

「選ばれる通販会社」様へ! クロネコヤマトが幅広くサポートします。

「らくらく家財宅急便eコマース・トータルサポートサービス」は、こんなお困りごとを解決します!

商品配送で
他社との
差別化をしたい…!

- 1 配送に信頼のおける技術・品質を持った業者が少ない。
- 2 組立・取付を希望する顧客ニーズが多い。
- NEW 3 家電リサイクルを適正に且つ配送と同時に回収できる業者が少ない。
- 4 家具購入時における、入替えの手間を軽減し購入意欲の促進に繋がりたい。
- 5 販売時の下取りにコストが掛かる為、顧客の引取りニーズに対応できない。
- 6 返品に掛かる人材・施設・その他コストを、商品開発・プロモーション等へ転換したい。



貴社の「大型家具・家電配送」に求められる、あらゆる顧客のニーズに対応し、ヤマトホームコンビニエンスならではの品質とサービスで、販売訴求力の強化とコスト削減を実現し、同業他社との差別化による顧客の購買意欲向上へと繋がります。

ヤマトホームコンビニエンスだからこそ、トータルサポートが可能!!

産業廃棄物収集運搬業の許可があるので、配送と同時に家電リサイクル品の回収を行うことが可能です。

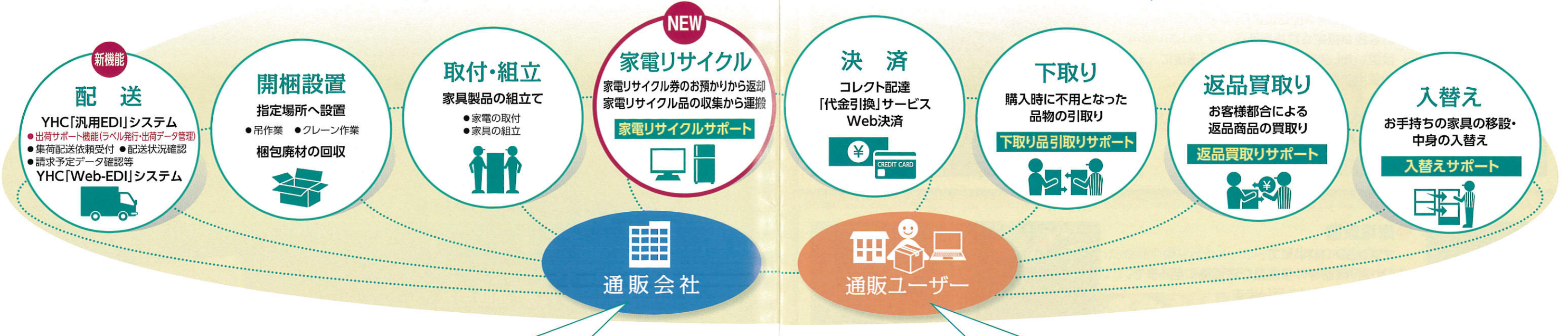
古物商の許可があるので、下取り品やキャンセルの返品商品を買取り、また無償譲渡により引取りを行うことが可能です。

ヤマトグループのフィナンシャル部門との連携により、代引き・クレジット決済を含めたご提案が可能となります。

ヤマトホームコンビニエンスのネットワークを活かし全国の通販ユーザーに対し、商品配送と役務サービスを同時に提供することが可能です。

ヤマトグループの通販ソリューション部門との連携により、簡単に低コストでネットショップを立ち上げることが可能です。

ヤマトホームコンビニエンスの らくらく家財宅急便eコマース・トータルサポートサービス



solution 差別化されたサービスで「選ばれる通販会社」へ!!



