

【電子観光クーポン全般について】

| 質問No. | 質問内容   | 回答   |
|-------|--|--|
| 1     | アプリの公開はいつからでしょうか。  | 今回はWEBサービス上での利用になりますので、アプリの公開はございません。<br>WEBサービスは、1/10以降読み取り可能となります。   |
| 2     | スターターキットは、店舗に直接届くのでしょうか。   | 登録店舗様毎に直接届きます。   |
| 3     | QRコードの台紙およびシールが足りないのですが、15台分頂けますでしょうか。   | 各店舗様で、不足分の台紙はご作成ならびにシールはコピーでご対応をお願い致します。   |
| 4     | 複数店舗ある場合は、その店舗ごとに加盟店管理画面があるのでしょうか。   | 加盟店管理画面のURLは共通ですが、ログインIDおよび初期PWは、店舗様毎(1施設内で複数利用可能店舗として登録時は、その店舗毎)で異なります。   |
| 5     | お客様が、電子観光クーポン受取サイトの画面を、ご自身のスマホのホーム画面へ追加登録されず、誤ってサイトを閉じてしまった場合、残高を確認することはできますか。<br>サイトを閉じられた時点で、電子観光クーポン取得の権利がなくなってしまうのでしょうか。 | 再度、取得カードの「クーポン受取サイト」のQRコードを読み取って頂ければ、問題無く電子クーポンが表示されます。  |
| 6     | マニュアルP12-13ページに記載されていますが、利用方法は従前の紙クーポンと同様の使い方を<br>でしょうか。   | 電子観光クーポンになりますので、従来の紙クーポンとは使い方が異なります。<br>実績報告の方法も、紙クーポンのように実績報告・紙クーポンをお送り頂く必要はございません。<br>【基本の利用手順】<br>①電子観光クーポン受領者様にて、配布された「電子観光クーポン取得カード」の「電子観光クーポン2次元コード」のQRコードを読み取り、クーポン受取サイトへアクセス<br>②スマホ画面上に表示される「アクセスキー」の欄に、「電子観光クーポン取得カード」の「クーポン受取コード」を入力し、「クーポン取得に進む」をクリック<br>③「クーポンを取得する」をクリックすると電子観光クーポンの取得完了<br>※クーポン受取サイトを、スマホのホーム画面へ追加登録を推奨<br>④レジ支払い時、「コード読取り」をクリック<br>⑤スマホのカメラ起動を許可し、店舗様設置の2次元コードを読み取る<br>⑥受領者様にて利用金額を入力し、「支払う」をクリック<br>⑦店舗様にて、支払完了画面の「店舗・金額・日時」を目視で確認<br>【イレギュラー対応の利用手順】<br>お客様側でQRコードの読み取りが難しい方に対してのイレギュラー対応可能としている店舗様の場合、下記ご対応をお願い致します。<br>①「電子観光クーポン取得カード」の圧着が開かれていない事を確認<br>※イレギュラー対応時は、おつりが出ない為、1,000円以上のご利用をご案内下さい。<br>※電子観光クーポンで購入した商品は返品できないことをご案内下さい。<br>②店舗様のスマホで、基本の利用手順①～③と同じ対応で電子クーポンを取得頂く<br>③基本手順④～⑦と同じ対応で決済完了頂く |
| 7     | イレギュラーの対応を可能で申請したのですが、これを取り消すことはできますか。   | 事務局にご連絡をお願い致します。   |
| 8     | お客様がスマホに取り込んだ場合のみ、複数店舗で使用可能という事でしょうか。  | 一つのクーポンの場合一つの店舗の利用になります。<br>(訂正)お客様にて電子クーポン取得済の場合、複数店舗で使用可能です。<br>イレギュラー対応の場合、1,000円単位でのご利用となる為、1つの取得カードを複数店舗で利用する事は出来ません。   |
| 9     | 1,000円未満の買い物には使用不可ですか。   | お客様にて電子クーポン取得済の場合は、1円単位でご使用が可能です。<br>イレギュラー対応の場合は、電子観光クーポン取得カードの金額以上(1,000円単位)でのご利用になりますので、1,000円未満のご利用は出来ません。   |
| 10    | 基本パターンのみの場合、1円単位でご利用いただけるということでしょうか。<br>1,000円未満だとおつりがでないでしょうか。  | 質問No.9の回答と同一です。  |

