

～最新不在率 2.5%を実現した LOHACO の受取りサービス「Happy On Time」～ 「置き場所指定配送」「ダンボール回収」など、お届け時に4つの便利をプラス

アスクル株式会社(本社:東京都江東区、社長:岩田彰一郎、以下「アスクル」)は、2017年8月2日から、LOHACOの受取りサービス「Happy On Time」で、商品配達時におけるお客様からのご要望に対応する4つの便利な機能を追加いたしました。「1時間指定」などきめ細かい時間指定の仕組みで確実に商品を受取っていただきつつ、本機能によりお届け直前のお客様のご都合やご要望にも応えることで、さらに便利なサービスに進化します。

「Happy On Time」を利用いただいた場合の不在率は、2016年11月度で2.7%、2017年6月度と7月度では2.5%※1を実現し、一般的な不在率約20%※2との比較において、再配達削減の効果が着実に現れております。

アスクルはこれからも、最適なeコマースのラストワンマイルを実現してまいります。

※1 2016年11月度は2016年10月21日～同年11月20日、2017年6月度は2017年5月21日～同年6月20日、2017年7月度は2017年6月21日～同年7月20日までの1時間指定の場合の平均値。

※2 出所:平成27年8月25日国土交通省「宅配の再配達の発生による社会的損失の試算について」内の以下の2点をもとに記載

- ・ 環境省「平成26年度低炭素地域づくり集中支援モデル事業」調査における不在率(一日の不在配達回数/一日の持出回数)23.5%
- ・ 2014年12月に国土交通省が実施した調査における不在率(不在訪問回数/全訪問回数)19.1%

Happy On Time

置き場所を指定して受け取る



LOHACOアプリ画面



お届け時の様々なご要望に対応し、利便性をさらに向上

新たに追加する機能のご利用には、追加手数料はかかりません。本機能をご利用できるタイミングは、お届け当日の「30分単位のお届け予定」時間のご通知後、商品をお届けする直前までで、忙しいお客様のニーズに細やかに対応いたします。

①「置き場所を指定して受け取る」

ドアチャイムを鳴らすことなく、ダイレクトにご指定の置き場所へお届けします。置き場所は、「玄関扉の前」「車庫」「物置の中」「裏口・勝手口扉の前」の4つからご指定いただけます。ドライバーは商品のお届け完了後、モバイル端末で置き場所へのお届け状況を撮影し、お客様は LOHACO アプリやサイト(PC・スマホ)から写真画像で確認することができます。

「今は出られないから玄関前に商品を置いて欲しい」といったご要望にお応えします。



②「ダンボール回収をしてもらう」

LOHACO からお届けした商品のダンボールや紙袋(エコお買い物バッグや緩衝材は除く)を、ドライバーが商品をお届けする時に、対面で回収します(お届けにうかがった荷物のダンボールや紙袋を即時に回収することはできません)。

購買頻度が高い日用品をeコマースで購入するライフスタイルは、お客様のご自宅にダンボールが溜まりやすく、特に都市部のマンションなどでは、ダンボールの保管や廃棄に伴う生活への負荷が高くなる傾向にあります。LOHACO では、商品お届けに使用するダンボールや紙袋を回収することで、商品受取りサービスの付加価値を高め、ご購入プロセス全体としての利便性を向上させてまいります。

③「お届け直前に電話をもらう」

ドライバーがお届け先に到着後、お客様から指定いただいた電話番号(デフォルトはYahoo! JAPAN ID 登録の電話番号)にお電話を差し上げたくうえで、商品をお届けします。

単身女性など、防犯の観点から、あらかじめわかっている荷物のお届けでなければ受取りを見送る、というお客様もいらっしゃいます。お客様が安心してドライバーから商品を受取っていただけるようになるとともに、再配達への削減も実現します。

④「宅配ボックスで受け取る」

ドアチャイムを鳴らすことなく、ダイレクトに宅配ボックスへ商品をお届けします。なお、ご注文時に「宅配ボックスに入れない」を選択した場合でも、お届けまでに本機能で指定いただくことで、宅配ボックスでの受取りへ変更することができます。

従来、宅配ボックスへのお届けは、ご不在時のみ、かつ一定重量内の荷物※3に限っておりましたが、「やっと子供が寝たからドアチャイムは鳴らさないでほしい」、「再配達手続きは面倒なので、重い荷物でもいいから宅配ボックスに届けておいてほしい」といったご要望にお応えします。

※3 LOHACO のお届けでは、一定重量を超える荷物はご不在時でも宅配ボックスにお届けせず持ち戻しております。

②ダンボール回収を してもらう

回収の準備をお願い

ダンボールはあらかじめつむぎつめておいた状態でお待ちいただきドライバーに直接お渡しください。ドライバーに直接お渡しする以外の回収は行っておりませんのであらかじめご了承ください。



以下の場合回収ができませんのであらかじめご了承ください。

- ・対象品以外の回収(建書材・ボリ袋など)
- ・当日お届けした商品のダンボール・紙袋の即時回収
- ・LOHACOからお届けした商品以外のダンボール、紙袋の回収
- ・ドライバーが直接回収する以外の回収
- ・回収前、その他の状況により改めてお問い合わせいただく場合がございます。

お届け依頼について

依頼内容を変更したい場合は、配達状況確認画面より再度依頼をお願いします。

ダンボール回収をもらう

戻る

③お届け直前に 電話をもらう

電話番号を入力してください

08012341234

お届け直前に電話をもらう場合のご注意

ご依頼いただくドライバーが到着後、お客様が依頼に指定した電話番号にお電話いたします。お電話をしていただけない場合は配達遅りのお届けを行いますのであらかじめご了承ください。