- 1 情報一括管理** 「汎用EDIシステム」導入により、出荷から請求までの一括管理が可能です。新たに出荷をより効率的に行える「出荷サポート」機能を追加いたしました。(出荷ラベル発行・出荷データ管理)
- 2 ワンストップ手配** 配送から搬入設置、付帯作業、決済に至るまでを一括してサポートいたしますので、工事業者を別途依頼する必要が無く、手間やコストの削減に繋がります。
- 3 返品処理コスト削減** 「返品買取りサポート」により、お客様都合によるキャンセル品等の返品処理に掛かるコストと手間が削減される為、返品のリスクが軽減し販売の強化が図れます。
- 4 同業者との差別化** 新たに「家電リサイクルサポート」のサービスが追加されます。通販ユーザーの家電リサイクルを伴う大型家電品購入時におけるリサイクル処理の手間が軽減されます。また「下取り品引取りサポート」や家具の「入替えサポート」のサービスは通販ユーザーの家具購入時における、入替えの手間が軽減できますので、ユーザーの購買意欲向上に繋がります。販売促進及び配送サービスにて他社との差別化が図れます。

solution デマンド視点で顧客ニーズを解消!!



- 1 指定日時選択** お届けは、配送日&時間帯指定がいつでも選択できる為、商品が配達されるのを待つ必要がなくなります。*一部地域を除く
- 2 開梱設置** 2人体制の配送の為、指定場所までお運びして開梱設置までが基本サービスですので、お客様のお手を煩わせることがありません。また廃材も回収します。
- 3 取付・組立** (有料オプション) 家具の組立や配線取付等、また搬入に関わる吊作業及びクレーン作業まで対応可能ですので安心です。
- NEW **4 家電リサイクル品回収** (有料オプション) 配送と同時に家電リサイクル品の回収をしますので、リサイクル品の保管スペースや回収を待つ時間を気にする必要がありません。リサイクル券と品は法に基づいた適正な処理をいたしますので安心です。
- 5 中身の入替え** (有料オプション) 商品配送の際、お客様がお手持ちの家具の中身の入替えを事前に準備する手間が不要になります。また、設置時に他の家具の移動を行いますので、高齢者世帯や単身者世帯でも安心です。
- 6 下取り品回収** ご不用になった品物は、下取り回収が可能となりますので、お客様が処分する手間を省くことができます。*一部品物を除く
- 7 多様な決済方法** 商品の支払いにおいて、配送時の代金引換やクレジット決済など、お客様は決済方法の選択が可能となり大変便利になります。

大型商品から小型商品まで、貴社に代わって日本全国へ、**安心・確実に配送・設置**します。

顧客のニーズにしっかり対応でき、**コスト削減にも貢献できる多彩なサービス**をご提供します。

配送

- ◆ **全国ネットワーク** 全国統一されたサービスを提供できます。※一部地域を除きます。
- ◆ **家財宅急便「日時／時間帯指定」...**
指定日配達及び時間帯指定配達が可能ですのでお客様に配達をお待たせすることがありません。※一部地域を除きます。
- ◆ **EDIシステム**
YHC「汎用EDI」システム
●集荷配達依頼受付 ●配達状況確認
●請求予定データ一括管理
YHC「Web-EDI」システム
+ **出荷サポート機能**
●出荷ラベル出力
●出荷データ管理
- ◆ **メーカー出荷**
全国最寄りの拠点から、全国発送が可能。※一部地域を除きます。

お届け時間帯指定4区分
①午前中(8~12時) ②12時~15時 ③15時~18時 ④18時~21時

ご利用イメージ
顧客 通販会社 出荷ラベル出力 出荷データ管理
指示書は自動出力 データは自動送受信 公衆回線(ISDN)
ヤマトホームコンビニエンス

決済


- ◆ **家財宅急便コレクト...**
商品代金を配送時に現金にて集金をいたしますので、商品代金の回収漏れがありません。
- ◆ **Web決済**
個々にクレジット会社と契約する必要が無く、窓口一つで多種多様のクレジット会社の取扱いが可能です。

お届け時にその場で集金! 代金回収率100%!