|    |   |  |
|----|---|--|
| 11 | 1,000円以上はクレジットカード併用可能でしょうか  | 観光電子クーポンが利用できない部分(不足額)の追加の支払いに関しては、支払い方法は問いません。  |
| 12 | 当店舗は高齢のお客様が多いです。職員も高齢者が多いです。対応ができるか本当に不安です。デジタルだけが便利ではありません。田舎の店舗はアナログ併用が適しています。コールセンターで土日の対応もできないのであればなおさらですね。 | 国の方針で電子クーポンの利用が全国旅行支援事業の条件になっておりますので、何卒ご理解をお願い致します。  |
| 13 | 例えば、3,000円分の電子観光クーポンを持っていて、3回にわたってそれぞれ1円ずつ使って支払いをした場合、残り(999円×3)は無効という認識で間違いありませんか。                             | 2,800円の買い物をするとして、1,000円・1000円で支払い後に残り800円を支払い頂いたら残りは有効(訂正)<br>お客様にて電子クーポン取得済の場合、3,000円-3円=残2,997円は有効です。(1円単位でご利用可)<br>イレギュラー対応の場合は、電子観光クーポン取得カードの金額以上(1,000円単位)でのご利用となる為、1円ずつの使用は出来ません。おつりも出ません。 |
| 14 | お客様が持ってくる取得カードが使用済みかどうかは、圧着シールがは剥がれているかどうかでしか分からないのですか。   | 剥がれていない事が大前提ですが、使用済みか否かは、下記の通りで判断可能です。<br>①圧着シールが剥がれていなければ未使用<br>②剥がれている場合は、店舗様のスマホ等で二次元バーコードを読み取って頂く事で残高確認は可<br>(追記)読取り時点での残高なので、その電子観光クーポンを共有等で第三者が取得済の場合、確認時以降に使用されてしまえば残高が異なる事もあります。         |
| 15 | 「鳥取県電子観光クーポン 取得カード」クーポン受領コード(アクセスキー)は数字のみですか。アルファベットも含まれますか。  | アルファベットと数字の組み合わせです。  |
| 16 | 加盟店管理のパスワードIDはパソコン2台でも使えますか。  | 複数台でのご利用が可能です。   |
| 17 | 電子観光クーポン取得カードには、圧着シールを使用するまで開けないように書いてありますか。もらった側は心理的にすぐに開けるとします。   | 開封しないような文言にはしていますが、開けられる事もあるかと思えます。<br>配布頂く施設様には、配布時にご案内頂く様をお願いしております。<br>(追記)<br>下記、取得カード記載の文言です。<br>・スマホをお持ちでない方は開封せずに利用可能店舗へお持ち下さい。その場合は上記チェックアウト日(旅行最終日)まで有効となります。                           |
| 18 | 電子観光クーポン取得カードが転売されたものは無効となっていますが、店舗側でエラーになりますか。   | 転売された電子観光クーポン取得カードの管理番号が特定できれば、事務局で無効処理を行います。  |
| 19 | お客様がスマホで電子観光クーポンを取得されている場合、お会計が電子クーポン金額以下なら、残高は、他のお会計で利用可能という認識で合っていますでしょうか。                                    | はい。その場合は利用可能です。(1円単位での)<br>(追記)<br>イレギュラー対応の場合は、電子観光クーポン取得カードの金額以上(1,000円単位)でのご利用をお願いして下さい。よって、残高は発生致しません。   |
| 20 | 圧着シールを誤って開けてしまったお客様から、読み取りして残高を確認して欲しいと言われても、店舗側では応じないということでしょうか。   | 事務局としては、店舗様での残高確認の対応を必ずして下さいとお願いは致しません。<br>よって、店舗様側のご判断で可能であればご対応下さい。  |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 21 | <p>圧着シールが剥がれていた場合、「使えない」旨をお客様にお伝えする事となると思いますが、お客様から「聞いてない」などクレームが入った場合は、どうしたらよいでしょうか。</p>  | <p>コールセンターまたは事務局へご連絡頂くようご案内下さい。</p>   |
| 22 | <p>3,000円の電子観光クーポンを持っていて、1,500円を2回にわたって使用できるのでしょうか。</p>  | <p>ご利用者様にて電子観光クーポン取得済の場合は、使用可能です。(1円単位での使用が可能の為)<br/>(追記)<br/>イレギュラー対応の場合は、1,000円単位でのご利用になりますので、1,500円の場合、1,000円は電子観光クーポン+500円は現金等でのお支払いとなります。</p>  |
| 23 | <p>電子観光クーポン取得カードの圧着シールを開けたら無効との判断だと仰ってましたが、使っていないお客様が言われた場合、店舗側で確認しないといけないですか。</p>   | <p>基本は、店舗様でのご確認は不要です。<br/>よって、店舗様側のご判断で可能であればご対応下さい。</p>  |
| 24 | <p>クーポン取扱い店舗用のポスターにもデカデカと「圧着シールを使用する前に開封すると無効です」と書いてもらえないですか。</p>  | <p>配布頂く施設様には、配布時にご案内頂く様にお願いしております。その他予防対策については検討致します。</p>   |
| 25 | <p>電子観光クーポンの場合は、残高内であれば何回でも使用可能ということですよね。</p>  | <p>ご利用者様にて電子観光クーポン取得済の場合は、使用可能です。(1円単位での使用が可能の為)。<br/>電子観光クーポンの利用期限は、ご利用者様にて電子観光クーポン取得済の場合は、4/1(土)までです。<br/>配布は3/31(金)で終了<br/>(追記)<br/>イレギュラー対応の方(取得カードの2次元バーコード読取り不可の方)は、原則チェックアウト日(旅行最終日)までとなります。<br/>また、電子観光クーポン取得カードの2次元バーコードの読取有効期限は、基本対応・イレギュラー対応の方ともに、チェックアウト日(旅行最終日)までです。それまでに読取りをされないと取得カードは無効となります。</p> |
| 26 | <p>電子観光クーポン取得カードを読み込んだスマホ以外のスマホで残高を確認することはできますか。<br/>例えば、電子観光クーポン取得カードの取得者本人が、スマホの操作が不慣れの為、お子さんが代わりに操作する場合等を想定しています。</p>                                       | <p>出来ます。<br/>複数のスマホで読み取りが可能です。<br/>(追記)<br/>その場合、読取りをした全てのスマホで、電子観光クーポンの残高を共有する事になります。<br/>ex)スマホA・スマホBで1,000円を取得した場合、スマホAで300円利用すれば、リアルタイムにスマホA・スマホBともに残高700円になります。</p>  |
| 27 | <p>電子観光クーポン取得カードの圧着シールを開かないと電子観光クーポンが取得できず、圧着シールを剥がしてしまうとイレギュラー対応が出来ないという事でよろしいでしょうか。<br/>例えば、電子観光クーポン取得カードの二次元バーコードの読取りに失敗された場合、イレギュラー対応を申し込まれる事はないでしょうか。</p> | <p>はい。ご認識の通りです。<br/>電子観光クーポン取得カードの二次元バーコードの読取りに失敗され、イレギュラー対応を申し込まれた場合は、コールセンターまたは事務局にご連絡の上、イレギュラー対応を頂くようお願い致します。</p>  |

