

令和2年度 Go To Eat キャンペーンに係る事業のうち
オンライン飲食予約委託事業
実施報告書

令和5年1月31日
株式会社USEN Media

目次

事業実績概要	2
事業の実施関係者	3
事業の準備から終了までの遂行体制	5
ポイントシステムの説明(ポイント付与のタイミング等)	7
ポイント利用後の加盟店への入金	10
実績確認監査等事業者への報告等	11
相談窓口・申請案内等事業者との連携について	12
加盟店のサイト内表示例	13
飲食店の加盟促進	16
消費者の利用促進	22
コールセンター体制	27
不正防止対策	28
その他	29
広報	29
ヒトサラ × TABLE FOR TWO の取り組み	33
所感	34

事業実績概要

事業名称	オンライン飲食予約委託事業(USEN Media)
ポイント名称	GoToEat特別ポイント
総付与ポイント数	32, 134, 000
総利用ポイント数	17, 678, 830
ポイント利用率	54. 74%
ひとりあたりの付与ポイント数	2, 832
ひとりあたりの利用ポイント数	3, 481
ポイント付与期間	2020年10月1日(木) 0時 - 2020年11月14日(土) 16:00
ポイント利用期間	2020年10月1日(木) 0時 - 2022年 8月31日(水) 23:59
加盟店舗数	3, 313店舗(2022年8月31日時点)

ポイント付与・利用期間と事業期間(延長期間)

年	2020				2021												2022									
月	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ポイント 付与期間	10/1 - 11/14																									
ポイント 利用期間	当初有効期限 2020/10/1 - 2021/3/31				第 1 回延長 2021/4/1 - 2021/6/30				第 2 回延長 2021/7/1 - 2021/12/31				第 3 回延長 2022/1/1 - 2022/3/31				第 4 回延長 2022/4/1 - 2022/8/31									
対象予約 来店期間	予約・来店期間 2020/10/1 - 2022/8/31																								来店のみ 9/1 - 10/31	

事業の実施関係者

体制概要

- 内訳
 - a. 事業管理担当
 - キャンペーンに関わる費用・セキュリティ・著作権等の管理
 - b. 企画・マーケティング担当
 - 企画提案
 - 対飲食店・対消費者とのコミュニケーション・促進プランニング
 - c. システム担当
 - GoToEat特別ポイントの付与・利用に関わるシステム対応
 - d. デザイン担当
 - キャンペーンに関わる新規・既存Webページや案内物のデザイン
 - e. セールス・新規加盟促進担当
 - 全国のセールス業務・メンバーの管理
 - f. サポートデスク担当(コールセンター)
 - 不正防止監視・消費者及び飲食店からの問合せに対応
 - g. 店舗ページ制作担当
 - ヒトサラに掲載するお店のページ制作対応
 - h. 申込受付管理
 - 飲食店によるヒトサラ掲載の申込受付を管理

実務担当者リスト

職種	所属	担当業務
営業職	セールスイネーブルメント	新規獲得
営業職	カスタマーサクセス	加盟店利用促進
事務職	事業戦略	広報・経理
事務職	サービス企画	加盟申込管理
事務職	制作ディレクション	店舗ページ制作・加盟申込管理
開発職	プロダクト&エンジニア	システム開発
専門職	プロダクト&エンジニア	企画統括・不正監視
専門職	プロダクト&エンジニア	プロダクト企画・不正監視
専門職	サポートデスク	店舗/利用者/営業対応1
専門職	サポートデスク	店舗/利用者/営業対応2
専門職	マーケティング	広告・プロモーション
専門職	UI・UXデザイン	デザイン制作1
専門職	UI・UXデザイン	デザイン制作2

事業の準備から終了までの遂行体制

事業遂行体制図



遂行体制説明

準備期間

キャンペーン準備期間においては、主に**a. 事業管理**と**b. 企画・マーケ**セクションにて事業企画・設計を行い、サイトや実際の機能に関わるシステム実装やデザインの関わるアウトプット物へのディレクション・管理を並行し、準備を進めた。**c. システム**と**d. デザイン**セクションではキャンペーン開始までにディレクションを基に実行する。

またキャンペーンへの参画が確定した段階で消費者・飲食店へのご案内・プロモーションができるよう、事前に**b. 企画・マーケ**セクションにてコミュニケーションプランを設計し、飲食店との相対を担当する**e. セールス**セクションと連携して準備を進めた。この間**f. サポートデスク**セクションは問合せや不正監視のフローや運用を確認・準備した。

