

加盟店向けコールセンター概要

実施期間

●2020年11月16日～2021年9月30日

●平日(月～金) 9:30～17:30

コールセンター実績

2020年11月11日より、加盟店用の換金業務に関する専用ダイヤルを開設、日々、問い合わせ対応を行った。

着電数の集計

	加盟店	その他	合計
2020年 11月	374	28	402
12月	511	17	528
2021年 1月	582	27	609
2月	300	30	330
3月	280	39	319
4月	282	65	347
5月	219	46	265
6月	166	61	227
7月	197	42	239
8月	273	27	300
9月	25	20	45
合計	3,209	402	3,611

事業期間中を通して最も多かった問い合わせ内容は、入金明細や入金日の確認問い合わせであった。

また、事業当初は、換金の業務に関する問い合わせが多かったが、2021年3月以降は、追加換金キットの送付依頼などの問い合わせが増えた。

今回、利用停止期間等があったが、加盟店からの問い合わせは数件程度であった。換金業務については利用期間停止等について大きな混乱はなかったと考えられる。

8 食事券回収／振込業務

スターターキットについて

利用促進と円滑な換金を図るために、登録された加盟店にはスターターキットを配送した。

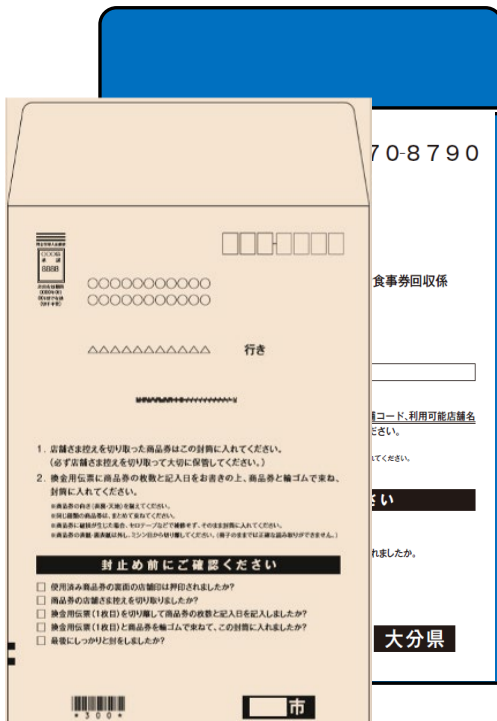
① 加盟店マニュアル(改訂版) 1部



② 加盟店 ステッカー2枚



③ 換金用封筒・伝票



- ・換金用封筒 13枚
- ・換金用伝票 13セット
- ・封緘シール 13枚

④ 食事券見本1枚

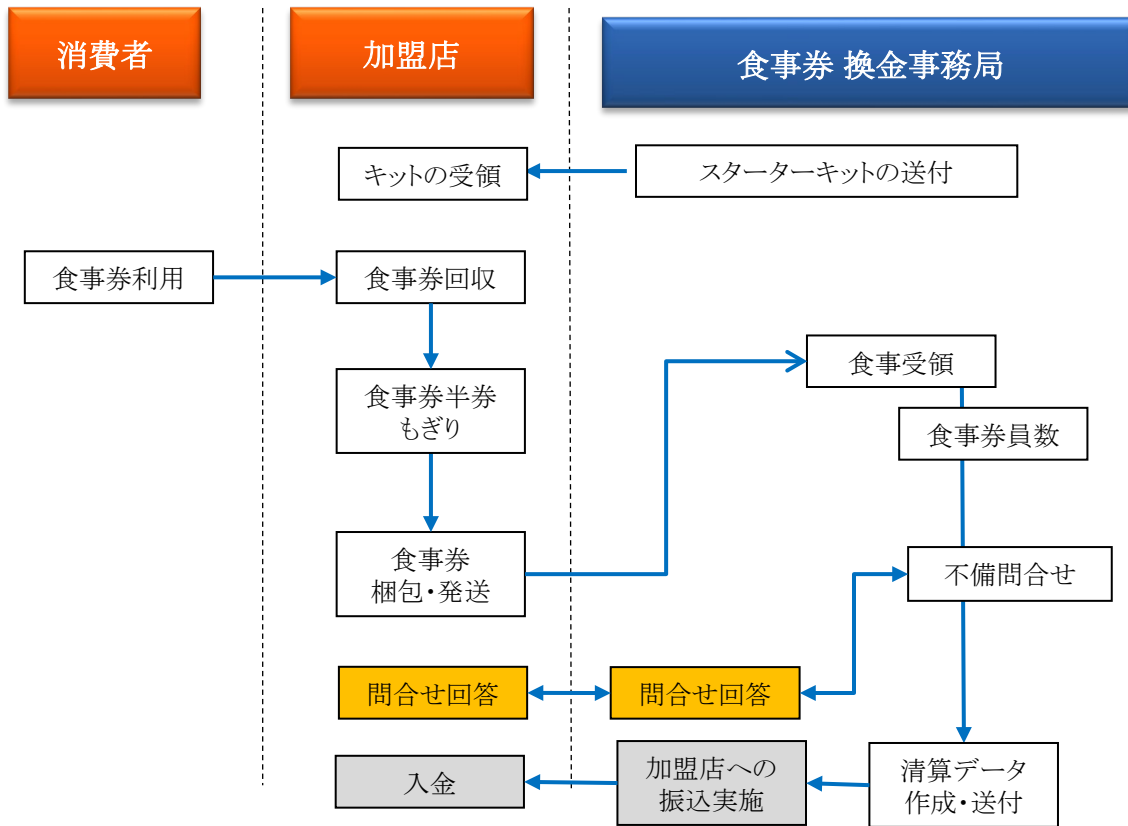


封緘シール

記入日	20	年	月	日	換金用伝票 (1枚目: センター送付用)						
自治体名	×××××××××××××××××××× (全角20文字)										
利用可能店舗コード	□□□□□□□□ (半角8文字)										
利用可能店舗名	×××××××××××××××××××××××××××××××× (全角30+20=50文字)										
電話番号	99988887777 (半角11文字)										
商品券合計枚数	<table border="1"> <tr> <td>500円券</td> <td>□□□□□□□□</td> <td>枚</td> </tr> <tr> <td>1,000円券</td> <td>□□□□□□□□</td> <td>枚</td> </tr> </table>					500円券	□□□□□□□□	枚	1,000円券	□□□□□□□□	枚
500円券	□□□□□□□□	枚									
1,000円券	□□□□□□□□	枚									
 CODE39(ルビあり)											

管理・回収業務フローについて

大分市内に換金専用の事務局を構築し、換金に対する事務業務及び加盟店との連絡調整を行った。



振込スケジュール

食事券発送受付期間

郵便での使用済み食事券の発送可能期間
 2020年11月16日 ～ 2021年8月31日
 ●到着日によって入金日が決定。

入金処理期間及び入金日

・換金事務局への締め日を区切り、入金日を設定。
