



De mae-can

出前館出店に際してよくいただくご質問

A. 費用に関して	3
①出店にかかる費用はいくらですか？	3
②掲載にかかる費用はいくらですか？	3
③配達代行を利用する費用はいくらですか？	3
B. 決済・売上に関して	3
①クレジットカード決済は導入必須？現金じゃダメですか？	3
②お店でクレジットカード用の機械を用意する必要がありますか？	3
③クレジットカードは、すぐに使えますか？	3
④決済手段は何がありますか？	3
⑤支払回数はどれがおすすめですか？	4
⑥キャッシュフローを教えてください。	4
⑦請求書は紙で発行できる？	4
⑧初期制作費や掲載手数料は振込が必要ですか？引落ですか？	5
⑨振込や引落の手数料はかかりますか？	5
⑩本当に売れるのでしょうか？	5
⑪出前館の客層を教えてくださいませんか？	5
⑫他店舗の売上を教えてくださいませんか？	5
⑬掲載順序はどうやって決まっているのですか？また順位を上げることはできますか？	5
⑭有料でPRすることは出来ますか？	5
⑮半額セールってなんですか？	5
C. 配達手段に関して	6
①自社配達と配達代行の違いを教えてください。	6
②代行から自社の切り替えはできますか？	6
③自社から代行の切り替えはできますか？	6
④自社と代行を併用できますか？	6
⑤配達代行を利用できるエリアを知りたい。	6
⑥バイクを借りることはできますか？	7
D. 受注方法に関して	7
①注文が入った時の流れを教えてください。	7
②タブレットはレンタルできますか？	7
③タブレットやスマートフォンの推奨端末はありますか？	7
④FAX で注文受注はできますか？	7
⑤待ち時間はどうやって管理するのですか？	8

⑥忙しいときは受付 STOP できますか？.....	8
⑦長期で受付を STOP することはできますか？.....	8
⑧注文はキャンセルできますか？.....	8
⑨予約注文だけの受付はできますか？.....	8
⑩インターネット環境が整っていません。.....	8
⑪伝票は出ますか？売上の管理はどうすればいいですか？.....	8
⑬Air レジと連携しているのですか？.....	9
E. 出店に必要なものに関して.....	9
①出店に必要なものを教えてください。.....	9
②申し込みから掲載開始までどれくらいの時間がかかりますか？.....	9
F. メニューに関して.....	9
①掲載商品数の制限はありますか？.....	9
②価格や画像は、オープン後に変更可能ですか？.....	9
③人気の商品はありますか？.....	9
④店頭価格から出前用に価格を上げてもいいですか？.....	9
⑤ランチタイムやディナータイムだけのメニューはつくれますか？.....	9
⑥サイドメニューだけ注文されないか心配です。.....	9
⑦品切れのときはどうすればいいですか？.....	9
⑧お酒の販売はできますか？.....	10
G. 商品写真に関して.....	10
①写真はどんなものでいいのでしょうか？.....	10
②写真は撮影してもらえますか？.....	10
③撮影する場合、商品は当日変更できますか？.....	10
④撮影した画像データは後日もらえますか？.....	10
H. 掲載ジャンルに関して.....	10
①複数のジャンルに掲載することは出来ますか？.....	10
②「1 人前 OK」や「1 品からお届け」に掲載する条件はありますか？.....	10
③ジャンルの変更はできますか？.....	10
④人気ジャンルは何ですか？.....	10
I. 契約に関して.....	11
①契約期間はどれくらいですか.....	11
②解約(退店)の際に違約金はかかりますか。.....	11
③注文キャンセルの際に費用はかかりますか？(店舗様都合の場合).....	11
④注文キャンセルの際に費用はかかりますか？(ユーザー様都合の場合).....	11
⑤配達代行利用時に、商品の不足などで再配達があった場合、再配達料はかかりますか？.....	11
⑥配達代行利用時に、拠点都合でキャンセルになった場合、補填はありますか？.....	11
K. その他.....	11
①容器やレンタルバイクなど、出前に必要なものをどこで揃えればいいですか？.....	11

②対面で話したいから、お店に来てもらえますか？.....	11
③日本語が苦手ですが、出店できますか？.....	11
④メールやパソコンが苦手ですが、出店できますか？.....	11

