

# 楽天デリバリーの概要について

Jan 1st, 2020

Rakuten Ready Business Dept.

Rakuten, Inc.



## 楽天デリバリー・サービス概要

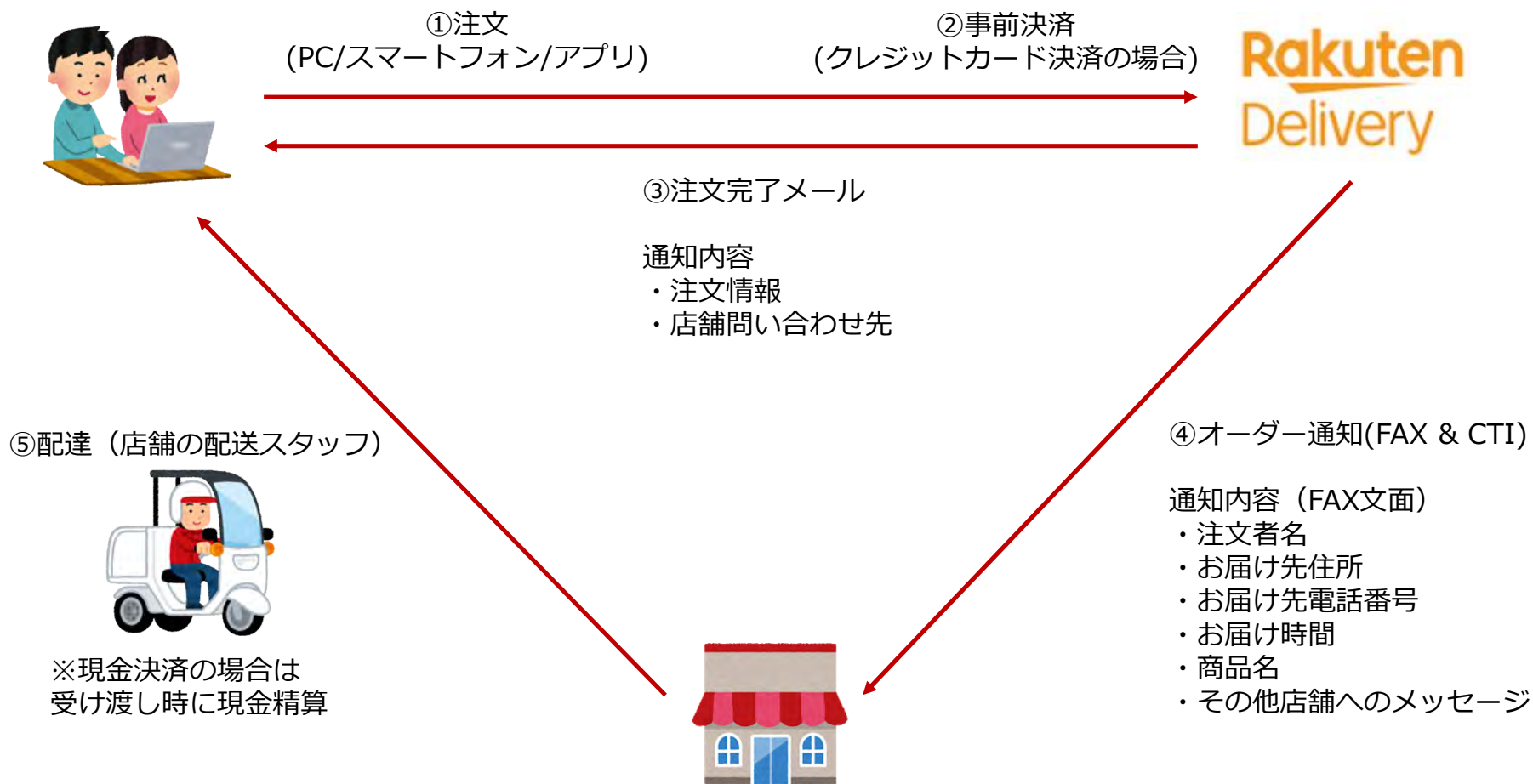
サービス開始時期	2002
店舗数	約14000店舗
ビジネスモデル	ネット仲介業
サービスエリア	日本全国
ユーザーセグメント	20代~40代 独身男性 30代~40代 主婦層
決済方法	現金/クレジットカード 楽天ポイント/請求書

# Rakuten Delivery



## 注文からお届けまでの流れ

楽天デリバリー側は配達を行わず、基本的には**注文を受けた店舗が配達を行う**仕組みになっている。



## フェーズごとのトラブル予防／対応



出店申込

■ 出店前の反社チェック実施により、掲載店舗の反社リスク低減を図っている。

■ カード決済利用時はカード会社による掲載店舗審査（加盟審査）が実施される。



注文

■ 消費者に分かりやすい店舗検索～注文システムの構築に努めている。

■ 注文画面には定型項目以外に「店舗へのメッセージ」欄を設け、店舗への希望等自由に記載できるようにしている。



配達

■ 注文仲介のみで店舗が配送するモデルのため、基本的に店舗による商品・配送品質管理となる。

上記により、注文時に送信する注文確認メール（店舗宛FAX）には以下を記載している。

消費者向け：  
店舗連絡先を記載、品質に問題があった場合は店舗へ連絡頂くようお願い

店舗向け：  
遅延が生じる場合は必ず消費者へ連絡するよう注意喚起



事前・事後

■ 楽天への問い合わせ・相談が必要な場合の窓口を設置している。

消費者向け：  
楽天デリバリーAppやWebサイト上に問合せフォーム（メール問合せが可能）

店舗向け：  
専用コールセンター（全日9時～24時対応）

# トラブル対応フロー

## ■ 消費者から楽天へトラブル相談があった場合の対応フロー

### ① ユーザーから楽天へお問合せ

L App : Appトップ> その他> お問い合わせ> よくあるご質問> メールでお問い合わせ

L Web : 楽天デリバリートップ> ヘルプトップ> お問い合わせ (<https://delivery.faq.rakuten.net/form/ask>)

