

大型の家具・家電を取り扱う通販事業者様と購入者様の利便性を同時に向上させる
「e コマース・トータルサポートサービス」開始のお知らせ
～らくらく家財宅急便で提供している EDI(電子データ取引)による出荷手配・2マン配送、
開梱設置、家電の取付・家具の組立、代引き・Web による決済といった既存サービスに、
新たに①返品買取り②下取り品の引取り③家財の入替え機能を追加～

ヤマトホールディングス傘下で引越サービスや、らくらく家財宅急便（以下家財宅急便）、
家の中のおかたづけサービスといった生活支援事業を行うヤマトホームコンビニエンス株
式会社（本社：東京都中央区 代表取締役社長 市野 厚史、以下 YHC）は、家財宅急
便で提供しているサービスに、新たに①返品買取り②下取り品の引取り③家財の入替え機
能を追加することで、家具・家電などを取り扱う通販事業者様および購入者様の利便性を
向上させる包括的な支援サービス「e コマース・トータルサポートサービス」を本格展開し
ます。

1. 背景

YHC は、引越サービスや家財宅急便、家の中のおかたづけサービスといった生活支
援事業を展開する中で、近年特に e コマース市場の高まりとともに通販事業者様から、
家財宅急便のご利用を多く頂いております。

一方で、ご利用頂く通販事業者様、購入者様からは、以下の新たなニーズがあります。

【通販事業者様】

- (1) これまでの通常配送、セッティングサービス以外に、使用していた家具・家電の処
分など購入者の新たなニーズに対応したい。
- (2) 返品される商品の保管や再生・出荷に係わるコストを削減したい。

【購入者様】

- (1) 新しい家財を入手した際に、古い家財の処分に困っている。
- (2) 新しい家財を入手した際に、同時に家財の移動や中身の入替えまで行いたい。

そこで、YHC では、現在提供している「らくらく家財宅急便」をプラットフォーム
として、独自の強みである、リユース機能やおかたづけサービス等で培ったイエナカで
の役務提供機能を付加することで、上記のニーズとご不便を同時に解消するサービスを
提供し、通販事業者様がデマンド視点に立った「お客様に選ばれる通販会社」になるた
めのサポートを行うことといたしました。

2. 「e コマース・トータルサポートサービス」について

(1) サービスの概要

インターネット上で通信販売を展開されている事業者様に、EDI による出荷手配・2マン配送、開梱設置、家電の取付・家具の組立、代引き・Web による決済といった家財宅急便で提供している4つの既存サービスに、新たに①返品買取り②下取り品の引取り③家財の入替え機能を提供し、トータルでサポートするサービスです。なお、各サービスは通販事業者様のニーズによって組み合わせてのご利用が可能です。

(2) 新サービスの概要

①「返品買取りサポート」

購入者様が色違いやサイズ違いなどで返品希望した商品を、通販事業者様よりYHCが買取ることで、返品時に係わる輸送・保管・再販メンテナンス・人件費等のコストを削減するサービスです。

料金は、引取り時にかかる配送料のみとなりますが、通常の契約料金を基準として個別に対応させていただきます。また、買取り価格については、仕入れ価格を基準に個別相談とさせていただきます。

②「下取り品引取りサポート」

購入者様宅にYHCの配送員が商品をお届けに伺った際に、下取り品をYHCの最寄りの事業所まで引き上げることで、購入者様が希望する下取り品の引取りを実現し廃棄の手間や手配の煩わしさを解決することで、販売チャンスの拡大を実現します。下取り品は通販事業者様とYHCが「無償譲渡契約」を締結し、リユース品として譲渡を受けます。

引取りの条件は、「下取り品は商慣習とされる配送と同種の商品」「原則、再利用（再販）できる家具」「購入者へリユースの告知が完了しているもの」に限ります。また、料金は引取り品の3辺合計が250cm以下であれば4,000円、251cm以上であれば5,000円（いずれも税抜価格）、で提供します。