家財宅急便 代金引換
JCB VISA VISA MasterCard

開梱設置

- ◆ **開梱設置**
基本2人体制の配送により、お客様が指定された場所へ設置いたしますので、お客様は配達後に即使用が可能となります。
- ◆ **梱包材回収**
開梱した梱包材は、回収いたします。



下取り

◆ **下取り品のリユース**
商品購入時にお客様宅で発生する下取り品は、クロネコヤマトが譲り受け、自社のリサイクルショップで再販いたします。(有償と無償があります。)


配送と同時に 下取り品の引取り

顧客ニーズ対応

p7-8

取付/組立

- ◆ **家電設置**
オプション(有料)にて、TV・AV機器等の接続及び洗濯機に至るまで、各種家電の取付を行います。
- ◆ **家具の組立**
オプション(有料)にて、家具の組立てを行います。



返品買取り

◆ **返品の買取り**
お客様都合で返品となった商品や傷などでメーカーに戻せない商品など、通販会社が処理するのにコストの掛かる商品をクロネコヤマトが買取りいたします。

保管コスト 再梱包/メンテナンスコスト 輸送コスト

コスト削減

p9

NEW 家電リサイクル

◆ **家電リサイクル業務のトータルサポート**
貴社が発行した家電リサイクル券のお預かりから返却と、家電リサイクル品の収集から運搬までをクロネコヤマトが安心安全に行います。