期間中

キャンペーン期間中においては**a. 事業管理**と**b. 企画・マーケセクション**にてキャンペーン進捗を確認・管理し、実績確認監査等事業者への報告をしつつ、適切な改善対策を**c. システム**や**d. デザインセクション**に指示出しを行い、実施した。並行して消費者・飲食店への利用促進のコミュニケーションを**b. 企画・マーケ**と**e. セールスセクション**で実行するとともに、**f. サポートデスクセクション**においては不正を監視しつつ、利用者・加盟店のお問い合わせに対応した。

また、相談窓口・申請案内等事業者とも連携をとりながら併せて利用促進を図った。期間中は週次で会議開催し、関連メンバーが社内外のキャンペーンの状況を把握できるよう努めると共に実績確認監査等事業者への報告物のチェックを行い、ヒューマンエラーやセキュリティトラブルを未然に防止した。

期間中に増加が見込まれるヒトササ新規加盟の申請受付・店舗ページの制作に関しては、それぞれ**g. 店舗ページ制作**と**h. 申込受付管理セクション**を中心に滞りなく進行できるよう、コントロールした。

終了関連

キャンペーン終了に向けて**a. 事業管理**と**b. 企画・マーケセクション**で最終の予約状況やポイント進捗をとりまとめ、実績確認監査等事業者への報告を行いつつ、終了に必要な対応を**c. システム**や**d. デザインセクション**に指揮した。キャンペーン終了前においても**b. 企画・マーケ**と**e. セールスセクション**にて利用者や加盟店にポイントの最終利用案内など行うことでスムーズなキャンペーン終了を迎えられるよう務めた。キャンペーン終了後にも発生したお問い合わせ等の対応は、2023年1月末まで引き続き**f. サポートデスクセクション**にて実施した。

ポイントシステムの説明(ポイント付与のタイミング等)

ポイントシステム概要

以下を前提とした。

- ラunchは**6:00-14:59**、ディナーは**15:00-5:59**、それぞれの時間内の来店・飲食とする。(入店・飲食開始時間ベースとする)
- 本事業のポイント付与期限は**2020年10月1日(木) 0時より2021年1月31日(日)まで**に来店した予約を対象として開始したが、好評につき**2020年11月14日(土) 16時**に早期終了した。
- 本事業により付与したGoToEat特別ポイントの有効期限は一律、**2021年3月31日**としたが、新型コロナウイルスの状況により第4回まで適宜、有効期限延長措置に対応し、最終的な有効期限は**2022年8月31日(水)**となった。

GoToEat特別ポイントの付与早期終了時イメージ(予約フォームに掲載)※延長前

11月14日16:00をもってGoToイート特別ポイントの付与は終了しました。
過去分の予約はポイント付与対象となります。
付与されたポイントは2021年3月31日まで予約分のお食事にご利用いただけます。

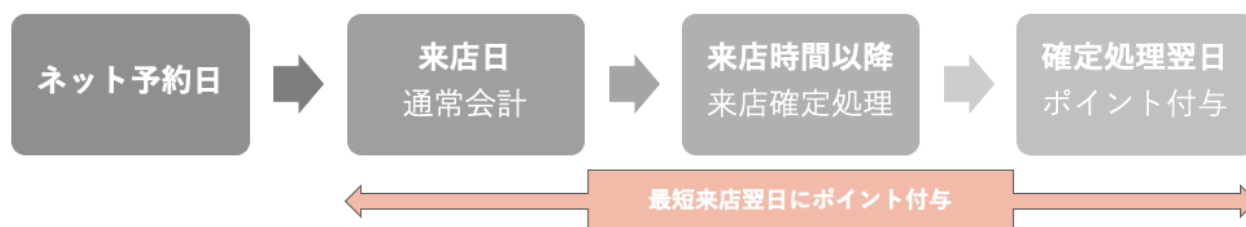
実際には来店しないご予約を繰り返す行為、来店予定の人数とは異なる人数でのご予約を繰り返す行為、同一ユーザー、同一電話番号、同一メールアドレスによる異なる氏名での複数のご予約、等当社が不適切とみなすご予約に関しても同様に、事前のご連絡なく、来店後であっても「キャンセル」とさせていただきます。また、該当の会員アカウントを削除し、当社が悪質と判断した際にはご利用済みのポイントに相当する金額を請求いたします。

