



## ■サービスに関するご質問

### Q1.ヤマトフルフィルメントサービスとはどんなサービスですか？

A. ヤマトの物流拠点に事業者様の商品を在庫し、入庫以後の各作業をヤマトが代行する在庫型倉庫サービスです。スピード宅にお届けしたいといった課題を抱えた事業者様にオススメです。

### Q2.ヤマトフルフィルメントサービスでのメリットは何ですか？

- A. ①低価格で利用可能  
同業他社様と比較してもローコストなフルフィルメントサービスをご利用いただけます。
- ②高品質なサービス  
高品質な作業と多様な商品受取に対応したヤマト運輸の配送サービスをご提供致します。
- ③様々な連携  
Yahoo!ストアクリエイターProとAPI連携、その他受注管理システムとの連携も可能です。
- ④優良配送の対象商品  
本サービスの導入で、Yahoo!「優良配送」対象となります。



## ■サービスに関するご質問

### Q3. ヤマトフルフィルメントサービスではどのような手数料がかかりますか？

A. ヤマトフルフィルメントサービスは配送手数料（作業 + 配送）と在庫保管手数料がかかります。  
※オプションサービスご利用の場合は各種オプションサービス手数料が別途かかります。

### Q4. マルチチャネルサービスとはどんなサービスですか？

A. Yahoo!ショッピング及びPayPayモール以外の販売経路（楽天・Amazon等）で販売が成立した商品も入庫以後の各作業をヤマトが代行するサービスです。

### Q5. ヤマトフルフィルメントサービスで海外へ商品を発送できますか？

A. 弊社フルフィルメントサービスでは海外の発送は対応しておりません。予めご了承ください。



## ■申し込み・料金に関するご質問

### Q6.ヤマトフルフィルメントサービスはどのように申し込みば“いいですか？

- A. Yahoo!ストアクリエイターProにログインいただき、ヤマトフルフィルメントサービスお申し込みページより、お申込みをオンライン上で行えます。  
前提として、ご利用になるには事前にYahoo!ストアのご登録が必要になります。

### Q7.ヤマトフルフィルメントサービスの申し込みから運用開始までどれくらいかかりますか？

- A. お申込みから最短で7日～10日ほどで運用を開始することができます。  
※2021年4月のサービス開始時は申し込みが混み合うことが予想されますので、  
サービス開始まで多少のお時間を頂くことがございますので予めご了承ください。

### Q8.ヤマトフルフィルメントサービスの契約時にかかる料金は？

- A. ヤマトフルフィルメントサービス契約時には初期費用はかかりません。  
ストア様の商品がヤマトフルフィルメントセンターで受領された時点から料金が発生致します。  
料金体系につきましては <https://www.kuronekoyamato.co.jp/ycl/campaign/fulfillment/> をご覧ください。



## ■ 申し込み・料金に関するご質問

### Q9. 配送費や作業費、在庫保管手数料はいつから請求されるのですか？

A. 在庫保管手数料は、在庫商品が弊社フルフィルメントセンターで受領されてからの発生となり、保管日数に応じて加算されます。  
配送手数料は受注後に商品発送毎の課金となります。

### Q10. 解約する時の違約金や契約期間はありますか？

A. 解約時の違約金はございません。  
利用契約期間中であっても、原則 3か月の予告期間をもってヤマトに対し事前に書面又は当社所定の電磁的方法にて通知頂ければ解約することができます。



## ■手数料に関するご質問

### Q11.ヤマトフルフィルメントサービスはどのような課金になりますか？

A.手数料体系につきましては <https://www.kuronekoyamato.co.jp/ycl/campaign/fulfillment/>をご覧ください。

#### 手数料例

商品	1ピッキング	複数ピッキング	
	投函型	投函型	60サイズ
商品			
配達代行手数料 (配送料・作業費・資材費込み)	179円 (投函型料金)		382円 (60サイズ料金)
追加ピッキング料 (2ピッキング以降のみ発生)	0円	45円	0円
保管料 (10日間保管した場合)	3円 (0.3円×10日間)	3円 (0.3円×10日間)	15円 (1.5円×10日間)
合計	182円 (税抜き)		445円 (税抜き)