配送と同時に リサイクル品の回収

顧客ニーズ対応

管理コスト

コスト削減

p5-6

入替え

◆ **家具の入替えサポート**
配送時に新規購入された家具とお手持ちの家具の中身の入替えをお手伝いいたしますので、お客様が事前に準備をする手間が省けます。

入替えのお手伝い + 家具1点移動

顧客ニーズ対応

p10

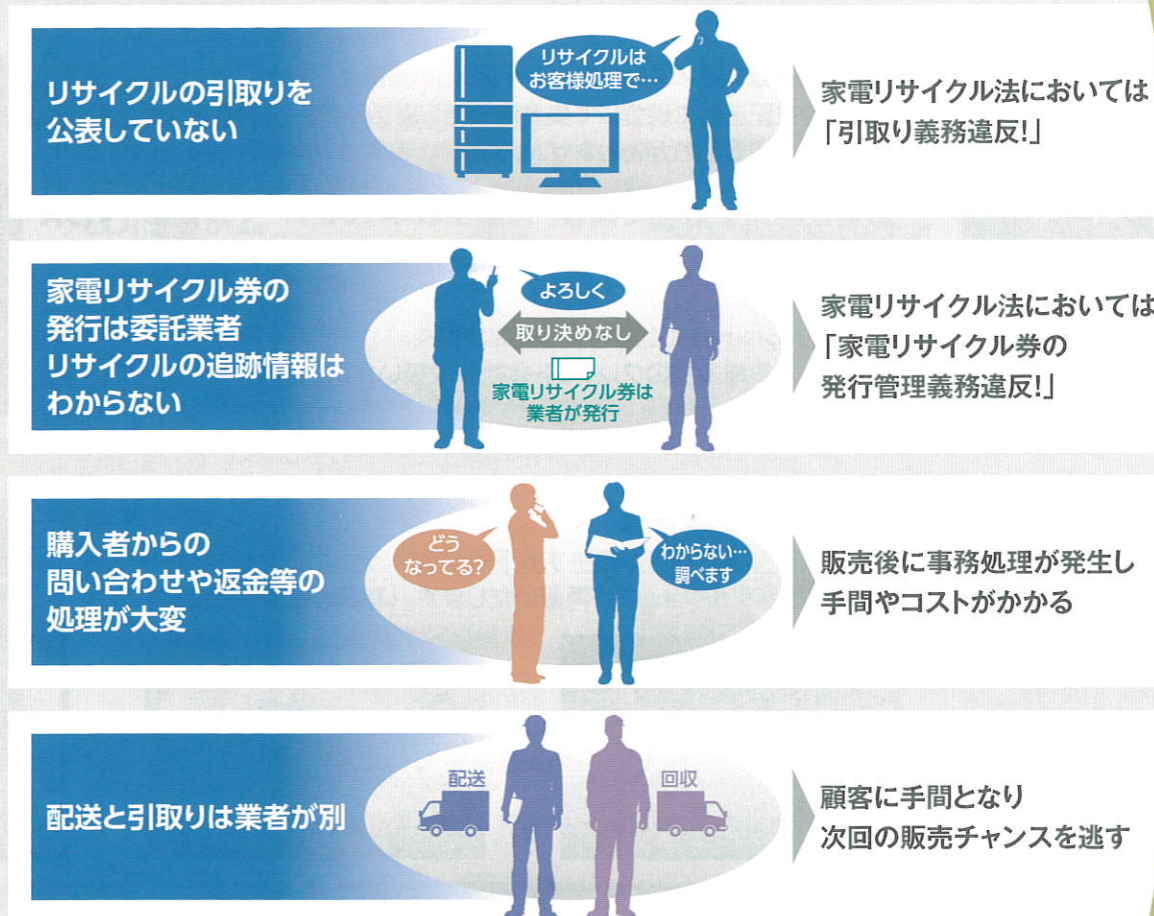
NEW

新サポートが加わり
さらに便利に!

「家電リサイクルサポート」サービスなら、販売訴求力の強化と顧客の購買意欲向上に繋がります。

Before

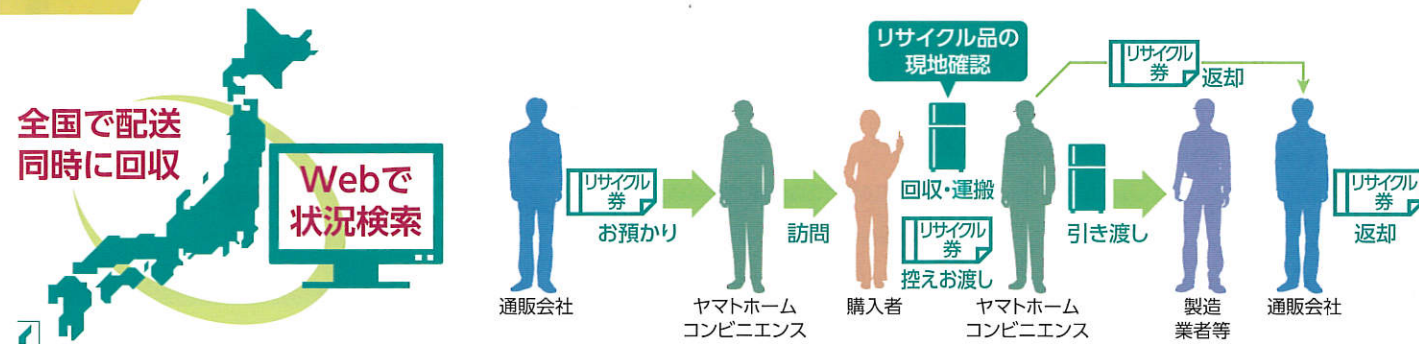
現状の
リサイクル回収



After

「家電リサイクルサポート」サービスで解決!

- 家電リサイクルの引取り公表は...**
 - 全支店が産業廃棄物収集運搬業許可があるため、安心して公表できます。
 - 家電リサイクル券は貴社(小売業者)発行の料金販売者回収方式(通称グリーン券)なので、購入者の手間がありません。
- 家電リサイクルの状況管理は...**
 - リサイクルの状況はWeb画面でリアルに一目瞭然、お問合わせに即時回答。
 - 家電リサイクル券のお預かりから返却までのトレース情報はCSVでご提供。
- リサイクル券と料金は...**
 - リサイクル料金はヤマトホームコンビニエンスが現地で確認・徴収するため、券の再発行や返金・再徴収は無くなります。
- 配送と回収の日程は...**
 - 配達と同時に引取り、家電リサイクル品の収集から運搬・引渡しを行います。