お電話する際のお願い

お電話での届けは日時変更、置き場所指定はできませんので、LOHACOアプリ・LOHACO Webサイトより依頼をお願いします。

お届け依頼について

依頼内容を変更したい場合は、配達状況確認画面より再度依頼をお願いします。

お届け直前に電話をもらう

戻る

④宅配ボックスで 受け取る

宅配ボックスで受け取る場合のご注意

ご依頼いただくこととお客様の住宅状況に関わらず、宅配ボックスへの配達を優先してまいります。宅配ボックスにお届けが出来ない場合は、ご不在連絡票を届いた時点で再配達の手配をお願いします。

宅配ボックスにお届けできない場合

- ・宅配ボックス自体が存在しない
- ・お届け物の宅配ボックスの設置がない
- ・お届け物のサイズ、重量等により宅配ボックスに入らない
- ・お届け物の重さがお届け物の入力ができない
- ・受取印の押印欄が埋まっている宅配ボックス
- ・その他ドライバーが宅配ボックス配達不可と判断した場合

お届け依頼について

依頼内容を変更したい場合は、配達状況確認画面より再度依頼をお願いします。

宅配ボックスで受け取る

戻る

18時までのご注文で、翌朝6-8時の時間指定が可能に

Happy On Time では従前より、働くお客様にとって商品を受取りやすい時間帯である、「早朝」午前6-8時、および、「深夜」22-24時の時間帯について、1時間枠で受取り時間の指定を頂けます。

従来、「早朝」の時間指定については、18時までのご注文で翌々日以降での時間指定に対応しておりましたが、7月27日以降、より早いタイミングでの受取り時間のご指定ができるよう、翌日以降での対応を始めました。

<ご注文締め時間と早朝・深夜のご指定可能時間帯の関係>

ご注文締め時間		指定可能時間帯	
		従前	2017年7月27日以降
午前10時	早朝	翌日以降	(変更なし)
	深夜	当日以降	(変更なし)
18時	早朝	翌々日以降	翌日以降
	深夜	翌日以降	(変更なし)

News Release

くらしをかるくする

LOHACO

「Happy On Time」について（2017年8月2日時点）

名称：Happy On Time（ハッピー・オン・タイム）

開始時期：2016年8月31日

サービス内容：お客様が、LOHACO で購入した商品を受取りたい時間に受取っていただくためのサービス。小刻みな1、2時間枠で受取り時間を指定できる。お届け時間を、事前に30分幅で通知し、お届けの10分前に、もうすぐお届けする旨をアプリのプッシュ通知でご連絡。お届けの1時間前から、アプリまたはサイト上の地図でドライバーの現在位置を確認できる。

サービス対象：Yahoo! Japan ID でログインされており、下記対象地域へのお届けを指定されるLOHACO のお客様

対象商品：当社物流センターで在庫する全ての商品
（精米が必要な「ろはこ米」など一部商品を除く）

対象地域：東京10区（千代田区、中央区、港区、江東区、世田谷区、渋谷区、品川区、目黒区、大田区、新宿区）、
大阪9区（大阪市北区、福島区、此花区、西区、中央区、旭区、都島区、鶴見区、城東区）

指定可能時間帯：【2時間枠】午前8時から22時まで

【1時間枠】午前6時から24時まで

※2時間枠、1時間枠ともに対応可能件数に上限あり

年会費：無料

時間帯指定手数料：

- （1）2時間枠指定はすべて無料
- （2）1時間枠指定は1回あたりのご購入金額3,000円（税込み）以上で無料

- ① 1回あたりのご購入金額3,000円（税込み）未満で1時間枠をご希望のお客様は、350円（税込み）の時間帯指定手数料がかかります。
- ② 早朝（6～8時）、深夜（22～24時）は1時間枠の指定のみとなります。また、早朝・深夜の時間帯のお届けの場合は、30分幅のお届け予定時間の通知、お届け10分前のプッシュ通知はありません。
- ③ 1回あたりのご購入金額1,900円（税込み）未満の場合は、時間帯指定手数料とは別に規定の送料がかかります。

利用可能端末：LOHACO アプリ、および、サイト（PC・スマホ）

通常配送	Happy On Time	
	2時間枠	1時間枠
—	—	6時～7時
		7時～8時
午前中	8時～10時	8時～9時
		9時～10時
	10時～12時	10時～11時
—	12時～14時	11時～12時
		12時～13時
14時～16時	14時～16時	13時～14時
		14時～15時
16時～18時	16時～18時	15時～16時
		16時～17時
18時～20時	18時～20時	17時～18時
		18時～19時
19時～21時	20時～22時	19時～20時
		20時～21時
—	—	21時～22時
		22時～23時
		23時～24時

「LOHACO」 <https://lohaco.jp/>とは

「LOHACO」は、「くらしをかるくする」をコンセプトに、飲料・食品、酒類、キッチン用品から医薬品、コスメなどの日用品をはじめ、暮らしを潤すこだわりの商品を、いつでも低価格かつスピーディーにお届けする一般消費者向け（BtoC）インターネット通販サービスです。アスクル株式会社がオフィス向け通販で培ったノウハウを生かし、ヤフー株式会社（本社：東京都千代田区、社長：宮坂学）の協力のもと、圧倒的な集客力、商品調達力、最短当日配送の物流力を背景に、簡単にスピーディーにお買い物をしていただける新しいショッピングスタイル“スマートショッピング”を提案しています。LOHACO の由来は、Lots of Happy Communities。日常的な買い物先として「LOHACO」サービスを生活に取り入れるファンの方（通称：ロハコさん）が着実に増加しています。

※本リリースに掲載の情報は、発表日現在の情報です。

その後予告なしに変更されることがございますので、あらかじめご了承ください。