

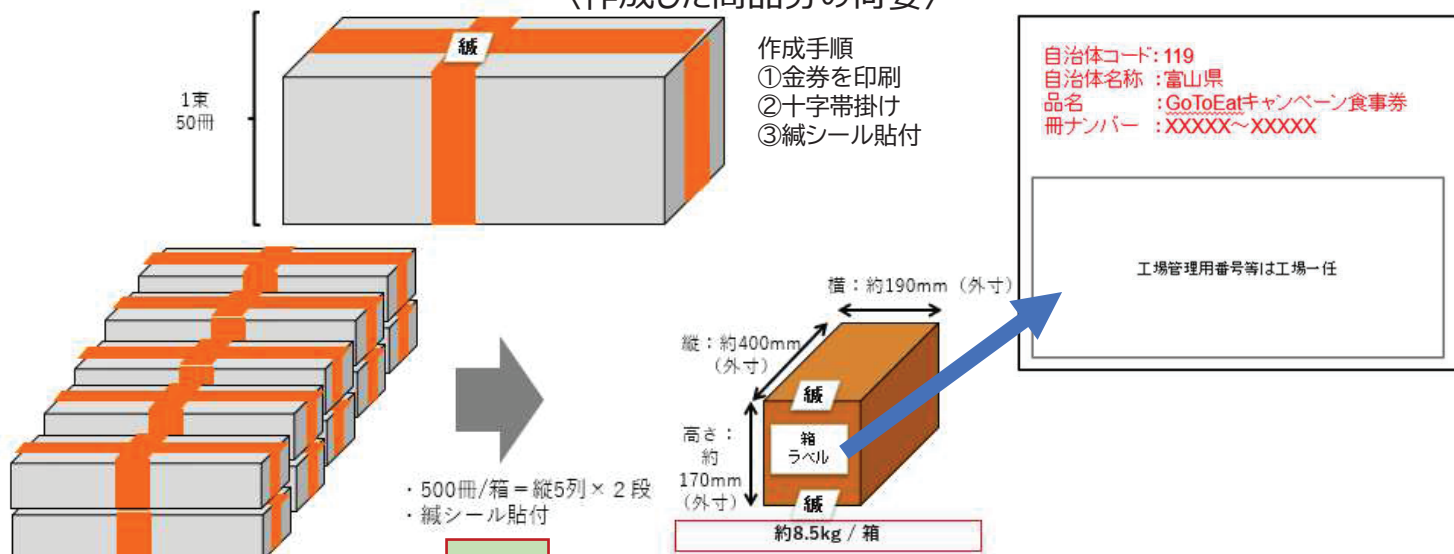
▶ 食事券の販売場所への配送方法

当該事業において作成した食事券の配送については、日本通運(株)富山警送事業所に外注をしました。

①作成した食事券の一時保管と管理	作成した金券を日本通運(株)富山警送事業所にて保管及び管理。
②食事券の富山県内指定場所への適時配送と管理	郵便局より補充依頼→日本通運(株)富山警送事業所より配送。
③配送管理の逐次報告	既存券:毎週月曜日に郵便局より事務局へ先週分販売数を報告。 追加券:各郵便局の日々の販売数を郵便局本部で取りまとめ、随時報告。
④余剰商品券の回収・一時保管と管理	余剰商品券を回収し、事務局内で保管及び管理。

市内拠点による保管・配送体制により、急な補充・配送依頼にも最短対応できる体制を整えました。

〈作成した商品券の荷姿〉



【貴重品配送による納品】

【貴重品輸送】

日本通運(株)富山警送事業所
【貴重品保管】・【貴重品輸送管理】

指紋認証

防犯カメラ

貴重品貨物専用ボックス



商品券販売場所窓口

～貴重品保管の特徴～

- ・貴重品貨物集配作業・保管業務を一般貨物と完全分離されたスペースで行います。
- ・外部から隔離されており、指紋認証システムにて入室管理を行います。(事前登録者のみ入室可)