**【イレギュラー対応について】**

| 質問No. | 質問内容   | 回答  |
|-------|--|---|
| 1     | イレギュラー対応時、忙しくて決済完了が後になる場合も、即時決済の方法と同じ処理ですか。  | イレギュラー対応時、店舗様側で取得コードを読み取り決済完了される場合は、基本的には出来る限り早く決済頂きたいです。<br>しかし、混雑時等で対応が難しい場合は、後ほど決済処理頂ければ構いません。(翌日以降の対応も可能) |
| 2     | イレギュラー対応で受け取った取得カードの端末処理は、当日中の処理が必須でしょうか。  | 質問No.1の回答と同一です。   |
| 3     | イレギュラー対応時の有効期限は、チェックアウト日まで対応可能でしょうか。<br>1店舗でイレギュラー対応をして、チェックアウト日以降に残高を別店舗で使用するのをお断りしてほしいでしょうか。 | イレギュラー対応時は、電子観光クーポン取得カードの金額以上(1,000円単位)でのご利用をお願いして下さい。<br>よって、残高は発生致しません。                                     |
| 4     | イレギュラー対応の場合、電子観光クーポン取得カードを受け取った後は、店舗で回収・破棄してもよいでしょうか。  | 精算完了後は破棄頂いて構いません。   |
| 5     | イレギュラー対応時、電子観光クーポン使用済みの場合は、加盟店のスマホで読み取りとすると、使用済み等の表示がでるのでしょうか。                                 | 利用残高が「0円」で表示されます。   |

