

【電子観光クーポン全般について】

質問No.	質問内容	回答
1	イレギュラー対応のみの説明ではなくて、基本パターンの説明はしないのですか。	<p>イレギュラー対応に重点を置いてご説明致しました。 (追記)下記、それぞれの利用手順です。</p> <p>【基本の利用手順】</p> <p>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 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 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 ※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 ④レジ支払い時、”コード読取り”をクリック 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 ⑥受領者様にて利用金額を入力し、”支払う”をクリック 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</p> <p>【イレギュラー対応の利用手順】</p> <p>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。</p> <p>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 ※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。 ※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。 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 ③基本手順④～⑦と同じ対応で決済完了頂く</p>
2	イレギュラー対応の場合は1,000円以上・電子観光クーポン取得済の場合は、総金額内であれば何度でも使用できるという認識ですか。	<p>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。 電子取得済のかたは1円単位での利用が可能ですので、残高0円になるまで利用が可能です。</p>
3	電子クーポンカードは読み取り後は捨ててしまってもよいのですか？	残高0円になるまで、お手元に保管下さい。残高0円になれば破棄頂いて構いません。
4	QRコードは1種類でしょうか。タクシーに設置する場合、号車ごとに分ける事ができますか。	号車ごとに分ける場合は、台数分の加盟店登録が必要となります。事務局までご相談下さい。
5	加盟店管理画面のURLのメールが届いておりませんが、また後程送っていただけるのでしょうか。	<p>届いてない場合は、事務局までご連絡頂ければ再送致します。 (追記) ※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。</p>
6	QRコードの台紙は3枚以上もらえますか。	<p>不足分の台紙ならびにシール等は、各店舗様で作成またはコピーでご対応をお願い致します。 (追記) ポスター・チラシ等は、公式HPの最下部>リンク用ロゴ・バナー / チラシダウンロードに掲載致します。</p>
10	電子観光クーポンは、メルカリなどで販売されても購入防止ができませんか。	<p>メルカリ等のサイトのルール上、電子クーポンの販売自体が停止にされております。 仮に購入してしまっても、電子クーポンは無効化され購入リスクが高いので、転売リスクは低いと考えています。</p>

11	加盟店管理画面からQRコードの再発行は可能ですか。	可能です。 加盟店管理画面トップ>店舗情報> ※ギフトに確認必要
12	電子観光クーポン取得カードの圧着が未開封の電子観光クーポンの有効期限はチェックアウト日となっておりますが、実際は4/1まで使用できますか。	転売防止の為、チェックアウト日までにご利用頂くようにご案内致しますが、実際には利用が可能です。 (追記) 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。 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。 転売防止の為、イレギュラー対応者の電子観光クーポン取得カードおよび電子観光クーポンの有効期限は、チェックアウト日(旅行最終日)とご案内下さい。 但し、店舗様にてイレギュラー対応時、即時または当日決済完了の対応が出来ない場合は、翌日以降も決済処理が可能です。なるべく早めに決済完了頂くようお願い致します。
13	イレギュラークーポンは、おつりの発生有無にかかわらず、1000円×件数として入金されますか？	読み込みは各店舗様で1000円×件数で読み込み下さい。
14	連泊のお客様でクーポンをたくさん持っている方は、まとめて読み込みができますか。	読み込みは電子観光クーポン取得カードを1枚ずつ読み込んで下さい。 (追記) 1枚ずつ読み取った後に合算処理が可能です。下記、合算方法です。 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 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 ③"合算後の残高を計算"をクリック 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
15	電子観光クーポン取得済のお客様は、店頭で設置の2次元コードで支払という事でいいでしょうか。別紙のチャートを見ると省略部分が多くあり今一つ流れがよく理解できません。	店舗に設置頂くQRコードを読み取って頂き、決済完了し、店舗様にご確認頂く流れとなります。 (追記) 【基本の利用手順】 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 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 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 ※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 ④レジ支払い時、"コード読取り"をクリック 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 ⑥受領者様にて利用金額を入力し、"支払う"をクリック 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
16	同じ電子観光クーポンを複数人で共用して、500円ずつ使うとができますか。	同じ電子観光カード取得カードのクーポン受取コードを共有頂き電子観光クーポンを取得頂く事で、電子観光クーポンの残高を共有頂く事は出来ます。 その場合、Aさんが電子観光クーポンを使用したら、AさんとBさんともに電子観光クーポンの残高が減ります。
17	電子クーポンの管理番号はこちらで控えておく必要はありますか。	加盟店側では必要ありません。 宿泊施設様で配布する場合は、実績内訳シートに管理番号を記載頂くようお願い致します。 (追記) 1/10以降の最新の実績内訳シートは、公式HPの事業者の皆様へ>各種様式>2.精算関連>宿泊施設用にございます。 "補助割引あり補助金利用実績内訳シート(宿泊施設用)" "補助割引なし電子観光クーポン取得カード配布実績管理シート(旅行会社・OTAクーポン配布用) 1/6更新"