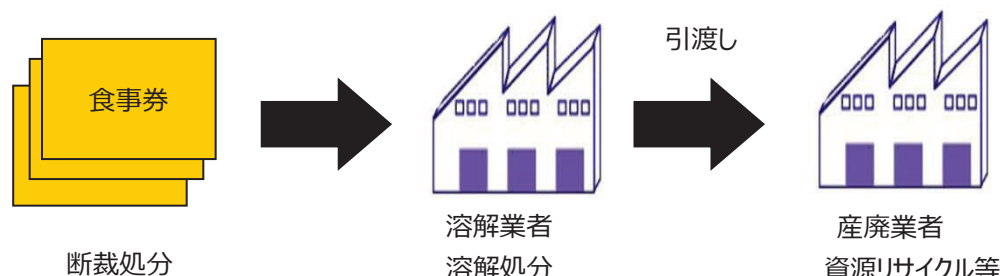
～貴重品輸送の特徴～

- 一般貨物との分離輸送
- ・専用車両(もしくは車内での分離)・専用の仕分場所で作業を実施。
- 「ITによる管理」と「人による管理」のダブルチェックシステム
- ・日通航空の物流情報システム「SPEED」を利用し貨物を追跡・管理できます。
- ・貨物が通過する各ポイント(発送営業店～空港・ターミナル～配達営業店)で専用チェック表を使用し、貨物1個ごとの存在チェックを確実に実行。
- 車両および管理体制
- ・集配車両には「貴重品貨物専用ボックス」を積載し、盗難防止のため荷台に固縛。自動ロック装置装着車両を使用。
- ・無線機または携帯電話を装備した車両の使用により常時配達員と連絡可能。車外から貨物を直視できない車両を使用(幌車は不使用)

▶ 利用済み食事券の処分について

回収券は金券としての価値はありませんが、回収券流出による不正利用や詐欺事件につながる危険性から、その処分には資格を持った指定業者が処理を行います。廃棄処分は溶解業者に依頼し、工場内部に設置した断裁・溶解処理装置により券の原型を留めない状態に加工します。

※回収・精算済みの使用済み券の保管期間は概ね6カ月程度を予定。その後溶解処分致します。



溶解処理実績			
溶解処分依頼日	対象となる食事券回収期間	溶解処理個数	溶解処理日
2022年2月1日	2020年12月～2021年9月換金分	1133箱	2022年2月28日
2022年2月4日	2021年10月～2021年11月換金分	281箱	2022年2月25日
補足： 残りの2021年12月～2022年1月換金分の回収食事券、計128箱の処理については、3月中に処分を行うよう溶解業者へ手配を行っている。			

▶ セキュリティ管理について

<セキュリティ体制>

JTBグループ会社、㈱J&Jギフトにおける、金券製造工場は、工場全体が万全のセキュリティ体制で守られております。また、設備のみでなくデータの取扱い、開発に関する文書の取扱いも厳重な管理を行っております。この実績で、長年に渡り全国の金融機関等から高い信頼をいただき、マスターカード、VISA等の海外主要クレジット会社の製造認定工場として高い評価を頂いております。また、同工場は外部品質保証規格であるISO9001、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)、環境問題への取組みとして環境マネジメントシステムのISO14001を取得済みです。

<金券工場のセキュリティ体制>

- 警備員が24時間体制で出入口を警備。出入口以外は、赤外線センサーで警備
- 全ての窓にセンサーを設置。開閉や破壊された場合は警報システムが作動
- カードロックシステムによる通行履歴の管理 など



(財)日本情報処理経済社会推進協会から、プライバシーマーク付与の認定を取得し、以来現在も更新しております(更新サイクル2年)。この認定は、同協会が個人情報の保護の観点から、企業が収集し、利用している個人情報の管理・保護の体制を厳格に審査し、認定するものです。

金券工場のセキュリティ体制について
 既存券・追加券共に金券工場での不正券(偽造券など)や他の問題等は発生しなかったため、セキュリティ体制は実施後、問題が無かったといえる。

▶ 富山県事務局コールセンター概要

電話対応経験値の高いオペレートスタッフを、時期に応じて必要人数配置。
問い合わせ内容に応じて、柔軟に対応をいたしました。

名称	富山県GoToEatキャンペーン コールセンター
開設期間	令和2年9月15日～令和4年2月28日 1年5カ月間 平日9時30分～17時30分(土日祝日は休業)
設置場所	弊社コールセンター機能・設備を有する拠点施設
対応時間	9:30～17:30(対応時間外は、テブによるご案内になります)
回線数	事業者様用コールセンター4回線 利用者様用コールセンター4回線