**【変更・取消処理について】**

| 質問No. | 質問内容  | 回答  |
|-------|---|---|
| 1     | 決済終了後の価格変更は可能でしょうか。   | 金額が間違った場合は、加盟店管理画面より24時間以内であれば金額の訂正が可能です。<br>※詳細は、電子観光クーポンマニュアルP17> 5.加盟店管理画面> 支払いの取り消しをご参照下さい。 |
| 2     | 取消処理を行ったら、すぐにお客様の残高が元に戻りますでしょうか。  | リアルタイムに戻ります。<br>念のため、処理後にスマホ画面をタップして頂き、残高が元に戻っているかご確認頂くと確実です。                                   |
| 3     | お客様がお帰りになってから、価格の入力間違いに気が付いた場合は、加盟店管理画面から対応は出来ませんかでしょうか。また、どのように対応すればよいでしょうか。 | 対応出来ません。<br>必ず、決済完了した際に、店舗様とおお客様の双方で画面上で金額等のご確認をお願い致します。  |

【合算処理について】

| 質問No. | 質問内容  | 回答  |
|-------|---|---|
| 1     | お客様が2,000円分の電子観光クーポンを持っていた場合、1,500円の支払いは1回で出来ますか。 | 有効期限が同じ取得済の電子観光クーポンは、合算機能にて残高を合算することが出来ます。<br>合算する事で残高が1,500円以上になれば、1回で支払いが可能となります。<br>合算されていない場合は、1,000円ずつ決済を行って下さい。<br>(追記)下記、合算方法です。<br>①クーポン受取サイトの残高表示画面上の”+別の「鳥取県電子観光クーポン」残高を合算する”をクリック<br>②残高の合算画面の”合算したい「鳥取県電子観光クーポン」のURL”欄に合算したいクーポン券のURLをコピーし貼り付ける<br>③”合算後の残高を計算”をクリック<br>④画面上に記載された合算内容を確認し”合算する”をクリック |
| 2     | 合算処理は、スマホで出来ますか。                                  | 基本的にスマホでの処理を前提としておりますので、可能です。<br>※動作環境を保障しているのはスマホ(Chrome/Safari)のみです。タブレットはiPadであれば操作可能です。<br>InternetExplorerでは正常に動作しない場合があります、推奨環境外です。   |
| 3     | 合算処理は、電子観光クーポン取得カードをお持ちのお客様自身がする処理でよかったでしょうか。     | ご利用者様でお願い致します。  |
| 4     | 合算処理の方法は、お客様へ説明がわかりやすくしてあるのでしょうか。                 | 電子観光クーポン取得カード配布時に、利用方法のチラシを配布致します。チラシを読んで頂ければ可能かと思えます。<br>合算方法の詳細は、質問No.1の回答をご参照下さい。  |

【その他】

| 質問No. | 質問内容   | 回答  |
|-------|--|---|
| 1     | なぜ問い合わせ番号が有料の番号なのでしょう。   | 従来から0570の有料番号にしておりますので、ご理解の程よろしくお願致します。   |
| 2     | 土日祝にトラブルが発生した場合等に問い合わせが出来るように、緊急時の連絡先または臨時コールセンターの開設予定はありますか。        | 1/13までに検討し、改めてお知らせ致します。   |
| 3     | 飲食店などは主に土日祝がメインだと思うのですが、土日祝対応は可能にならないでしょうか。また、いつまでに検討して結果が出来ますでしょうか。 |   |
| 4     | マニュアルが来てからもう一度説明会をして頂けるのでしょうか。                                       | 再度の説明会の実施は予定しておりません。<br>ご不明点がございましたら、コールセンターまたは事務局へご連絡をお願い致します。<br>また、マニュアルは公式HPに掲載しております。Q&A等も随時更新して参ります。  |
| 5     | 今回は利用施設向けの説明会ですが旅行会社向けの説明会もありますか。                                    | 旅行会社向けの説明会開催は予定しておりません。ご不明な点がございましたら、コールセンターまたは事務局へお問い合わせ下さい。   |
| 6     | SNS告知用に、電子観光クーポン利用可能店舗のポスターの画像の配布はありませんか。                            | 公式HPから取得できるように致します。   |
| 7     | 電子観光クーポン取得カードを読み込む機器はスマホのみですか。専用のスマホがない場合、スタッフ個人のスマホになってしまいます。       | 基本的にスマホでの処理を前提としております。<br>※動作環境を保障しているのはスマホ(Chrome/Safari)のみです。タブレットはiPadであれば操作可能です。<br>InternetExplorerでは正常に動作しない場合があります、推奨環境外です。<br>(追記)<br>店舗様専用のスマホがない場合、従業員様等のスマホにてご対応頂く事は、事務局としては推奨しておりません。<br>しかし、必要に迫られて従業員様等のスマホでご対応頂く時は、店舗様の責任の元ご判断下さい。<br>また、イレギュラー対応時は、電子観光クーポン取得カードの金額以上(1,000円単位)でご利用の徹底をお願い致します。 |