毎週水曜日到着、翌週火曜日の入金。

換金回数

原則週1回/月4回(2020年11月16日～2021年11月1日)まで
 ●発送の回数は加盟店側の自由裁量。事務局からは1か月に2回程度の換金を推奨。

換金振込実績について

Go To Eat(イート)キャンペーン換金状況表 換金日別(2020.11~2021.04)

換金日	金額	第1弾(プレミアム率25%)	第2弾(プレミアム率20%)
2020年11月24日	1,820,000	1,820,000	
2020年12月01日	74,167,500	74,167,500	
2020年12月08日	192,341,000	192,341,000	
2020年12月11日	△ 615,000	△ 615,000	
2020年12月14日	252,757,000	252,757,000	
2020年12月21日	591,500	591,500	
2020年12月22日	227,929,500	227,929,500	
2020年12月29日	219,093,500	219,093,500	
2021年01月07日	158,512,500	158,512,500	
2021年01月12日	155,126,500	155,126,500	
2021年01月13日	48,007,000	48,007,000	
2021年01月14日	66,695,000	66,695,000	
2021年01月15日	56,919,000	56,919,000	
2021年01月18日	78,478,000	78,478,000	
2021年01月19日	76,278,000	76,278,000	
2021年01月20日	289,000	289,000	
2021年01月22日	867,000	867,000	
2021年01月25日	769,500	769,500	
2021年01月26日	340,452,500	340,452,500	
2021年01月27日	39,552,500	39,552,500	
2021年01月28日	71,001,500	71,001,500	
2021年02月01日	1,639,600	1,639,600	
2021年02月02日	199,560,000	199,560,000	
2021年02月09日	245,197,000	245,197,000	
2021年02月16日	236,887,500	236,887,500	
2021年02月24日	239,426,000	239,426,000	
2021年02月24日	710,000	710,000	
2021年03月02日	196,585,000	196,585,000	
2021年03月05日	975,000	975,000	
2021年03月09日	329,347,500	329,347,500	
2021年03月16日	317,268,000	317,268,000	
2021年03月23日	218,053,500	218,053,500	
2021年03月30日	208,422,500	208,422,500	
2021年04月06日	149,089,500	149,089,500	
2021年04月13日	273,824,500	273,824,500	
2021年04月19日	145,337,000	145,337,000	
2021年04月27日	149,809,500	149,809,500	