返信対応時間：9時～18時  
※受付から24時間以内に1次返信



Rakuten  
Delivery

### ③ 確認内容を踏まえてお客様へ返信

L 確認した内容のご説明、お詫び

L 店舗への指導内容や再発防止策のご案内

### ② 店舗へ事実確認

(楽天のシステム・サービスに関する  
トラブルの場合は、社内確認)

④ 内容により店舗からお客様へ  
直接ご連絡



## 店舗起因トラブルの再発防止

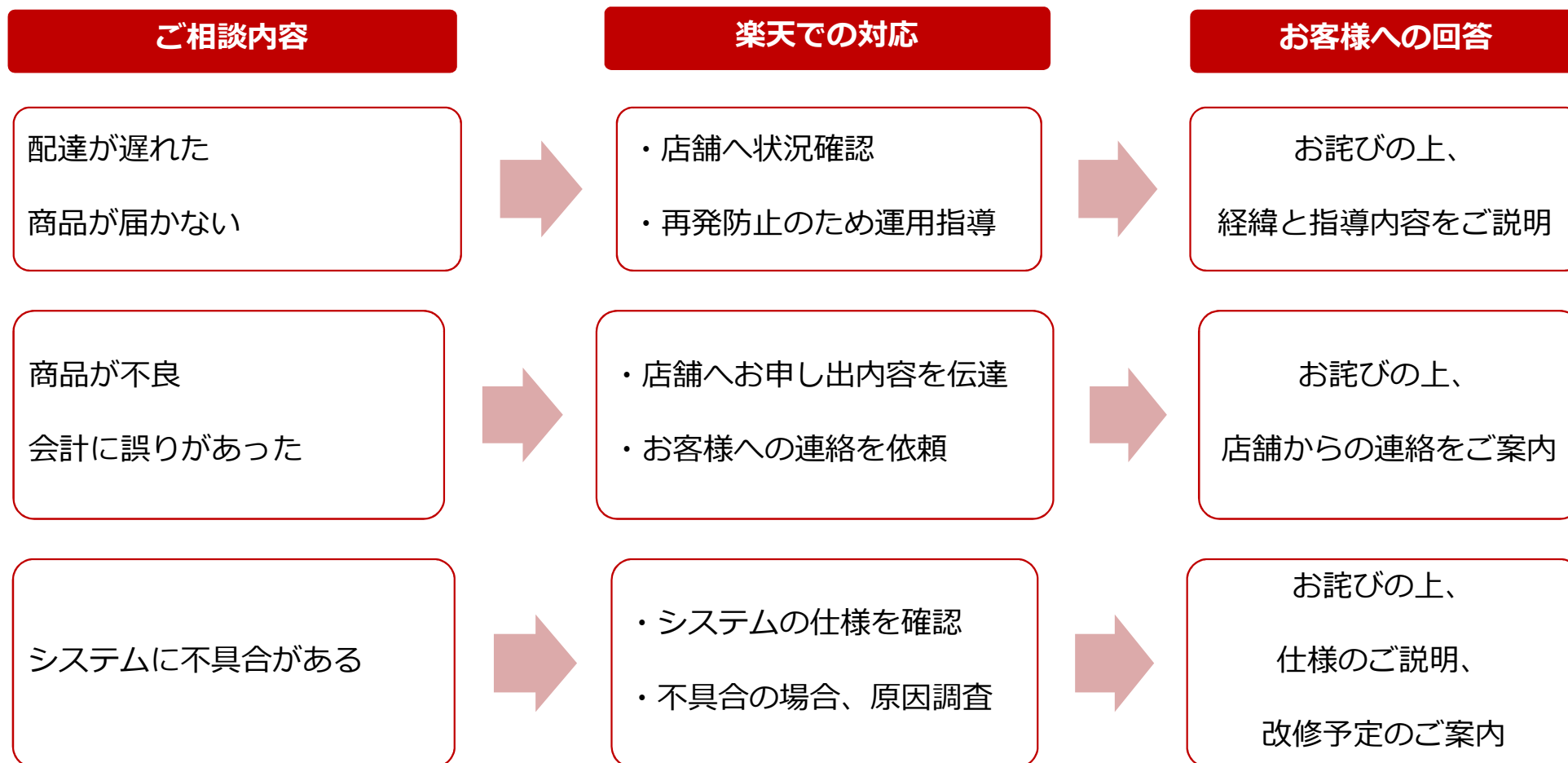
- ・ 消費者から楽天へトラブル相談があった場合、内容に応じ店舗運営の改善指導を行っている。
  - ↳ 繁忙時の店舗ページ運用方法
  - ↳ 店舗ページ管理ツールの操作方法説明
  - ↳ 専用コールセンターの利用案内



- ・ 一定期間に複数トラブル報告が発生した店舗へは、以下のような対応を実施している。
  - ↳ トラブルの原因、対処内容、再発防止策をまとめた報告書の提出依頼
  - ↳ 所定期間の商品掲載中止



## 消費者（お客様）からの相談内容と対応



**Rakuten**