正なポイント付与を防ぐ仕組みとして、以下の対応を行いました。

- ・キャンペーン前より同一ユーザーが同一日時に関別の店舗にネット予約できないよう設定
- ・ポイント付与の対象となるユーザーをログインユーザーに限定するよう改修
- ・同一ユーザーが利用しているとみられる場合、実来店を確認
- ・不正が疑われるユーザーに対し、個別に状況確認した上でネット予約機能を停止、付与したポイントが利用できないよう管理。監査法人や農林水産省から情報共有されたユーザーについても、同様の対応を実施
- ・店舗関係者による不正なポイント付与が疑われる場合にも事実関係の聞き取りを行い、同様の対応を実施
- ・農林水産省の要請を受け、ユーザーに対してポイント付与額を上回る飲食をしてもらうようランディングページや予約フォームでユーザーに告知

【弊社内の不正防止対策】

ポイント付与において、対象者のデータは要件を満たしたユーザーを DB より自動で抽出しているため、人為的にリストを作成するプロセスはありません。また、DB にアクセスできる従業員（エンジニア）を制限しており、アクセスした従業員の履歴も管理し、後から遡れるようにしていました。

（２）対応実績

不正防止対策についての実績は、以下になります。

【店舗に対する不正防止対策】

感染症拡大予防対策窓口処理件数：2,180 件

【利用者に対する不正防止対策】

GTE ポイント付与停止ユーザー数：1,360 ユーザー

主な停止理由：実来店が確認できない予約等

ネット予約機能停止ユーザー数：136 ユーザー

主な停止理由：上記不正がポイント付与後に発覚した場合、店舗関係者による予約等

加盟登録解除店舗数：19 店舗

主な登録解除理由：感染症拡大予防対策未実施等の加盟要件違反、ポイントの目的外利用（現金でのキャッシュバックキャンペーンの実施）等

8 コールセンターの設置

(1) 概要

下記窓口を設置し、キャンペーン中の加盟店向け、利用者向けの問い合わせに対応しました。

加盟店向け問い合わせ電話窓口、メール窓口

キャンペーン開始に合わせて増加する飲食店からのキャンペーン全般に関する問い合わせに対応するため、電話窓口については、2020 年 10 月 1 日～2021 年 1 月 31 日まで最大 11 名増員、メール窓口については、2020 年 10 月 1 日～2020 年 12 月 31 日まで 4 名増員し（※操作サポートメール窓口と兼任）対応を行いました。上記期間以降も、通常の人員体制にて問い合わせに対応いたしました。

操作問い合わせ電話窓口、メール窓口

ネット予約増加に合わせて増加する管理画面等の操作サポートに対応するため、2020 年 10 月 1 日～2021 年 3 月 31 日まで最大 41 名増員、メール窓口については、2020 年 10 月 1 日～2021 年 10 月 31 日まで最大 4 名増員し（※加盟店向け問い合わせメール窓口と兼任）対応を行いました。上記期間以降も、通常の人員体制にて問い合わせに対応いたしました。

感染症予防対策の店舗確認、是正フォロー電話窓口

感染症予防対策関連のトラブルの申告があった場合に店舗に対して、事実確認、対策徹底の依頼を行うフォロー架電を行うため、2020 年 10 月 1 日～2022 年 9 月 16 日まで 1 名体制で対応を行いました。

ネット予約トラブルフォロー電話窓口

ネット予約増加に合わせて増加するネット予約トラブルに関する店舗フォロー、確認等に対応するため、2020 年 10 月 1 日～2022 年 3 月 31 日まで 1 名増員し対応を行いました。上記期間以降も、通常の人員体制にて問い合わせに対応いたしました。

利用者向け問い合わせメール窓口

キャンペーン開始に合わせて増加する利用者からのキャンペーン全般に関する問い合わせに対応するため、2020 年 10 月 1 日～2022 年 10 月 31 日まで最大 25 名増員し対応を行いました。

(2) 対応実績

各窓口の対応実績は、以下になります。

加盟店向け問い合わせ電話窓口：2,861 件

	2020/10	2020/11	2020/12	2021/1	合計
稼働席数	5	11	11	3	-
応答件数	1,801	856	133	71	2,861

主な問い合わせ内容：GoToEat キャンペーンの参加方法、開始時期、ネット予約の基本的な設定や運用方法、ポイント付与・利用機能の仕組み、ユーザー対応等

操作問い合わせ電話窓口：37,904 件

	2020/10	2020/11	2020/12	2021/1	2021/2	2021/3	合計
稼働席数	17	41	41	31	18	18	-
応答件数	10,636	8,614	5,477	5,153	3,026	4,998	37,904