通常時のポイント付与サイクル



通常のヒトサラPOINTの付与サイクルとしては、月末～翌月2日終日中までに加盟店が顧客の来店実績を確認（キャンセルや予約変更、来店確定）し、3日に一律でポイント付与の処理を実行する。ただし本事業キャンペーンが期間限定であることを受け、少しでも短いサイクルで利用者へポイントを付与するため、以下のサイクルを新規で導入・運用した。

GoToEat特別ポイントの最短付与サイクル



加盟店の予約管理画面において、予約ごとに「来店確定」のボタンを設置しており、加盟店側が利用者の来店時間以降にこちらの手続きをすることで、その翌日には利用者へのポイント付与処理をおこなった。これにより最短で来店日の翌日にはポイント付与が可能となった。

加盟店の予約管理画面のサンプル(予約詳細確認画面)

予約内容			
予約のキャンセル処理 連絡なしキャンセル処理 来店確定 予約内容を変更する			
受付窓口	ネット受付	予約状況	来店完了
来店日	2020 年07 月20 日(月)		
来店時刻	19:00		
滞在可能時間	1.5 時間		
来店人数	2 名		
席タイプ	万能席 (2~8名) [デイナー / 18:00 ~23:30]	卓数	1卓
価格	10,300円 (税込、チャージ料込)		

加盟店が会計時にポイント割引を失念した際の管理画面におけるポイント返却操作イメージ

割引ポイント返却申請	
注意事項 お客様へポイント返還ご希望の場合は、下記注意事項をお読みいただき、ご了承の上お申し込みください。 事前にお客様へ「ポイントが返還される旨」ご説明をお願いしております。 ※ご連絡なきままお客様へポイント返還された場合、クレームにつながる恐れがございます。 ※ポイント返却は翌日0時までには反映されます。この作業はキャンセル・やり直しができませんので、十分にご確認いただいた上での実行をお願いいたします。 お客様へのご連絡、ご承知はいただいておりますでしょうか？	
予約内容	
割引額	200円分(ヒトサラPOINT:200円分)
申請項目の記入	
返却ポイント数	必須 200 円分

GoToEat特別ポイント保有中利用者のマイページイメージ(当時)

 もちもちさんのマイページ 会員ステージ：スタンダード		 223  5,313  6
保有している ポイント 26,470 ポイント		
現在のヒトサラPOINT	4,417 ポイント	ヒトサラPOINTが使えるお店 >
付与予定※	1,000 ポイント	ヒトサラPOINTの使い方 >
ヒトサラPOINTを交換 >		
GoToイート特別ポイント (有効期限 2020/12/12)	22,000 ポイント	GoToイートポイントが使えるお店 >
期間限定ポイント (有効期限 2020/12/12)	2,000 ポイント	GoToイートポイントの使い方 >
付与予定※	4,000 ポイント	

ポイント利用後の加盟店への入金

ポイント利用分の飲食代金の振込の頻度・振込日

加盟店への振込は、以下のサイクルで実施した。(月1回)

ポイント利用分の飲食代金の振込サイクル



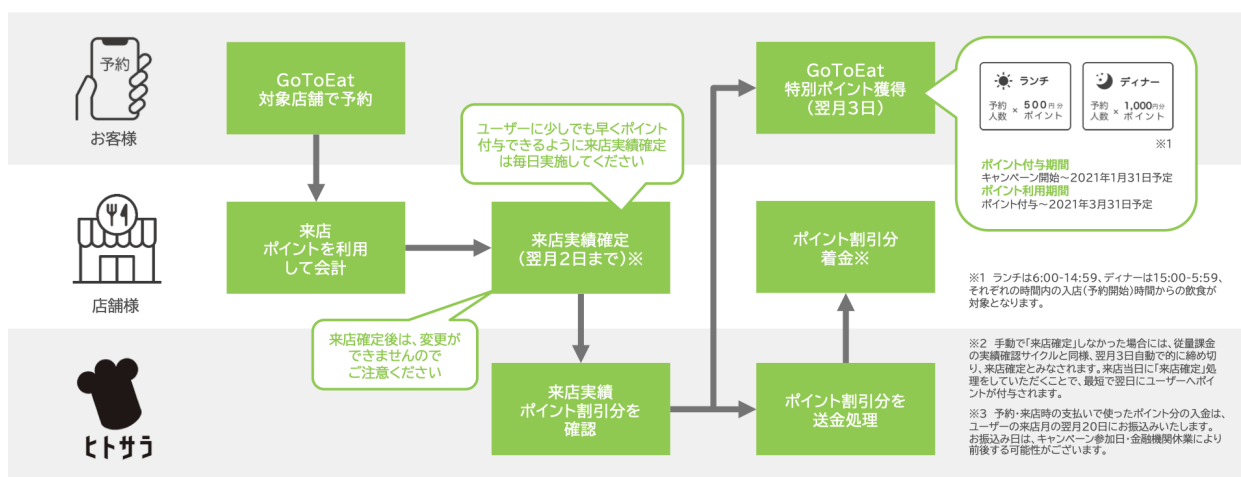
利用者によるポイントを利用した会計が発生した月の、月末～翌月2日終日中までに加盟店が顧客の来店実績を確認(キャンセルや予約変更、来店確定)し、経理処理の後、毎月20日に一律で振込処理を実行した。

