



「らくらく家財宅急便」リニューアルのお知らせ
～既存サービスに加え、e コマース利用のお客様ニーズに対応するため
オプションサービスを新たに拡充し、9 月 1 日より商品規格および基本料金の改定を実施～

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）」、おかげ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、家財宅急便で主軸となりつつあるeコマースを利用されるお客様ニーズに対応したオプションサービスを充実させ、更なる満足度の向上を実現するため、このたび家財宅急便を全面的にリニューアルします。

1. 背景

家財宅急便は、C to Cから取扱いを開始し、家電量販店を中心としたB to Cへ拡大してきましたが、最近ではeコマースに関するお客様のご利用が大きく増えています。

これまで、お客様が店舗で商品を購入する場合、店舗まで行く手間がありますが、商品を実際に見て買うことができ、その場で店員から使い方や性能などの説明を聞けるというメリットがありました。一方、eコマースで購入する場合、お客様は家に居ながらにして、価格を比較し商品を購入できますが、使い方や性能などの説明は省かれてしまいます。そのような中で、購入者には商品の正しい使い方や性能を説明してほしいというニーズが発生しています。また、配達時には家具・家電の設置や組み立てだけでなく、不要になった下取り品の引取りや、設置する際に周辺の家具・家電の配置換えもして欲しいといった新しいニーズも発生しています。一方、販売者側は、購入者に満足していただくために十分な商品説明をしたい、配達時に提供できるサービスメニューの充実・品質向上を行うことで他社との差別化を図り本業の取扱いを増やしたい、というニーズがあります。

そこでYHCでは、その様なニーズに対応するため、「商品配達時の取扱い説明」「下取り品引取りサービス」「家具移動サービス」などのオプションサービスの充実を含め全面的にリニューアルを行い、双方の利便性をさらに向上させます。また、上記を踏まえ、テクニカルドライバーの拡充・社内研修体制の構築や品質管理体制の強化により、お客様に一層ご満足いただけるサービスを提供するため、基本料金の改定を実施致します。

2. 主なリニューアルのポイント

(1) オプションサービスの拡充（有料）

全体で法人向けサービスを123アイテム、個人向けのサービスを28アイテムラインナップしました。

【主な法人向け新規サービス】

① 商品配達時の取扱い説明サービス

お客様のご指定場所に届けた際、その商品の使い方や性能などをYHCの配送員がその場で説明を行うサービスです。例えば家庭用ウォーターサーバーの設置時は、設置した後に、ボトルのセッティングの仕方の説明や、水流テストなどを行います。

② 返品買取サービス

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が買取することで、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。

③ 下取り品引取りサービス

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。

④受取り時間指定（1時間枠）サービス

現行の時間帯指定（午前中・12～15時・15～18時・18～21時※一部対応不可エリア有）に加え、住宅設備機器の配達等、工事の時間に合わせて配達してほしいといった、ニーズに応えるため、新たに1時間単位での時間指定を可能にしました。

【主な個人向け新規サービス】

①家具移動サービス

大きな家具・家電を配送・設置すると、お部屋のレイアウトが変わり、もともとあった家具の配置換えをしたいというご要望が増える為、配達時にお客様のご要望に応え家具一点から移動を行うサービスです。

②DVD、HDD、BRプレイヤー配線取付サービス

現在主流となりましたDVD、HDD、BRプレイヤーの配線を行い、TV等のモニターと接続を行うサービスです。

③照明（シーリング・ペンダントのみ）取付け、取外しサービス

照明の取付け・取外しについては高所にある為、女性やご高齢の方は作業が一人では難しい場合があります。ご要望があれば当社が取付け・取外しを行うサービスです。

④受取り時間指定サービス（法人向けサービスと同様） 他

※法人向け・個人向けのオプションメニューについては、弊社ホームページ

URL <http://www.008008.jp/>の【ニュース／トピックス】欄をご確認下さい。

(2) 商品規格および基本料金の改定

サービス向上に合わせ、商品規格についてもこれまで以上にお客様にわかりやすいよう改定します。

【主な変更点】

①届け時間帯指定可能エリアの拡大

現状：4区分（午前中・12-15時・15-18時・18-21時）で指定できるエリア、もしくは指定できないエリアの2つの選択肢のみ（指定可能エリアの人口カバー率約65%）

変更後：上記4区分に加え、3区分（午前中・12-18時・18-21時）で指定できるエリアを設置し、選択肢を拡大（指定可能エリアの人口カバー率約70%）

②お取扱い重量

現状：2人で持てるもの（目安100kg以下）

変更後：実重量150kg以下 ※但し、100kg超からは別途料金を頂きます

③お取扱いサイズ

現状：幅・奥行・高さの3辺合計が450cm以内

変更後：幅・奥行・高さの3辺合計が450cm以内 かつ最長辺が250cm以下

破損等の恐れがあり横にできない荷物（天地無用）は高さ200cm以下

※特殊な設備や輸送方法が必要な商品の場合、お受けできない場合があります。

【基本料金の改定】

上記を踏まえテクニカルドライバーの拡充・社内研修体制の構築や品質管理体制の強化により、お客様に一層ご満足いただけるサービスを提供するため、基本料金を平均約15%程度値上げする改定を行います。

今後、配達時にお客様が希望されるサービスにお応えするため、羽田クロノゲートでのお客様宅を再現した研修施設を活用した社内研修体制を構築し、自社の社員で対応できるサービスを拡充していきます。

※集荷エリア・配達地域・商品サイズによって金額が異なるため、詳細料金については弊社ホームページ URL <http://www.008008.jp/>の【ニュース／トピックス】欄をご確認下さい。

【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（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）