



NEWS RELEASE

ヤマトホールディングス

ヤマトロジスティクス株式会社

2020年6月1日

「返品・交換サポートサービス」に、スマホで簡単に返品発送手続きができる新機能を追加！

～オープン型宅配便ロッカーからの非対面返品の実現など、
お客様の利便性と事業者の返品業務の効率化を支援～

ヤマトホールディングス傘下のヤマトロジスティクス株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：小菅 泰治、以下YLC）は、2020年6月1日（月）から事業者の返品対応業務を支援する「返品・交換サポートサービス」に新たな機能を追加し、お客様の利便性向上および事業者の返品業務の効率化を支援します。

今回の新機能追加により、商品を返品したいお客様は、自宅で集荷を待つことなく、PUDO（※1）やコンビニ、宅急便センターにQRコードを表示したスマホと荷物を持ち込むだけで簡単に返品発送ができます。

記

1. 背景および目的

事業者にとって、商品の返品対応はお客様に負担をかけずにいかに効率化を図るかが重要です。YLCが提供する「返品・交換サポートサービス」は、YLCの専用WEBシステムと、ヤマト運輸の全国ネットワークを活用し、これまで300社超の事業者、特に食品メーカーにご利用いただいてまいりました。

こうした中、以下の課題がありました。

- ・当サービスはセールスドライバーが伝票を持参する集荷対応を基本設計としているため、お客様が予定を調整し自宅で待たなくてはいけない
- ・集荷以外の発送を希望されるお客様がコンビニ等から宅急便で返品する場合、お客様自身が伝票を記入する手間が発生し、また事業者は「誰から何がいつ戻ってくるのか」という情報を把握することができず、返品物の管理が煩雑になっている

この度の新機能追加で、お客様はスマホに送られてくるSMS（ショートメッセージサービス）のURLからQRコードを取得し、伝票を手書きすることなくご都合の良い時にコンビニや宅急便センターから返品発送ができます。また、PUDOを選んでいただくことで新型コロナウイルス感染拡大によりニーズが高まる完全非対面での発送が可能になり、安心してご利用いただけます。さらに事業者にとっては、QRコードの利用により「誰から何がいつ戻ってくるのか」をタイムリーにデータ管理できることで、返品業務の効率化を図ることが可能となりました。

当機能はメーカーの商品回収時だけでなく、EC事業者の返品対応時やリユース事業者の買取対応時もご利用可能です。お客様の利便性向上、返品業務の効率化を支援し、幅広い業界でご利用いただくことを目指しています。

※1 PUDO…オープン型宅配便ロッカーPUDOステーション

2. 運用イメージ

QRコードを使って、スマホで簡単に返品発送手続きが可能になりました(新機能)

※現行の集荷による返品も引き続きご利用いただけます。



【お客様のご利用手順】

- ・事業者に返品依頼の連絡を入れる
- ・スマホにSMSが届く
- ・SMSのURLをクリックし、ご希望の発送場所を選択する
- ・QRコード（または二次元バーコード）を取得し、スマホと荷物を持って発送場所に行く
- ・発送場所の端末にQRコード（または二次元バーコード）をかざす
- ・返品荷物を預けて、手続き完了

3. メリット

(1) お客様のメリット

自宅で集荷を待つことなく好きな時に返品発送を行うことができます。SMSで送られたQRコードを活用し、スマホと荷物を持ち込むだけで、伝票を用意する必要がありません。
また、PUDOをご利用いただければ完全非対面での返品発送も可能です。

(2) 事業者様のメリット

商品を返品したいお客様の選択肢が増え、簡単に返品できるため、顧客満足度の向上につながります。事前にシステム上で返品情報を把握できるので、返品商品到着後の検品業務の効率化や再商品化のスピードを高めることができます。

4. サービス概要

(1) 提供開始日

2020年6月1日(月)

(2) 発送可能拠点

- ・全国のオープン型宅配便ロッカーPUDO
- ・全国のセブンイレブン、ファミリーマート
- ・全国の宅急便センター

(3) 費用

追加機能のご利用には別途お申し込みが必要です。

個別のお見積りとなるため、以下【お問合せ先・事業者の方】までお問合せください。

以上

【お問合せ先】

報道機関の方 : ヤマトホールディングス(株) コーポレートコミュニケーション戦略担当 03-3541-4141

事業者の方 : ヤマトロジスティクス(株) 営業統括本部 03-6756-9501