

FB良品集荷配送業務フロー変更のご案内

FB良品出店者様

F&Bホールディングス 代表構成員

株式会社SIIS代表 杉山隆志

2013年1月

FB良品の商品発送作業については、これまで、各生産者（店舗）さまに、独自に行って頂いて参りましたが、2013年1月23日（予定）より、「佐川急便社」による配送に統一させていただきます。

今回の変更では、配送業務のみならず、利用顧客さまから頂いた注文の受付「出荷指示書」の発行、配送情報、注文内容を記載した「送り状」の発行、利用顧客さまからのお問い合わせコールセンターを含めた、トータルサービスをご提供いたします。

今回のフロー変更のポイント

- 配送のための荷物伝票の作成が不要になります。
- 配送業者へ集荷依頼連絡が不要となります。
- 配送料金を直接配送業者に支払う手間が不要となります。
- 代金引換のための、配送業者との個別契約が不要です。

詳しくは、別紙のご案内を参照下さい。

今後ともよろしくお願いいたします。

FB良品 出荷作業手順（佐川急便 集荷配送）

2013年1月

1

平日15時までの注文について、【出荷指示書】※1を15時過ぎにFAX※2にてお送りします。

※1 【出荷指示書】 → 「FB良品コールセンター事務局（佐川急便）」から各店舗様へ出荷情報の連絡

※2 特にご希望がある場合は、メールにて出荷指示書を送付いたします。

2

出荷指示書が届いたらなるべく早めに商品配送の梱包を完了してください。

※配送のための伝票、納品書のご用意は不要です。

3

佐川急便の集荷スタッフが【送り状】（荷物伝票）を持って、当日または翌日に店舗へ伺いますので、集荷スタッフに商品をお渡しください。

（梱包が完了していない場合は、改めて集荷スタッフが伺います）

※配送料については、月々精算に含めますので、出荷時の配送料の支払いは不要です。

【出荷指示書】 【送り状】 のサンプルは、別紙を参照ください。

※出荷指示書、送り状の形式は、変更となる場合がございますので、ご了承ください。

FB良品コールセンター事務局（佐川急便 運営）

電話：0920645-2777

FAX：092-643-0085

店舗での作業の留意点とルール

梱包作業について

ギフト等お客様の個別希望については、【出荷指示書】（FAXまたはメール送信）にて指示します。

佐川急便から発行される【送り状】が、荷物伝票および商品納品書となります。

配送に関するお問い合わせ

配送に関してのお問い合わせは下記までお問い合わせください。

「FB良品コールセンター事務局（佐川急便 運営）」 電話：092-645-2777

お客様からの問合せについて

ご購入者から店舗に直接問合せがあった場合には、問合せ報告フォームにて下記へ報告をお願いします。

「FB良品コールセンター事務局（佐川急便 運営）」 FAX:092-643-0085

返品、交換について

不良品以外の返品、交換は受付しない旨をホームページに記載してあります。

「クーリングオフ」制度は通信販売には適用されません。

ただし商品説明に不足はないか、不良品かどうかの判断は慎重にお願いします。

- ・不良品の場合は代替品を再送します。
- ・不良品を返品してもらう場合に店舗側の送料負担となりますので着払いで返送してもらってください。
- ・代替品を用意できない場合は返金となります。

※返金処理の手続き方法

【代金引換】各店舗からお客様へ返金をお願いします。振込手数料は店舗側でご負担ください。

【クレジットカード】注文月の翌20日までのキャンセルについては、SMIS社からカード会社へ返金処理を依頼します。「クレジットカード返金手続きフォーム」にてご連絡ください。返金処理手数料は注文1件につき20円となります。手数料は店舗側の負担となります。

それ以降のキャンセルについては、振込手数料は店舗側でご負担の上、お客様への返金となります。またカード手数料と受注代行料は返金されません。