操作問い合わせメール窓口：20,375 件（加盟店向け問い合わせメール窓口の件数含む）

	2020/10	2020/11	2020/12	2021/1	2021/2	2021/3	2021/4	2021/5	2021/6	2021/7	2021/8	2021/9	2021/10	合計
稼働席数	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-
件数	4,104	3,228	2,277	1,458	1,005	1,367	1,299	988	891	1,030	866	821	1,041	20,375

※加盟店向け問い合わせメール窓口は2020年12月まで

主な問い合わせ内容：管理画面の操作方法全般、ネット予約関連の操作方法等

感染症予防対策の店舗確認、是正フォロー電話窓口：2,180 件

	2020/10	2020/11	2020/12	2021/1	2021/2	2021/3	2021/4	2021/5	2021/6	2021/7	2021/8	2021/9	2021/10
稼働席数	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
応答件数	271	453	429	110	77	124	121	77	59	58	53	36	40
	2021/11	2021/12	2022/1	2022/2	2022/3	2022/4	2022/5	2022/6	2022/7	2022/8	2022/9	合計	
稼働席数	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	
応答件数	35	64	27	11	17	27	13	13	39	26	0	2,180	

主な問い合わせ内容：席の間隔がない、パーティションがない、店員がマスクをしていない、消毒液を用意していない等

ネット予約トラブルフォロー電話窓口：633 件

	2020/10	2020/11	2020/12	2021/1	2021/2	2021/3	2021/4	2021/5	2021/6	2021/7	2021/8	2021/9	2021/10
稼働席数	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
応答件数	31	33	16	34	82	112	36	32	35	9	13	6	20
	2021/11	2021/12	2022/1	2022/2	2022/3	合計							
稼働席数	1	1	1	1	1	-							
応答件数	27	39	35	35	38	633							

主な問い合わせ内容：来店したら予約がとれていないと言われた、来店したらお店が閉まっていた、ポイントが利用できなかった等

利用者向け問い合わせメール窓口：44,747 件

	2020/10	2020/11	2020/12	2021/1	2021/2	2021/3	2021/4	2021/5	2021/6	2021/7	2021/8	2021/9	2021/10
稼働席数	4	9	9	25	25	22	10	9	9	9	8	7	7
件数	13,520	15,634	3,651	2,464	807	2,558	2,407	1,247	967	384	147	171	101
	2021/11	2021/12	2022/1	2022/2	2022/3	2022/4	2022/5	2022/6	2022/7	2022/8	2022/9	2022/10	合計
稼働席数	7	7	6	6	4	4	4	4	4	4	4	4	-
件数	86	74	92	48	72	86	37	28	12	97	45	12	44,747

主な問い合わせ内容：GoToEat キャンペーン期間や条件、予約がポイント付与対象になっているかの確認、付与ポイントの確認、店舗への問い合わせ等

9 所感

株式会社カカコムでは、コロナウイルスの感染拡大もあり、4度の期間延長をはさみ、2020年9月15日～2022年10月31日の期間（ポイント利用終了後の来店のみ期間を含む）、GoToEatキャンペーン事業に取り組んだ。4万店を超える飲食店にキャンペーンに参加いただき、付与ポイントに対して約89%の利用がなされ、一定の成果を上げることができたと考えている。

同事業に関しては、飲食店が固定費をかけずにキャンペーンに参加できるよう新たに提供した「ネット予約キャンペーンプラン」を通じたキャンペーン参加の受付もあり、コロナウイルスの感染拡大による厳しい市況下の中でも多くの飲食店に加盟いただくことができた。また、高いポイント利用率からもわかるように利用者からも概ね好評であった。

ポイント利用については、利用者へのキャンペーン訴求だけでなく、当初翌月付与を想定していたポイント付与を来店から8日後の付与に改善したことや予約の際のポイント利用の導線を改善するなど、利用者の利便性を向上させたことも高い利用率の一因となったと考えている。

一方で、キャンペーン期間延長を想定できず、ポイント管理上、期間延長の際に付与ポイントを一度失効した上で、一定期間を経て再付与する運用をとらざるを得ず、利用者のポイント利用に不便をかけた点は反省材料となる。

しかしながら、上記の期間延長に関する告知や付与ポイントに満たない飲食の利用に対する注意喚起、感染症予防対策や不正利用に際しての加盟店、利用者とのコミュニケーションなど、発生した課題に対して、期間を通して柔軟に対応することができ、結果として、大きな混乱もなく比較的円滑な運営ができたと考えている。

加盟店へのポイント利用代金の振込についても、口座情報不備による振込不能に対して、通常より加盟店へのコミュニケーションを強化し、正しい口座情報に更新いただくことで、振込できない加盟店を大きく減らすことができた。

コロナウイルスの感染拡大に伴う緊急事態宣言やまんえん防止等重点措置による飲食店の営業時間の短縮や酒類の提供停止等の要請もあり、期間中のポイント利用が不安視されたこともあったが、多くの飲食店や消費者に参加いただき、最終的には、一定の飲食需要の喚起を図ることができた施策だったと考えている。