2ピッキング以降は、小さいサイズの追加ピッキング費用が発生します



## ■商品の登録に関するご質問

### Q12. ヤマトフルフィルメントサービスで取り扱いしたい商品はどのように登録すればよいですか？

A. 弊社フルフィルメントサービス利用対象商品は、提供するポータルサイトを利用して商品登録をお願い致します。商品登録完了後に納品手続きが可能になります。

### Q13. 取り扱い商品の最低数量の規制はありますか？

A. 弊社フルフィルメントサービスをご利用するにあたっては、最低商品数の規制はありません。商品1点を納品しても、まとまった物量の商品を納品して頂いても構いません。

### Q14. ヤマトフルフィルメントサービスを契約した場合、 商品はすべてヤマトから出荷にしなければならないのでしょうか？

A. ストア様の判断によってヤマトから出荷を希望する商品、ストア様自身での出荷を使い分けることが可能です。弊社フルフィルメントサービスにおける商品のご利用は1商品1在庫からストア様が任意に指定することができます。



## ■商品の登録に関するご質問

### Q15.ヤマトフルフィルメントサービスで取り扱い可能な商品のサイズの基準は？

A.たて、横、高さ三辺の合計が160サイズを超える商品、あるいは重量が25kgを超える商品は弊社フルフィルメントサービスではお取り扱いできません。  
なお最小サイズおよび重量に関しての規定はありません。

### Q16.ヤマトフルフィルメントサービスで出荷できない商品は？

A.常温管理できない製品・食品・飲料及び動植物、危険物、化学薬品、関連省庁への届け出や販売許可が必要なもの等は取り扱えません。  
またYahoo!ショッピング及びPayPayモール に出品できない商品はご利用いただけません。  
※取り扱い禁止商品詳細は ヤマトフルフィルメントサービスガイドラインをご参照ください。



## ■ 納品準備に関するご質問

### Q17. 納品する各商品・在庫は、どのように準備すればよいですか？

- A. 納品時は基本は段ボールで中身が十分保護されるよう、輸送に耐えうる標準的な梱包をお願い致します。  
破損しやすい商品は、適切な梱包素材で十分に梱包をお願い致します。

### Q18. 商品バーコードラベルの貼りつけとは何ですか？

- A. 商品バーコードラベルを貼りつけることで、ストア様の商品として判別ができます。  
商品バーコードラベルには、商品を識別するバーコードや、商品名など弊社フルフィルメントサービスで必要な情報が表示されますので、商品または商品のパッケージに商品バーコードラベル全体が見えるように貼り付けてください。  
商品がシュリンクラップや保護ケースに入っている場合は、それらを外さずに商品バーコードラベルがスキャンできる状態であることをご確認ください。

### Q19. 商品バーコードラベルを貼りつける必要があるのはなぜですか？

- A. 商品バーコードラベルを貼りつけることにより、弊社フルフィルメントセンターの在庫から正しい商品をピッキングし、購入者に出荷することが可能になります。  
また、弊社フルフィルメントセンター内における在庫管理にも商品バーコードラベルを活用しています。



## ■ 納品準備に関するご質問

### Q20.全ての商品に商品バーコードラベルを貼る必要がありますか？

A.弊社フルフィルメントセンター内の商品管理、出荷時の検品等で必須となりますので各商品ごとに必須となります。

※メーカーのバーコードを検品コードとして登録し、使用することも可能です。

### Q21.商品バーコードラベルを印刷するには？

A.弊社ポータルサイトから商品ラベルの情報を取得し、登録済みの商品にラベルを貼りつけてください。ラベルに書かれた商品情報を確認し、貼り間違えのないようお気をつけください。

※商品バーコードラベル（指定）

A-one きれいにはがせるタイプマット紙・ホワイト A4 44面 四辺余白付き F44A4-1 (44面)

A-one きれいにはがせるタイプマット紙・ホワイト A4 24面 四辺余白付き F24A4-2 (24面)

### Q22.フルフィルメントセンターでラベルを貼りつけてもらえますか？

A.弊社フルフィルメントサービスで取り扱う商品には、商品ごとに商品バーコードラベルを貼って頂く必要があります。ただし、オプションで商品バーコードラベル貼付サービスをご利用いただくことで、ストア様に代わりヤマトが納品時に商品バーコードラベルを貼付することも可能です。



## ■ 納品準備に関するご質問

### Q23. 納品先はどこですか？

- A. フルフィルメントセンター拠点は弊社の営業倉庫で、2021年4月サービススタート時点では関東、関西エリアでの展開となります。
- ご利用頂くフルフィルメントセンターは弊社から指定致しますのでストア様からご希望などの指定はできません。また、スペースや物流品質、配送スピードの向上などの理由から運用拠点を変更させて頂く場合がございますので予めご了承ください。