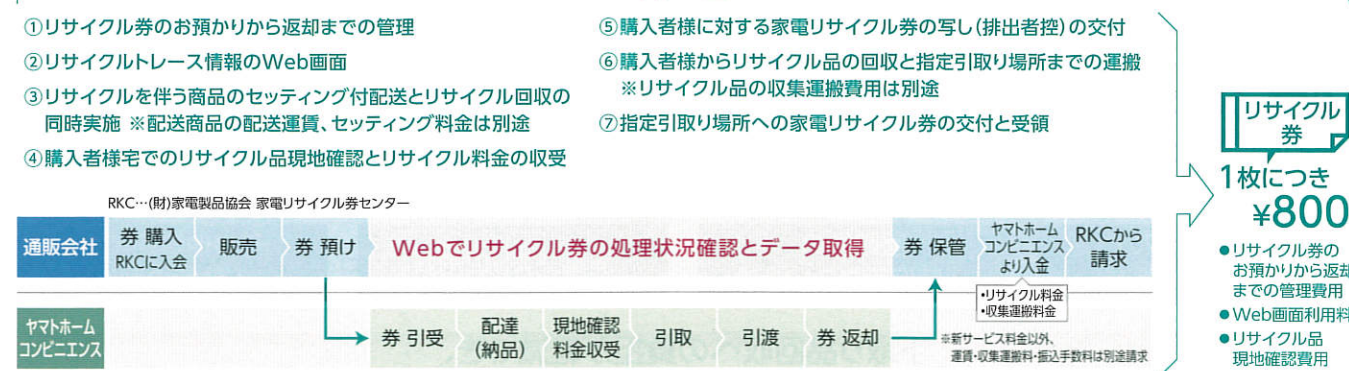


家電リサイクル法で通販会社(小売業者)がすべきこと

- 排出者(消費者)からの引取り義務
- 製造業者等(家電メーカー等)への引渡し義務
- 収集・運搬料金の公表
- 管理票(家電リサイクル券)の発行等 ※券の適正な管理・保管・排出者の求めに応じた閲覧

ヤマトホームコンビニエンスが家電リサイクル券のお預かりから返却までと、
家電リサイクル品の収集から運搬・引渡しまでをトータルサポート。
コンプライアンス経営と販売訴求力強化並びに顧客の購買意欲向上に繋がります。

料金



- ご利用での注意事項**
- ① 配送商品の集荷と同時に家電リサイクル券を預かります。(引取るリサイクル品は商品出荷と同品目に限ります)
 - ② 家電リサイクル券は小売業者欄に貴社名が印字されたものを、①券(小売業者控兼受領書)をはがした状態で預かります。
 - ③ リサイクル料金と収集運搬料金は、ヤマトホームコンビニエンスがお客様宅現地で品の確認を行い、徴収と通販会社様への入金をお願いします。
 - ④ 家電リサイクル品の対象は、テレビ(ブラウン管式・プラズマ式)、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機に限り、※エアコンは対象外
 - ⑤ リサイクル券は通販会社様で購入された料金販売者回収方式(通称:グリーン券)に限ります。
 - ⑥ 商品の配送運賃、セッティング料、リサイクル品の収集運搬料、振込手数料は別途です。
 - ⑦ EDIデータ連携していない通販会社様でも、当サービスはご利用になれます。
 - ⑧ リサイクル回収時、通常の搬出ができない場合、別途料金が発生いたします。

新サービスで
顧客ニーズに対応!

「下取り品 引取りサポート」サービスなら、顧客ニーズに対応でき、他社との差別化が図れます。

Before

現状の
下取り品回収

事例1 下取り品の引取りをしていない
→引取りのコストが掛かるので引取りをお断りする

お客様にて処理を
お願いするケース

申し訳ありません。
処理はお客様にて
お願いします。



引取りを断られた。
下取り品を引き取ってもらえる
通販を探して買おうかな...

顧客ニーズに対応できず! → 販売チャンスを逃す!!