換金振込実績について

Go To Eat(イート)キャンペーン換金状況表 換金日別(2021.05～11)			
2021年05月11日	150,094,000	120,258,500	29,835,500
2021年05月18日	391,342,500	220,157,000	171,185,500
2021年05月24日	166,934,500	83,828,500	83,106,000
2021年06月01日	93,742,000	45,195,000	48,547,000
2021年06月08日	94,240,500	42,216,000	52,024,500
2021年06月14日	134,282,000	62,428,000	71,854,000
2021年06月22日	83,884,500	40,815,000	43,069,500
2021年06月29日	132,749,000	41,436,000	91,313,000
2021年06月29日	123,000	3,000	120,000
2021年07月06日	131,474,500	30,630,500	100,844,000
2021年07月13日	251,160,000	55,495,000	195,665,000
2021年07月19日	170,091,500	25,925,000	144,166,500
2021年07月28日	225,355,000	29,803,500	195,551,500
2021年08月03日	176,842,500	20,546,000	156,296,500
2021年08月10日	240,647,000	24,249,000	216,398,000
2021年08月17日	222,350,500	30,236,000	192,114,500
2021年08月24日	250,015,000	35,588,500	214,426,500
2021年08月30日	177,404,500	30,041,500	147,363,000
2021年08月31日	164,035,500	26,310,500	137,725,000
2021年09月07日	143,713,500	34,142,000	109,571,500
2021年09月14日	3,484,000	928,000	2,556,000
2021年09月22日	59,000	32,500	26,500
2021年09月28日	17,000	12,500	4,500
2021年09月29日	12,500	12,500	0
2021年10月21日	537,000	503,500	33,500
2021年11月01日	174,000	0	174,000
振込総額	8,377,930,100	5,973,958,600	2,403,971,500

※定時換金が履行されなかった理由(2021年1月の換金について)

2020年の年末から2021年の年始にかけて多くの食事券が利用されたため、1月の換金業務ではその集計作業に時間がかかり、換金振込作業が遅れた。加盟店へ事情を説明し、理解いただいた上で実行している。

振込手順について

※加盟店マニュアルより抜粋

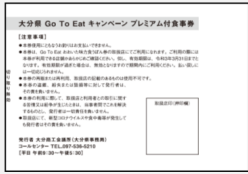
換金に必要なもの

・受け取った食事券 ・専用封筒 ・換金用伝票

① 受け取った食事券から、加盟店控え用の半券を切り取っているかを確認してください

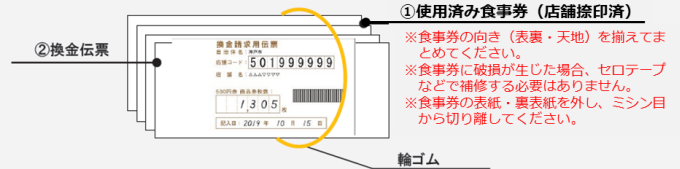
加盟店さまお控え用(小)

換金用(大)



※必ず加盟店控えを切り取って、入金完了まで大切に保管してください。

③ ①の受け取った食事券を②の換金請求伝票を表紙にして、輪ゴムで束ねてください。枚数により1束にできない場合は複数束に分かれても構いません。但し、1封筒につき1枚の換金請求用伝票となりますので、複数束に分かれる場合は、束の全ての金額を換金請求用伝票に記入して、専用封筒に封入をお願いします。



② 換金用伝票に必要事項を記入してください。

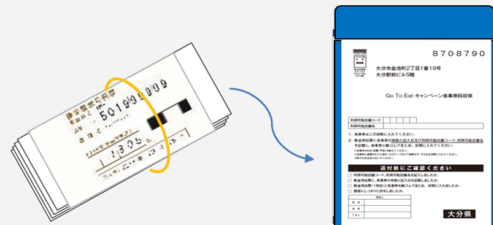
登録時に付与された登録番号を記入してください。

店舗名・電話番号を記入してください。

送付枚数を記入してください。

記入日	20 年 月 日	換金用伝票
自治体名		
利用可能店舗コード		
利用可能店舗名		
電話番号		
食事券合計枚数		

④ ③でセットした換金請求伝票と使用済み食事券を専用封筒に入れてください。



それぞれの券ごとまとめて輪ゴム留めてください。



記入日	20 年 月 日	換金用伝票
自治体名		
利用可能店舗コード		
利用可能店舗名		
電話番号		
食事券合計枚数		

送付する両方の食事券の合計枚数を記入してください。
※それぞれの券の数を記載する必要はありません。

振込手順(換金業務)