▶ コールセンター要員配置結果

	2020年				2021年												2022年	
	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
スーパーバイザー	センター全体管理 / 月～金 9：30-17：30 ※土日祝日は休業																	
スタッフA	電話対応業務／月～金 9：30-17：30 事務局常勤 ※土日祝日は休業																	
スタッフB	電話対応業務												対応業務調整の上決定					
スタッフC	電話対応業務																	
スタッフD	電話対応業務																	
スタッフE	電話対応業務																	

主なコールセンター業務内容

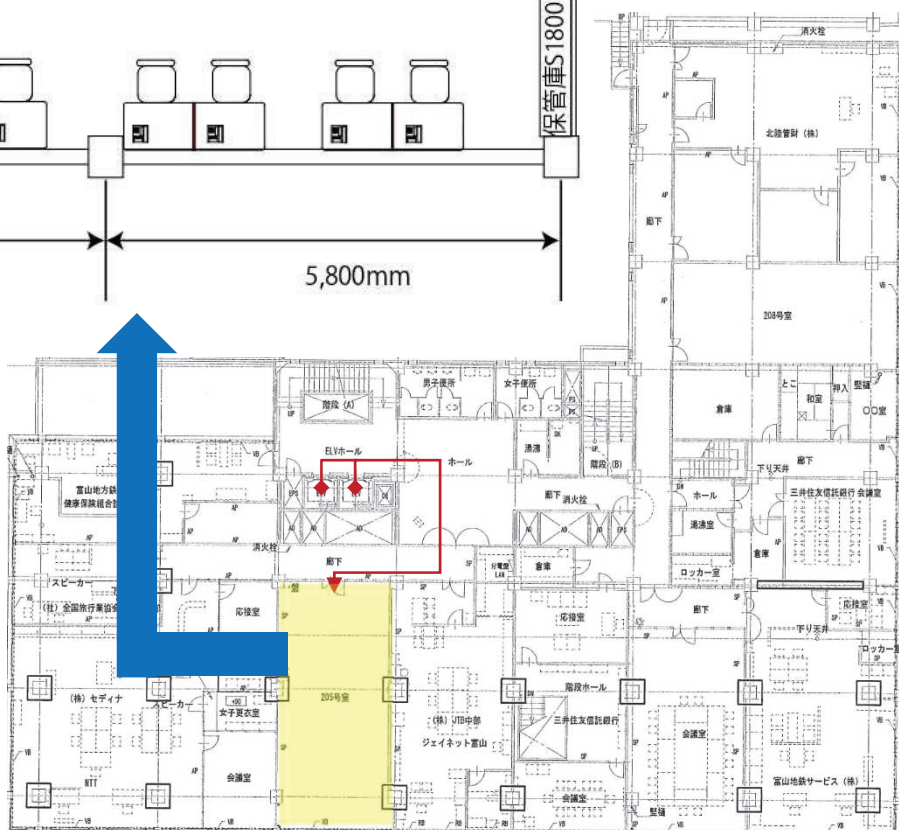
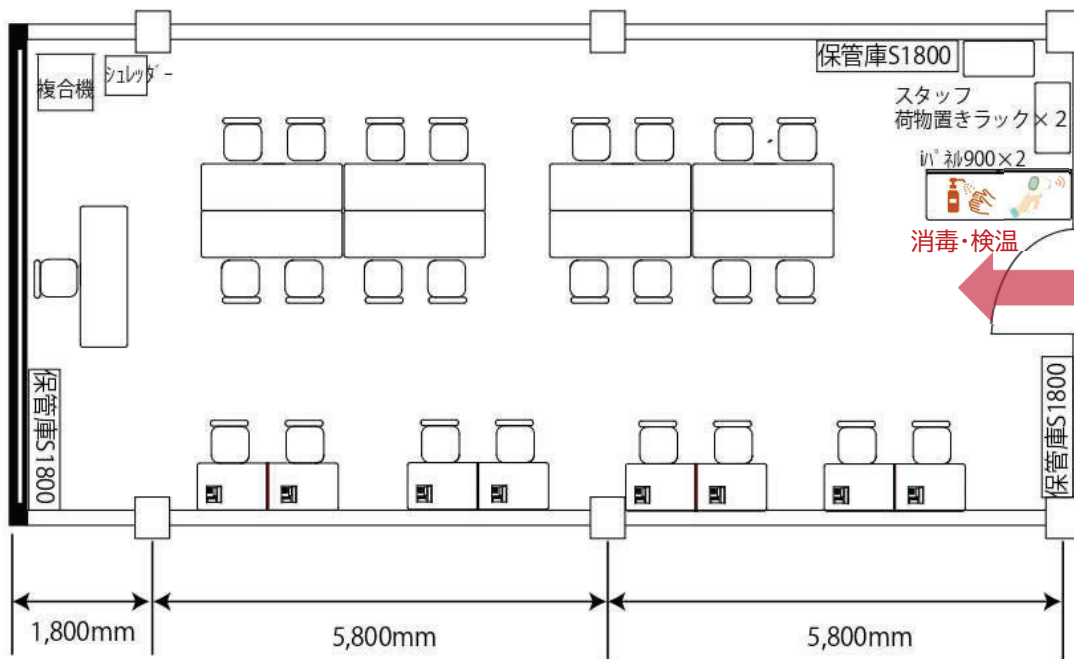
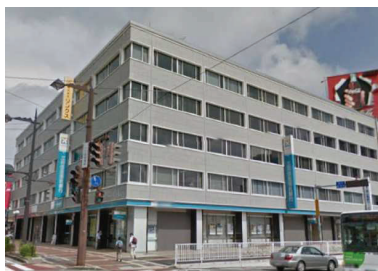
一般消費者	主に電話での問い合わせに関して、適切に対応を行った。(1日あたり20件以上) ・商品券利用について ・引換販売窓口案内 ・利用可能店舗に関する問い合わせ ・その他、様々な問い合わせ(クレームなど)
加盟店	主に、電話やメールでの問い合わせに関して、適切に対応を行った。(1日あたり40件以上) ・新規加盟手続き対応 (新規加盟を希望される方へ、電話で登録までの手続きなどを説明を行った) ・ロゴ等のデザイン使用 ・ホームページ掲載内容に関する問い合わせ(内容変更など) ・加盟店登録内容変更手続き ・食事券利用に関するトラブル対応 ・精算に関する問い合わせ(不備連絡など)
他	・センターマニュアル、FAQ作成 ・研修、シフト調整 ・その他、必要に応じて作業を行った。