事例2 販売元(通販会社)に戻す
→下取り品の... ● 輸送コスト ● 一時保管コスト ● 廃棄コスト...コストの負担が大きい

通販会社が
回収しているケース

高いコストが痛手となる!!



After

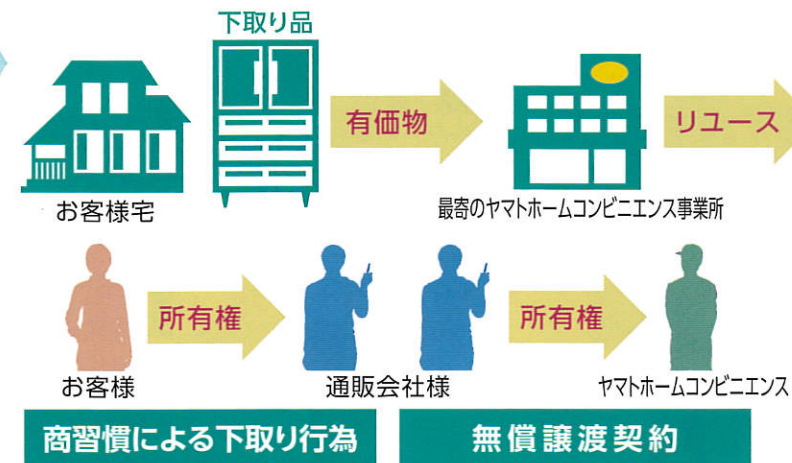
「下取り品 引取りサポート」サービスで解決!

下取り品は...

お客様宅で発生した下取り品は、ヤマトホームコンビニエンスが最寄りの事業所へ引き上げます。ヤマトの事業所まで引き上げた商品は、通販会社様からヤマトがリユース品として「無償譲渡契約」にて譲り受けます。

引取り条件

- ① 下取り品は、商習慣とされる配送と同種の商品に限ります。
- ② 原則、再利用(再販)できる家具に限ります。
- ③ お客様へ、リユースの告知が完了しているものに限ります。



全国のクロネコヤマトリサイクルショップ



メンテナンス後「再販」いたします。

◆下取り品について
一部著しく汚損・破損が有るものに関しましては、通常通り通販会社様の指示に従い廃棄いたします。

下取りに掛かるコストイメージ(通販会社様)

<p>配送業者へ品下げ輸送の依頼</p> <p>引取り回収の輸送コスト削減</p>	<p>保管場所の確保</p> <p>回収後の一時保管コスト削減</p>	<p>産廃業者へ依頼</p> <p>廃棄コストの削減</p>	<p>その他、間接経費</p> <p>その他管理等/人件費の削減</p>
---	-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------

下取り品回収への負担が軽減でき、
ユーザーに引取りをお断りすること無く、販売チャンスを逃すこともありません。



通販会社様が販売した商品の同種の下取り品を引取る行為は商習慣として認められており、該当する下取り品は配送時に所有権が通販会社様に移ります。また、この該当する下取り品は「有価物」としてヤマトホームコンビニエンスの配送店まで引き上げたあと、事前に契約書又は、覚書等を取り交し通販会社様と取決めした指定商品のみ、通販会社様より無償譲渡にて再販目的でヤマトホームコンビニエンスが譲り受けます。【H20.4.18：環境省廃棄物・リサイクル対策部廃棄物対策課へヤマトホームコンビニエンスとして確認済み(合法)】