【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、使用金額が1,000円未満だった場合は、店舗端末に未使用金額分の電子観光クーポンが残ると思うのですが、その場合はどうなるのでしょうか。	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。よって、残高は発生致しません。
2	イレギュラー対応者の電子観光クーポンは、有効期限後に使用不可になりますか。	転売防止の為、使用不可となります。 (追記) 転売防止の為、イレギュラー対応者の電子観光クーポン取得カードおよび電子観光クーポンの有効期限は、チェックアウト日(旅行最終日)とご案内下さい。 但し、店舗様にてイレギュラー対応時、即時または当日決済完了の対応が出来ない場合は、翌日以降も決済処理が可能です。なるべく早めに決済完了頂くようお願い致します。
3	スマホをお持ちでない方の対応ですが、マニュアルに「加盟店のスマートフォン等を使って」となっていますが、加盟店のスマートフォンというのは何ですか。	事務局からスマホ等のレンタルがあるのではなく、店舗様にて店舗専用のスマホ等のご用意をお願い致します。 (追記) また、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。 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。 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。
4	イレギュラー対応の場合は、店舗で複数枚を読み込む必要がありますか。	はい。店舗様にてご用意頂いたスマホ等で、電子観光クーポン取得カード(1,000円)を枚数分読み込んで下さい。
5	イレギュラー対応の場合、電子観光クーポン取得カードの所持金額はその場で確認できますか。	イレギュラー対応の場合、1,000円単位でのご利用となりますので、電子観光クーポン取得カード(圧着シール未開封)の枚数×1,000円が残高であるご認識下さい。
6	イレギュラー対応の人は1,000円分しかクーポンはないですか。2,000円の場合はありませんか。	電子観光クーポン取得カードを2枚持ってこられたら、2枚読み込み2,000円になります。
7	イレギュラー対応時「電子観光クーポン取得カードは1,000円以上のお買い物の場合にのみ使えます。」とお断りしたとして、例えばお釣りはいらぬから900円の商品に使ってほしいと言われたら実際は使えるのですか。	事務局の立場としては、お断り下さいとしかお伝え出来ませんのでご理解下さい。
8	スマホを持っておられないお客様が、誤って電子観光クーポン取得カードの圧着シールを開封済で持って来られた場合、使用してあるかどうかはすぐわかりますか。	店舗様のスマホ等で実際に電子観光クーポン取得カードの二次元コードを読み、電子観光クーポンを取得してみないと残高はわかりません。
9	スマホを持っていない (小学校宿泊行事の小学生) ↓ 「開封せず・・・チェックアウト日まで」 ↓ 自宅に帰って親へ渡す ↓ 物理的、当日は使用できないと思います。	イレギュラー対応でご使用頂くようにご案内をお願い致します。