▶ 事務局設置場所・受付時間

場 所:〒930-0003
富山県富山市桜町1-1-36
富山地铁ビル2階 205号室

面 積:87.46坪

受付時間:9:30~17:30(土日祝 休)



- | | | |
|--------------|---------------|----------------|
| ① 食事券販売管理チーム | ④ ホームページ運営チーム | ⑦ 実績確認監査等担当 |
| ② 食事券換金業務チーム | ⑤ コールセンターチーム | ⑧ 消費者利用加盟促進チーム |
| ③ 食事券実績管理チーム | ⑥ 加盟店相談チーム | |

▶ 事務局内の感染防止対策について

事務局内では、新型コロナウイルス感染症対策として、下記の取組みと対策を実施し、安全で且つ安定した運営を実施いたしました。

● 1. 入場時の感染予防対策

- マスクの着用100%の実施(スタッフに対する周知)
- 入口及び事務所にAI顔認証体温測定器、消毒品の設置



マスク着用100%



AI顔認証検温器
による体温測定



体温37.4度以下
モニター青表示



マスクを不着用
モニター黄色表示



体温37.5度以上
モニター赤表示

● 2. 運営スタッフの体調管理

- 発熱や軽度であっても咳・咽頭痛などの症状があるスタッフは出勤しないよう、事前にて注意喚起
- 入場時の検温で発熱または風邪の症状がある場合は自宅療養の指示
- 体温測定に問題がなければ入口で手指消毒の徹底
- 万が一、感染が発生した場合に備え、スタッフの行動記録や接触者した方の情報を開示する承諾書に同意いただき、感染拡大 及び 再発防止に努める



● 3. 事務局内における感染予防対策

- 人流交差軽減、スタッフ間の密集をなるべく避けた事務所レイアウト
- 休憩スペースは、対面ではなく横並びで座る
- 室内の十分な換気を徹底。部屋の窓が開閉可能な場合は、1 時間に2回程度、窓を全開して換気を行う。
- 昼食場所、休憩室、喫煙室などの共用スペースは、座席を減らし、昼休み等の休憩時間に幅を持たせる。
- 共有する物品(テーブル、いす等)は、3時間に1回に消毒する
- 事務局内、スタッフ間での食事は、禁止とする。
- 勤務期間中は、スタッフの不要な外出(ライブ・コンサート・外食など)を極力控えるよう注意喚起。