換金業務においては、換金の遅延・換金金額の誤入力がないように、複数名体制のチェック機能を構築。適正に換金業務を行った。

①加盟店から送付された食事券の半券を加盟店ごとに集計。

締切:毎週水曜日

②集計した食事券金額を翌週火曜日までに振込み

集計業務①

換金金額に間違いがないよう、
2名1組体制で、相互が枚数を確認し、入力を行う。
※入力においても相互に確認

集計業務②

伝票に記載されている、店舗コード、店舗名、食事券の合計枚数が、同封されている換金伝票の記載内容を間違いがないのか、ダブルチェック

③送付物及び換金伝票の記載内容に、間違いがない場合はデータ入力し、伝票を付けた状態で事業所ごとに鍵付きキャビネットに保管。
※鍵は換金業務の責任者のみが管理

換金伝票

を記載し、食事券と揃ってまとめ、封筒に入れてください。

記入日 20 年 月 日 換金用伝票

自治体名

利用可能店舗コード 00178

利用可能店舗名 TOMO Clover

電話番号

食事券合計枚数 25 枚 ①

☒ 換金伝票1枚目/食事券を揃ってまとめ、封筒に入れましたか。

☒ 最後にしっかりと封をしましたか。

差出人

氏名	TOMO Clover
住所	
TEL	

9/27 ① ② 25枚

大分県

集合型商業施設について

集合型商業施設にはテナントとして複数の飲食店が入居している。
テナントの業務効率化のため、商業施設が売上等を管理している。
Go To Eatの食事券の換金についても一括換金することとなり、商業施設と誓約書を
交わすこととした。

令和3年3月20日

Go To Eat (イート) キャンペーン
大分県事務局
(大分商工会議所) 御中

㈱トキハ 代表取締役社長
池辺 克城



一括換金理由書

当社は、大分県 Go To Eat キャンペーンにおける食事券換金にあたり、入居テナント飲食店の換金を一括にて行う理由を以下に記述いたします。

記

通常弊社ではテナント運営を行うにあたり、弊社のレジを利用しているテナント飲食店については、金券類の精算及び事務処理を弊社にて一括処理を行っております。

これは、煩雑な処理を個別に行うより弊社にて複数の金券処理を一括処理する方が、テナントと弊社の双方の事務的効率が上がる為であり、今回の食事券も同様に考えて一括処理としている。

以上

令和3年3月20日

Go To Eat (イート) キャンペーン
大分県事務局
(大分商工会議所) 御中

(株)トキハ 代表取締役社長
池辺 克城 印



誓約書

当社は、大分県 Go To Eat キャンペーンにおける飲食券換金申請にあたり、以下の事項を厳守することを誓約いたします。

記

大分県 Go To Eat キャンペーン事務局より振り込まれた金額を店舗ごとの既存の契約に基づく金額通りに各店舗へ支払いいたします。
大分県 Go To Eat キャンペーンにおける、一切の事務手数料等を徴収しません。

以上

令和3年3月20日

Go To Eat (イート) キャンペーン
大分県事務局
(大分商工会議所) 御中

(株)トキハ 代表取締役社長
池辺 克城 印



誓約書

当社は、大分県 Go To Eat キャンペーンにおける食事券換金申請にあたり、以下の事項を厳守することを誓約いたします。

記

大分県 Go To Eat キャンペーン事務局より振り込まれた金額を店舗ごとに振り込むにあたり、賃料・テナント料に限り、相殺のうえその差額を振り込みます。

以上

← 誓約書

9 不正防止対策

不正防止の対策について

- 加盟店登録と同時に配布する「加盟店取扱いマニュアル」において、不正換金が判明した際には法的措置を取ることを説明している。

1. 食事券の取扱い時の注意点

その他以下の食事券利用があった場合は個別にご対応を下さい。

- **食事券の半券（加盟店控え）が切れた状態**の食事券を持参された場合
原則として、半券が切れた場合は利用が出来ませんが、食事券と半券の両方が確認できた場合は使用出来ます。
※上記の場合も半券の取得はお忘れないようにしてください。

- **汚れたり、破れたりした状態**の食事券を持参された場合は、
券面の面積が3分の1以上残っていて、半券が取得できること、表面の偽造防止特殊加工が残っていることが確認できた場合は使用できます。

- **おつりはお渡ししないで下さい。**

2. 店舗独自の利用ルールを設ける場合の対応

お店独自で食事券が使えないメニューを決める場合は、**予め消費者が認識できる**ようにしてください。また、他割引企画との併用不可やポイント加算対象外などを定める場合も同様に、**予め消費者が認識できる**ようにしてください（レジ、陳列棚、チラシなど）。
さらに、お客様がメニューを注文する際にその旨をお伝えください。

3. 不正換金について

食事券の**自己取引・架空取引は不正行為**となります。
食事券を先払チケットとして利用することも不正行為となり、こうしたことが判明した場合は、換金の拒否や加盟店の登録取消のほか、法的措置を取らせていただく場合があります。