【変更・取消処理について】

質問No.	質問内容	回答
1	返金の対応についてですが、24時間以内とは決済時間から24時間以内でしょうか。	その通りです。 (追記) 取消・金額変更処理は、加盟店管理画面より決済時間から24時間以内であれば取消処理が可能です。 変更の場合は、取消処理後、正しい金額でもう一度支払処理をお願い致します。 ※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。 また、精算場所等でリアルタイムに加盟店管理画面の操作が出来ない等の非ネット環境下で、支払い金額よりも多い金額で電子観光クーポンの決済を完了した場合は、下記ご対応をお願い致します。 ①多くお支払い頂いた金額分を現金でお客様に返金 ②電子観光クーポンの利用実績・請求額は、多い金額のまま精算処理 ※事務局からは、多い金額のままのお支払いを致します。
2	「鳥取県電子観光クーポン」取扱マニュアルP8掲載の「現金で返金」という場合、取消や事務局への連絡以外にどのような場合に現金返済が行われるのでしょうか。	精算場所等でリアルタイムに加盟店管理画面の操作が出来ない等の非ネット環境下以外には、店舗様の混雑時等で加盟店管理画面の操作が即時対応できない場合は、お客様にご了承の上、現金にてご返金下さい。
3	取消についてですが、24時間を経過した場合の対応はどのように行えばよろしいでしょうか。	事務局にご連絡下さい。 (追記) ご連絡頂く際、施設No・店舗名・店舗コード・取消対象の履歴の利用日時・決済番号・金額をお伝え下さい。
4	複数使用があり取消をしたい時、どのお客様かを把握するのは、時間・金額を聞き取るくらいということでしょうか。	時間と金額があれば特定可能かと思えます。
5	加盟店管理画面で取消をしたら、すぐに返金されて再度お客様が使用できるようになりますか。	リアルタイムで返金されます。お客様の画面上に反映されていないようでしたら、再度URLを更新読み下さい。

【合算処理について】

質問No.	質問内容	回答
1	合算処理はお客様にさせていただく作業という事でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。 (追記)下記、合算方法です。 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 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 ③"合算後の残高を計算"をクリック 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

【その他】

質問No.	質問内容	回答
1	利用実績の一覧をCSVで書き出す事はできますか。	加盟店様用管理画面の"データ出力"より出力可能です。※出力条件を絞っての出力も可能
2	電子観光クーポン取得カードの受領確認書は、メールから印刷すれば良いですか。	電子観光クーポン取得カード配布時の受領確認書は、公式HPに掲載しております。 (追記)下記、掲載場所です。 事業者の皆様へ>各種様式>2.精算関連>宿泊施設用>宿泊利用確認書兼鳥取県電子観光クーポン取得カード受領確認書(宿直販・旅行会社・OTA共通)1/6更新 および 事業者の皆様へ>各種様式>2.精算関連>宿泊施設用>"補助割引あり補助金利用実績内訳シート(宿泊施設用)"または"補助割引なし電子観光クーポン取得カード配布実績管理シート(旅行会社・OTAクーポン配布用)1/6更新"のExcelデータ内の"受領確認書"シートにございます。 ※今回より、宿泊施設直販・旅行会社/OTA経由用ともに同一の受領確認書になっております。
3	電子観光クーポン取得カードの取得ならびに利用テスト、利用可能店舗管理画面のテストはできないでしょうか。	取得カードの取得テストは本番環境での実施となる為、テスト対応は出来ません。 店舗様にはテストなく当日を迎えられる事になり、大変申し訳ございませんがご理解の程宜しくお願い致します。 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までお問合せ下さい。 (追記) 利用可能店舗管理画面はログイン頂けます。 使用した履歴等は反映されていませんが、管理画面の構成は事前に見る事は可能です。
4	利用可能店舗用のスターターキットがまだ来てないのですが順次来るとい事でいいですか。また、指導準備期間も必要ですので、それが1/10に間に合わない場合はどうしたらよいですか。	1/6に発送しています。1/7-8頃到着予定ですので今しばらくお待ち下さい。 対応が1/10に間に合わない場合は、お客様にご案内が必要になるかと思っておりますので、事務局で発信致しますのでご連絡をお願い致します。 (追記) 万が一、1/8以降に届いていない場合は、事務局へご連絡をお願い致します。
5	利用可能店舗用のスターターキットがまだ届いてございませんが、いつ届きますか。また10日にスタート準備が間に合わない場合はどうなりますか。 ※タクシー車両全台にコピーしてQRコード用意予定	質問No.4の回答と同一です。
6	説明会に途中参加しました。アーカイブは残りますか。	公式HPに掲載致します。 (追記) 1/10に公式HPに説明会動画・説明会資料・FAQを掲載予定です。
7	宿泊の泊数が途中で変更(延泊・減泊等)になった場合、既にお渡し済の電子観光クーポン取得カードのチェックアウト日は変更記入した方がよいですか。変更する場合は、どのように記入したらよいですか。	訂正をお願い致します。 (追記) 訂正線および訂正印押印後に、正しいチェックアウト日の記入をお願い致します。
8	スマホのキャリアによって不安定な物があるのですが、読み込み画面や精算中などでエラーが発生した場合の処理はどのようにしたらよいでしょうか。	お客様のスマホの電波が不安定でエラーが発生している場合であれば、加盟店管理画面で実績をご確認頂き、決済されていなければ、再度決済処理をお願い致します。 (追記) 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時にエラーになった場合は、再度読み込みをお願い致します。
9	加盟店管理画面URLにつきまして、URLからページを開こうとするとプライバシーエラーとなります。	動作環境を保障しているはChrome/Safariのみです。 Internet Explorerでは正常に動作しない場合があり、推奨環境外です。
10	スマホのiosやアンドロイドのバージョンによってクーポンが読み取りができない場合がありますか。	動作環境を保障しているはChrome/Safariでも開けない場合は、事務局までお問い合わせ下さい。

