

報道関係者各位(参考情報)

2017年(平成29年)4月6日

「置き場所指定お届け」の取り組み強化 登録場所にお届け、独自サービスで物流の「不」を解消

株式会社ファンケルは今後、お客様が商品を受け取る際の「不便さ」を解消し、配送を効率化する「置き場所指定お届け」サービスの取り組みを強化していきます。

「置き場所指定お届け」とは、不在時などにお届け先のお客様が指定した場所(例:ガスメーターボックス、自転車のカゴなど)に商品をお届けするサービスで、1997年にサービスを開始して以降、他社に例のない当社独自のサービスとして、お客様からご好評をいただいています。不在時や対応が難しい時に商品を受け取れる利便性に加え、配送回数削減による環境負荷を減らす効果もあります。

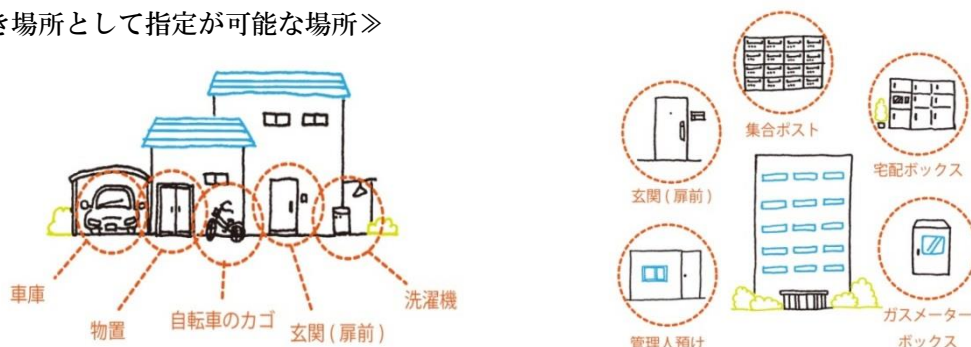
当社では、通販荷物の増加やドライバー不足などで社会問題となっている配送会社の労働環境の改善などにも寄与することを目的に、5月からホームページ上にご利用案内ページを開設し、電話でのご注文受け付け時にはお客様にお知らせをするなど告知を強化します。このサービスの利用者を増やすことで配送効率の向上を図っていきます。

■登録された指定の場所にお届け、自転車のカゴや玄関前も指定が可能

「置き場所指定お届け」は、不在、在宅に関わらず、お客様が指定した場所に商品をお届けする受領印がいらぬ配送サービスです。事前に「玄関前」「ガスメーターボックス」「自転車のカゴ」など9カ所からお届け場所を選んでいただき、指定された場所に配送会社が商品をお届けし、配送完了の旨を記載した用紙をポストへ入れてお知らせします。

一度置き場所を登録すると毎回、同じ場所へのお届けとなり、いつでも受け取りができるため、日付や時間帯などの配送指定をする必要がありません。仮に商品が紛失した場合でも改めて商品を送付する体制を取っており、他社に例のない独自のお届けサービスとなっています。

《置き場所として指定が可能な場所》



■お客様の利便性向上と配送会社の負担を軽減

「置き場所指定お届け」を導入した1997年当時は、女性の社会進出が増え、在宅率が低下し始めており、お客様が商品を受け取りやすくするために同サービスを開始しました。当初は「共働きで家がない」、「残業などで帰宅時間が読めない」という不在時の利用を想定していましたが「赤ちゃんが寝ているのでチャイムを押されたくない」、「体調を崩している」など、在宅でもお客様のご事情やニーズにお応えするサービスとして20年以上お客様にご利用いただいています。また、配送会社の配送回数が削減されて、配送コストと労働力が軽減されるため、二酸化炭素の排出量を減らすことで環境負荷の軽減も図ることができます。

■「置き場所指定お届け」の展開を強化、サイト内に専用ページも開設

現在、通販荷物の増加やドライバー不足などにより、配送会社の労働環境の悪化が社会問題となっています。不満や不快など「不」のつく言葉をなくす「不の解消」を理念に掲げる当社は、開始から満 20 年を迎えた「置き場所指定お届け」をさらに拡大してまいります。

具体的には、ショッピングサイト「ファンケルオンライン」内にご利用案内ページを開設し(5 月 1 日オープン予定)、「置き場所指定お届け」の内容や利便性を詳しく説明するほか、電話受注やネット注文の際に、サービスを告知する取り組みを行ってまいります。また、SNSなどでの紹介もあわせて行っていきます。

最終的には「置き場所指定お届け」での配送率を、30%*から 50%に高めることを目標に活動していきます。

※2015年4月～2016年3月実績

【参考情報】

「置き場所指定お届け」サービスに寄せられたお客様の声*

「いつも置き場所登録を玄関前で利用しています。留守でも簡単に受け取れてとてもいいシステムだと思っているのでぜひこれからもなくさないで続けてください。」

「呼鈴が鳴るとドキドキ、バタバタしてしまうので、ドアの前に置いておいてくれる置き場所のサービスが、とてもありがたいです。便利なので、このサービスはこのまま続けてください。」

「他社で注文した際、留守だったら不在票が入ったり、連絡したりと面倒。ファンケルさんで頼んだら指定の場所に届けてくれるので、気がとても楽。助かっています。」

「置き場所指定お届けはね、本当におたくのホームランだと思いますよ。留守の時に玄関前にちゃんと置いていってくれるから本当に助かっています。」

※2016年度までに当社に寄せられたお客様の声を抽出

お届け事例



玄関前



自転車のカゴ



ガスメーターボックス

本件に関する報道関係者の皆様からのお問合せ先

株式会社ファンケル 社長室 広報グループ

TEL:045-226-1230 FAX:045-226-1202