加盟店向けポイント割引しくみ資料

9

Go To Eat キャンペーン ポイント割引のしくみ

お客様(ユーザー)がGoToEat対象店舗で、ポイントを利用した来店予約に対し
店舗様が一時的にポイント割引分を立て替えていただき、後日ヒトサラより立替代金をお支払いする流れとなります



Copyright © USEN Media CORPORATION

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への報告は、以下仕様書に記載の内容に従った。

1. 受託者は、日別のポイント付与・使用状況を、別途定める様式により、委託者へ報告すること。様式、頻度及び方法は、委託者と受託者が、協議して定めるものとする。委託者は、報告に基づき、一定の基準に達したら、残りのポイントを、それまでの実績に基づき、各受託者に割り振ることとする。
2. 受託者は、キャンペーン期間中、ポイント付与・使用の実績を、毎月、別途定める様式により、実績確認監査等事業者へ報告すること。様式、期日及び方法は、委託者と実績確認監査等事業者が、協議して定めるものとするが、IDごとにポイント付与・使用・失効状況をCSVファイルで報告可能とするなど、効率的な方法に対応できるようにすること。

(実施内容)

ヒトサラ内の予約データ・ポイントデータ・入金データを実績確認監査等事業者であるEYストラテジー・アンド・コンサルティング株式会社の指定の通り週次・月次で報告した。

3. 受託者は、キャンペーン期間中、飲食店への代金振込の実績を取りまとめた書類と、それらの根拠となる証拠書類を、毎月、別途定める様式により、実績確認監査等事業者へ報告すること。様式、期日及び方法は、委託者と実績確認監査等事業者が、協議して定めるものとするが、CSVファイルで報告可能とするなど、効率的な方法に対応できるようにすること。

(実施内容)

指定のファイル形式・周期に実績報告ファイルを自動提出できるよう、新たに集計報告基盤をシステム構築した。その上で発生したデータの不整合や、不正事案によって給付金から除外する判断となったデータ修正を適宜調整し、最終的に整合の取れた実績データとして認識合わせをおこなった。

4. 受託者は、キャンペーン期間終了後、ポイント付与・使用の実績と、飲食店への代金振込の実績、その根拠となる証拠書類を、別途定める様式により、実績確認監査等事業者へ報告し、承認を得ること。様式、期日及び方法は、委託者と実績確認監査等事業者が、協議して定めるものとする。
5. 受託者は、毎月の報告やキャンペーン期間終了後の報告が円滑に行われるよう、事業開始に当たり、事前テスト報告に協力するものとし、実績確認監査等事業者の指定する方法により、ダミーデータの提出などを行うこと。また、提出データの正確性に責任を負うものとし、実績報告や根拠資料のデータ提出に当たっては、複数の者によるダブルチェックを行うこと。複数の者によるダブルチェックでは、データの読み手と聞き手を変えて、異なる者の組合せで、複数回確認を行うものとする。

(実施内容)

また報告データと併せて、入金証明として提出するファイルが複数あり、社内的には経理部門を含む関係者でダブルチェックしながら実績報告を実施した。

相談窓口・申請案内等事業者との連携について

相談窓口・申請案内等事業者との連携は、以下仕様書に記載の内容に従った。

1. 受託者は、相談窓口・申請案内等事業者が事業の基本的内容を消費者と飲食店に説明するために必要となる情報の提供に協力すること。
2. 受託者は、委託者の指定する事業者がオンライン飲食予約事業者と連携した広報を実施することに協力すること。
3. 受託者は、相談窓口・申請案内等事業者との連絡窓口を設置すること。

(実施内容)

- GoToEatの全体のホームページに掲載するため、ヒトサラへの加盟条件や仕様、またポイントの仕様等の情報を提供した。
- 相談窓口・申請案内等事業者へ、週次で新規登録加盟店のリストを送付し、各加盟店へ感染症対策の啓発物を送付していただいた。
- 上記送付の際に、宛先不明で発送元に戻ってきた場合、相談窓口・申請案内等事業者からの照会を受けて、再送用の宛先をお知らせした。