料金

配送同時作業を限定とし、下取り品は下記の料金で引取りをいたします。

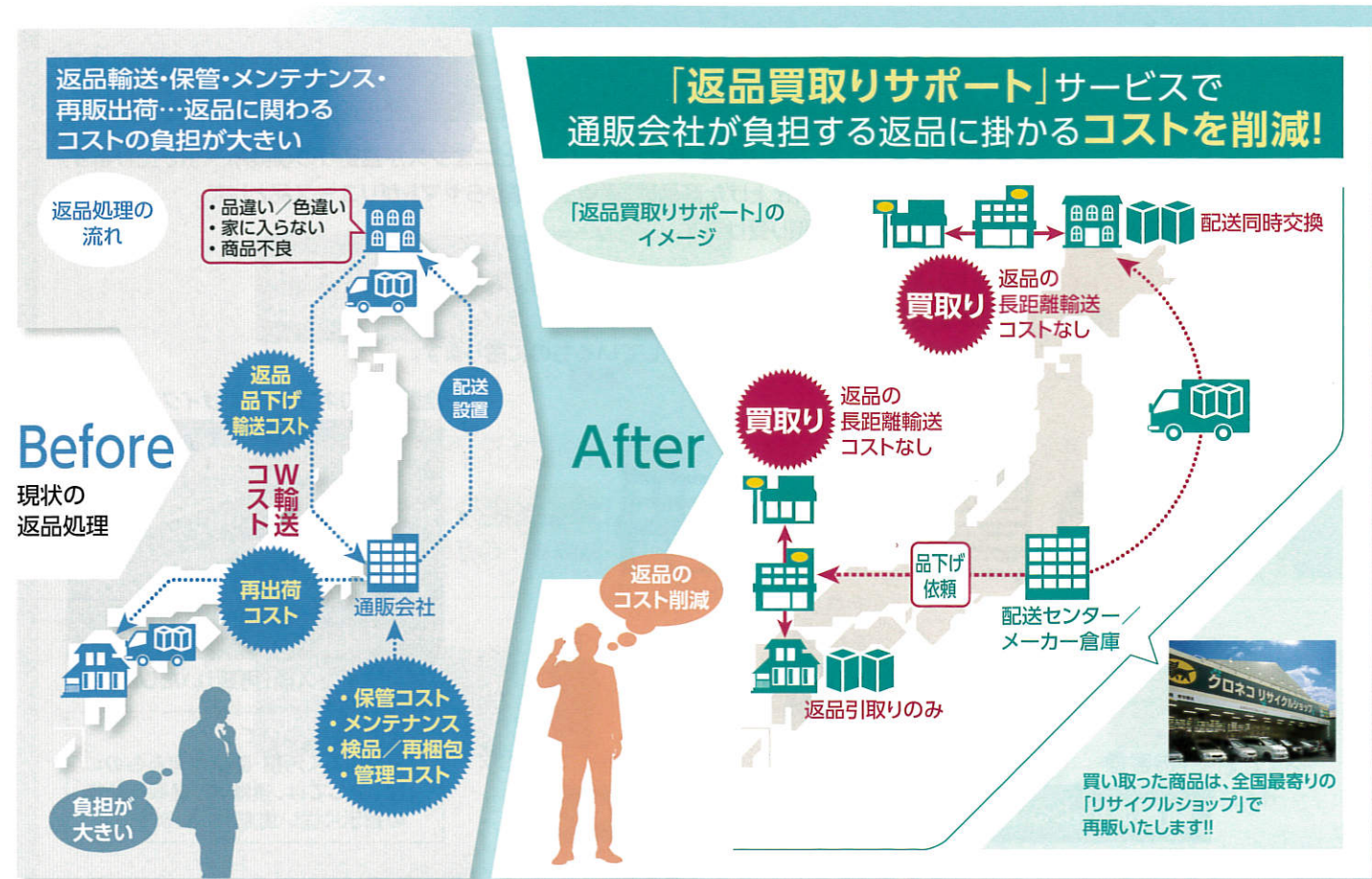
<p>1 3辺合計250cm以内の 中・小型家具 引取りサポート(小) ¥4,000(税抜)</p>	<p>下取り品 参考例</p> <p>チェスト</p> <p>小型食器棚</p> <p>ローボード(TV)</p>
<p>2 3辺合計251cm以上の 大型家具 引取りサポート(大) ¥5,000(税抜)</p>	<p>下取り品 参考例</p> <p>洋ダンス</p> <p>食器棚</p> <p>ハイボード(TV)</p>