③「入替えサポート」

購入者様宅にYHCの配送員が商品をお届けに伺った際に、使用中の家具を指定場所に移動させる家具移動や、使用している家具から購入した家具への中身の入替えといった役務サービスを提供することで、購入者様のお部屋の模様替えニーズを実現し、一人暮らし・女性のための世帯や高齢者様世帯が作業の負担や煩わしさから、家具・家電等を買控える傾向を解決し、販売促進につなげるサービスです。

料金は、作業の対象となる家財の3辺合計が250cm以下で3,000円、251cm以上300cm以下で4,000円、301cm以上450cm以内で5,000円（いずれも税抜価格）、で提供します。また、家財が2点以上、階段以外の吊下げ・吊上げは別途オプション料金を頂きます。

(3) その他

下取りおよび返品買取りで引き取った商品は、YHC が全国 10 ヶ所で運営する「クロネコリサイクルショップ」の店頭での販売、「クロネコおまかせレンタル」での貸し出し商材としてリユースします。また、流通の届きにくい地域に向けて現在取り組んでおります出張型販売サービス「クロネコキャラバン」を中心に今後リユース品として販売して参ります。

(4) サービスイメージ



NEW

返品買取り

◆ 返品を買取り

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。



コスト
削減

NEW

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。)



顧客ニーズ
対応

NEW

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。



顧客ニーズ
対応

3. 企業概要

名称	ヤマトホームコンビニエンス株式会社
所在地	東京都中央区銀座2丁目12番18号 ヤマト銀座ビル6階
代表者	代表取締役社長 市野 厚史
資本金	48,000万円
従業員数	5,138 (H26.3)
事業内容	①ホームコンビニエンス事業 引越、家財宅急便、家の中のおかたづけなどの生活支援サービス ②ビジネスコンビニエンス事業 大型精密機器、住宅設備機器輸配送、物品販売などの法人活動支援サービス

ヤマトホームコンビニエンス株式会社は、「新しい街へ。新しい毎日へ。」をスローガンに引越、家財宅急便、セッティング、産地直送サービスや家の中のおかたづけサービスといった暮らしの便利を追及する生活支援など、玄関から一歩踏み込んだ「イエナカ」に向けた幅広い生涯生活支援事業を展開しております。また、企業や学校法人・行政などへの調達支援や役務提供をソリューションするなど法人活動支援事業も行っております。

4. 参考資料

(1) 「らくらく家財宅急便」サービスの概要

家具や家電などの大型商品の梱包・配送・設置をパックにしたワンストップサービスです。配送スタッフは2名体制で、ソファやテレビなどの家具家電を丁寧且つスピーディに梱包・搬出を行い、梱包に使用した資材の引き取りも対応します。搬入後は、お客様がすぐにお使いいただけるよう、家具家電のセッティングや分解・組み立てなどの多彩なオプションサービスをご用意しています。クロネコヤマトの品質と全国ネットワークの強みを活かし、独自の2マン配送・設置、セッティング技術で大型商品配送をサポートいたします。

(2) ご利用対象者

- ・ 個人のお客様
- ・ 通販事業者様
- ・ 家電量販店様
- ・ インテリア家具取り扱い店舗様
- ・ 百貨店様

(3) 料金例（税抜）

例) 東京都→愛知県

ランク	サイズ (3辺合計)	料金
SSランク	80cm まで	1,200
Sランク	120cm まで	1,800
Aランク	160cm まで	2,700
Bランク	200cm まで	3,800
Cランク	250cm まで	6,000
Dランク	300cm まで	8,700
Eランク	350cm まで	13,600
Fランク	400cm まで	19,300
Gランク	450cm まで	25,800

【お問い合わせ先】

報道機関の方：ヤマトホールディングス(株)広報戦略担当山本・鈴木（茜）(03-3541-4141)

一般のお客様：ヤマトホームコンビニエンス(株)財務戦略部(広報)工藤・小尾(03-6671-9453)