加盟店のサイト内表示例

リストの段階で「GoToEat対象」(下の専用リストイメージの赤枠)表示によって加盟店舗を明確化。
また、加盟店舗のみを切り出した専用リストを運用することで認知を強化。

キャンペーン対象店舗のみを切り出した専用リストイメージ(当時)

The screenshot displays the Hitosara website interface. At the top, there's a navigation bar with the Hitosara logo and search filters. Below this, a large banner reads "東京都のGoToイートに参加しているお店一覧" (A list of restaurants in Tokyo participating in GoToEat). The main content area is titled "GoToイートに参加しているお店一覧" and includes a search bar with filters for area, genre, and price. A list of 409 restaurants is shown. One restaurant listing is highlighted with a red box, showing a "GoToEat 対象" (GoToEat Target) label. To the right, there's a promotional banner for the GoToEat campaign, stating "GoToEatをもっとおいしく。" (Make GoToEat even more delicious.) and "最大1,150ポイントもらえる！" (Get up to 1,150 points!).

加盟店ページイメージ(当時)

ファーストビューに「GoToEat対象」(下のイメージ赤枠)を表示することで、加盟店舗であることを明確化。



予約フォームイメージ(当時)

「こちらのお店はGoToEatキャンペーンに参加しています。」(下のイメージ赤枠)と表示することで、加盟店舗であることを明確化。

1 選択
2 入力
3 確認
4 予約完了

この予約は即時予約です。

予約希望日をお店に送信してご予約が確定します。

STEP 1

即時予約の申し込み
来店人数、希望日、時間帯や要望、予約される方の情報、など必要情報を入力しお店に送信。

STEP 2

予約成立
予約成立です。当日ご来店ください。

来店日付、人数、時間の選択

来店日を選択してください。必須

2020年11月

月	火	水	木	金	土	日
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

2020年12月

月	火	水	木	金	土	日
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

こちらのお店はGoToEatキャンペーンに参加しています。

和洋 居酒屋 和食 ダイニングバー
全席個室 京町しずく 銀座イン...

来店日時

来店人数

コース

お席

予約情報の入力へ進む

TELでのお問い合わせ

予約専用番号 050-5871-0648

お問い合わせ専用番号 03-3562-8877

予約・お問い合わせの際は「ヒトサタ」を見たとお伝えいただくスムーズです。

飲食店の加盟促進

既存のヒトサラ加盟店のキャンペーン参加に加え、新たにヒトサラに加盟いただく飲食店専用の掲載プランおよびフローを確立し、募集・掲載を実施した。

商品名: ヒトサラGoToEat特別プラン

掲載費用 … 初期費用:0円 / 月額固定費用:0円

Go To Eat キャンペーン 参加条件

1. ヒトサラ掲載条件・掲載規定を満たし、ご掲載いただくこと
2. [農林水産省](#)及び[各都道府県](#)が定めた感染症対策を実施していること
3. ヒトサラオンライン即時予約(一部台帳連携含む)をご利用いただき、受付対応をいただくこと
4. ポイントを利用した予約に対応し、還元ポイント入金のための口座を登録等の設定をしていただくこと
5. 予約来店後、利用者の来店と利用ポイントを店舗管理画面から報告いただくこと

ヒトサラGoToEat特別プランご案内ページイメージ

特別プラン

期間限定のプランを ご用意しました。

ヒトサラに掲載していないお店にも、GoToEatキャンペーンへ参加できるように、
新たな掲載プランをご用意。キャンペーン期間中にお申し込みいただくと、
2021年3月31日まで初期費用・掲載固定費用ともに無料で
ご掲載いただくことができます。

掲載内容

**最小限のお店情報で
掲載できます。**

店名・住所・電話番号・予約情報・衛生対策など、お店の基本情報のみでご登録可能です。

テイクアウト・デリバリーができるお店特集やシーズン特集など、各種特集への参加はできます。

掲載費用

**初期費用は無料。
月額固定費用も無料。**

別途有料オプションで、取材・撮影をブログにおまかせして、お店ページをアップデートできます。

キャンペーン期間中もディナー：200円/人の予約従量課金は発生します。

スケジュール

**冬と春の繁忙期に
お役立ちできます。**

掲載期間は、お申し込みと情報登録が完了してから2021年3月31日まで。

申込期間は2020年9月17日-12月25日を予定