ご利用上の
主な
注意事項

- ① 下取り品無償譲渡については、業務委託契約書及び覚書等に伴い「無償譲渡契約」を事前に締結することが必要となります。
- ② 下取り品対象となる品物においては、ヤマトホームコンビニエンスにてリユース販売される場合があることを、事前にお客様へ通販会社様からの告知が必要となります。
- ③ 下取り品引取りは、商習慣として認められる範囲(販売品と同種品)内でのみ適応いたします。
- ④ 下取り品は、事前に指定された種類のみ引取りを行います。指定以外の種類は引取りを致しかねます。
- ⑤ 引取りを対象とする品物で、一部再利用不可能な品物においては、無償譲渡を行わず廃棄する場合があります。
- ⑥ 商品の購入を伴わない下取りのみの訪問は致しかねます。
- ⑦ その他、詳細については契約書及び覚書に準じて行います。

新サービスで
コストと手間を削減!

「返品買取りサポート」サービスなら、
返品に掛かるコストの削減と、業務負担の軽減を実現します。



新サービスで
顧客満足度アップ!

「入替えサポート」サービスなら、
顧客の利便性を高めることで、販売促進に繋がります。



料金

引取り
配送料

◆お客様宅からの引き上げ料金が別途必要となります。
通常の契約料金を基準にご相談いたします。

買取り
価格

仕入れ価格を基準にご相談いたします。

買取り対象の
返品例



- ① 品違い/色違い/サイズ違いによるキャンセル品...
 - ② 家に入らない、部屋に入らない等のキャンセル品...
 - ③ お客様が使用して気に入らないなどの期間内返品...
 - ④ クーリングオフ等のキャンセル品等...
- ※商品不良等でメーカー返却不能な商品、且つ原則再販可能な商品に限ります。

ご利用上の
主な
注意事項

- ① 買取り査定及び対象商品は、弊社基準に準じます。(家具・家電・雑貨等)
- ② ヤマトホームコンビニエンスにて検品を必要とする場合は、別途検品手数料が必要となる場合があります。
- ③ 検品の作業及び報告の内容についてはご相談のうえ決定しますが、ご希望に添えない場合もございます。
- ④ 業務委託契約がない、返品引取りだけの業務は致しかねます。
- ⑤ その他、詳細については契約書及び覚書に準じて行います。

料金

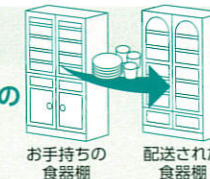
サービス価格(作業員2人の技術料)

商品3辺合計	作業時間	サービス価格
① 250cm以下の商品	(30分位)	⇒入替えサポート(小) ¥3,000(税抜)
② 300cm以下の商品	(40分位)	⇒入替えサポート(中) ¥4,000(税抜)
③ 301cmランク以上450cm以内の商品	(60分位)	⇒入替えサポート(大) ¥6,000(税抜)

※作業時間は、あくまで目安となりますので実際の作業時間とは異なります。

ご利用例

配送商品
「食器棚」の
入替え



●入替え対象家具の仕様(配送商品)
高190cm×幅110cm×奥50cm
3辺合計:350cm(Eランク以上)

●基本サービス
①旧家具から家財を取り出す
②新家具へ取り出した家財の収納
③家具移動1点のみ

●料金
¥6,000(税抜)

●目安作業時間
60分

ご利用上の
主な
注意事項

- ① 入替えを対象とする家具は、事前に取り決めていただきます。
- ② サービスの提供は商品配送時を限定とし、「入替えサポート」サービスだけのご訪問は致しかねます。
- ③ お手持ちの家具から配送された家具への中身入替えを対とし、お手持ちの家具どうしの中身入替えは致しかねます。
- ④ 入替え時は、お客様立会いのもと、お客様の指示に従い入替えを行います。
- ⑤ その他、詳細については契約書及び覚書に準じて行います。