11	利用可能店舗管理画面のテストはできないとの事だが、この説明を聞いている人が他のスタッフへの指導する場合はどうすればよいか。	基本対応であれば、マニュアルに沿ってご対応頂ければ可能かと思えますので宜しくお願い致します。
12	以前は、体験ブースでの利用登録とお土産ブースでの登録は別途となっておりますが、この度はどちらの利用でも可能ということでもよろしいでしょうか。 それとも、お土産ブースでの利用をする場合は、別途登録が必要ですか。	別途、登録申請が必要です。 (追記) 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)で付与する為。
13	加盟店管理画面には、お客様情報はどのように記載されますか。 名前は記載されませんか。取り消しがあった際に、確認がしたいです。	決済時より24時間以内であれば、加盟店管理画面より取消可能なので、加盟店管理画面には名前等の個人情報は取得していません。 もし、店舗様でご不安があるようでしたら現地でお客様同意の上、ヒアリング頂ければと思います。
14	飲食店での利用は、加盟店登録が出来れば利用可能ですか。	飲食店として電子観光クーポン利用可能施設として加盟店登録が出来ていれば、利用可能です。
15	加盟店管理画面のお客様取引履歴に店名は記載されますか。	記載されます。 (追記) 利用日時・店舗コード・店舗名・端末名・決済番号・利用金額・(決済時より24時間以内の場合は取消ボタン)が記載されます。
16	旅館や施設配布側用の説明は別途動画がありますか。	特に準備はしておりません。 電子観光クーポン取得カードの配布時の流れは、紙クーポンの時と大きくは変わりません。 但し、イレギュラー対応が必要な場合は、電子観光クーポン取得カードの圧着シールは剥がさないようにご案内下さい。
17	店舗管理画面はスマホ、PCの2台でも可能でしょうか、特定の1機材だけですか。	URLとログインID・PWを共有頂ければ複数端末で可能です。
18	電子観光クーポン取得カードの管理番号は受領確認書の連番・とび番のいずれかの欄に記入でいいですか。	よいです。 (追記) 受領確認書は、連番・とび番のいずれかに記載で構いませんが、実績内訳シートのExcelデータに打ち込んで、受領確認書に自動反映される場合は、1つ目の連番は連番の欄にご入力頂き、2つ目以降の連番および飛び番は、1管理番号毎に半角カンマ","で区切り飛び番の欄に入力をお願い致します。