### Q24. 納品の際の発送料は？

- A. 弊社フルフィルメントセンターへの納品にかかる発送料はストア様負担でお願い致します。
- ※着払いでの入庫はお受けすることができません。

### Q25. 納品する場合、配送業者に指定はありますか？

- A. 任意の配送業者をご利用ください。ただし、納品の到着確認が可能な発送方法で納品していただく必要がございます。
- ※自家用車などでの納品受付は不可になりますので予めご了承ください。



## ■ 納品準備に関するご質問

### Q26.郵便やメール便で納品してもよいですか？

A.受領の確認が可能で、対面で受取できるサービスで納品していただく必要がございます。  
受領の証跡が残らない郵便やメール便などの投函サービスでの納品はできません。

### Q27.ヤマトフルフィルメントセンターに商品を納品したい場合、どのように通知すればよいですか？

A.弊社ポータルサイトにて商品登録が終わりましたら、納品依頼管理の機能にて納品する数量を  
入力し、登録実行を行ってください。

### Q28.納品した商品の状況はどのように確認できますか？

A.納品後に在庫数量に反映されたか否かは弊社ポータルサイトにてご確認頂けます。



## ■ 納品準備に関するご質問

### Q29. 納品した商品は返却してもらえますか？

A. 1度弊社フルフィルメントセンターへ納品した商品をストア様へ返送する場合には、  
弊社指定データ形式の移動出荷指示データにてご指示頂きますようお願い致します。

### Q30. ヤマトフルフィルメントセンター内の在庫は、どのように管理すればよいですか？

A. 商品在庫数におきましては、弊社ポータルサイトより在庫情報が確認できます。



## ■ヤマト フルフィルメントセンターでの商品の受領に関する質問

### Q31. 納品した在庫商品が受領され、発送可能になるまでどれくらいかかりますか？

A.ストア様から弊社フルフィルメントセンターへ納品された商品は受領後、入庫処理が完了すると弊社フルフィルメントセンターで発送が可能になります。基本納品日から1～2日で発送可能な状態となります。

### Q32. ヤマトが商品を紛失または破損した場合に支払われる交換価額は？

A.商品紛失や破損に対してヤマトが責を負うべき場合、規約条件に基づき下代による弁済を致します。



## ■商品保管に関する質問

### Q33.商品はどのように保管されますか？

- A.商品を保管する弊社フルフィルメントセンターは常温・常湿での管理になります。  
保管棚及びパレットで在庫管理を行います。  
※アパレル等のハンガー保管は出来ませんので予めご了承ください。

## ■問い合わせ・返品に関する質問

### Q34.ストアからの問い合わせはどこで対応することになっていますか？

- A.ストア様からのサービスに関する質問等は弊社ストアサポートまでご連絡ください。

### Q35.購入者からの問い合わせには、ストアとヤマトどちらが対応することになっていますか？

- A.購入者からの配送にお問合せには弊社では対応しておりません。  
ストア様へ直接ご連絡頂けますようお願い致します。



## ■マルチチャネルサービスに関する質問

### Q36.マルチチャネルを利用の場合どのような出荷指示連携となりますか？

A.マルチチャネルサービスご契約の場合は、弊社指定形式の出荷指示データレイアウトにて、ストア様で弊社ポータルサイトへ出荷指示データをアップロード頂きます。

### Q37.マルチチャネルサービスで連携できる受注管理システムは何ですか？

A.2021年4月サービス開始時点では出荷指示連携対応をしている受注管理システムはネクストエンジンのみとなります。  
ネクストエンジン以外の受注管理システムに関しては今後、随時対応を予定となっております。

### Q38.マルチチャネルの場合、出荷指示データは何時までに連携する必要がありますか？

A.12:00 19:00の1日2回の出荷指示の締め時間にあわせて頂ければ、何回でも出荷指示データをアップロードすることが可能です。



## ■マルチチャネルサービスに関する質問

**Q39. Yahoo!ショッピング及びPayPayモールで販売する分と在庫管理は別々に行うのでしょうか？  
またヤフーで複数ストア出店していますが、在庫は共有できますか？**

A.在庫は事業者様ごとに一括で管理されます。全体の注文ボリュームを予測した上で、適切な在庫数を納品してください。

**Q40.マルチチャネルサービスで配送を依頼した場合どのような梱包資材で届けられますか？**

A.ロゴ印刷の無い、無地、茶色のダンボールになります。

**Q41.配送に関するお問い合わせ番号はどのタイミングで確認できますか？  
また、どこで確認をすればよいでしょうか？**

A.問い合わせ番号は出荷処理時に発行され、出荷実績データとして当日中に送信されます。