A. 費用に関して

① 出店にかかる費用はいくらですか？

導入時にかかる費用は、ホームページ作成にかかる費用（初期制作費）20,000 円のみです。

※時期により割引プランがある場合もございます。

② 掲載にかかる費用はいくらですか？

固定費はかかりません。手数料として 1 回の注文につき 10%（現金）または約 13%（事前決済）の手数料がかかります。

③ 配達代行を利用する費用はいくらですか？

1 件の注文につき、40%の配達代行手数料を頂きます。（別途掲載手数料もかかります。）

※一部配達代行業者、エリアによって異なる場合があります。

B. 決済・売上に関して

①クレジットカード決済は導入必須？現金だけじゃダメですか？

はい、必ず導入していただくよう、お願い致します。また現状、出前館での現金決済とクレジットカード決済の利用数は、6:4 くらいですので、導入した方が売れやすいです。

②お店でクレジットカード用の機械を用意する必要はありますか？

いいえ、お店で機械を用意して頂く必要はありません。決済は全て出前館サイト上で完結します。

④ クレジットカードは、すぐに使えますか？

クレジットカード決済は、弊社から審査会社に書類を提出し、審査を通ったものから順次追加となります。LINEPay などはオープン後数日、長いものだと導入まで 1 カ月程度かかります。

④決済手段は何がありますか？

決済手段は、現金、Apple Pay、amazon pay、LINE Pay、VISA、mastercard、JCB、AMERICAN EXPRESS、Diners Club、au かんたん決済、ソフトバンクまとめて支払い、D 払いがあります。

⑤支払回数はどれがおすすですか？

1 回払いがおすすです。2 回払いだと、振込手数料（店舗負担）が 2 倍になりますし、月の後半分の売上から手数料を相殺するため、請求額の方が多くなりやすいです。また、紙面での請求書発行は、1 回払いのみ対象となります。

⑥キャッシュフローを教えてください。

<1 回払い>



※入金日が土日祝日と被った場合、前倒しで月内にお振込致します。

※振込の際には、a.出前館利用料 1 ヶ月分（10%）、b.ネット決済手数料 1 ヶ月分（3%）、c.配達代行手数料（40%）を相殺致します。

※振込額から請求額を相殺した結果マイナスになった場合は、手数料を引き落とし／振り込んでいただく必要がございます。

<2 回払い>



※入金日が土日祝日と被った場合、月上旬の売上は、前倒しで月内にお振込致します。下旬分の売上は、後倒しで 15 日以降の平日にお振込致します。

※下旬分の振込の際には、a.出前館利用料 1 ヶ月分（10%）、b.ネット決済手数料 1 ヶ月分（3%）、c.配達代行手数料（40%）を相殺致します。

※振込額から請求額を相殺した結果マイナスになった場合は、手数料を引落／振り込んでいただく必要がございます。

⑦請求書は紙で発行できる？

はい、お申込みいただければ、紙で発行可能です（1 回払いのみ）。ただ、基本的には Web 請求書を採用していますので、紙発行の場合は、100 円(税抜)／月かかります。

⑧初期制作費や掲載手数料は振込が必要ですか？引落ですか？

初期制作費や掲載手数料は、売上金額から相殺します。ただし、請求額が売上金額を上回った場合は、引落させていただきます。（オープン初月に限り、お振込み頂く必要がございます。）

⑨振込や引落の手数料はかかりますか？

口座が三井住友銀行であれば、振込・引落手数料はかかりません。それ以外の口座の場合は所定の金額がかかります。

⑩本当に売れるでしょうか？

出前館は加盟店数、アクティブユーザー数、流通金額が国内 NO.1 です。また、営業担当より売上 UP のためのアドバイスもさせていただきますのでご安心ください。

⑪出前館の客層を教えてくださいませんか？

出前館はご家族様や、20～40 代の单身者の方によくご利用いただいております。そのため、しっかりとお腹にたまるもの（炭水化物）や、栄養バランスの整ったものが好まれます。

⑫他店舗の売上を教えてくださいませんか？

ご希望に添えず申し訳ございませんが、個人情報漏洩に繋がりますので、特定の店舗様の売上をお教えすることは出来かねます。

⑬掲載順序はどうやって決まっているのですか？また順位を上げることはできますか？

申し訳ございませんが、掲載順序決定方法については社外秘となっております。また、順位の変更は出来かねますので、予めご了承ください。なお、オープン後 3 週間程度は表示順位が上がりやすいようになっておりますので、ぜひ売上 UP にご活用ください。

⑭有料で PR することは出来ますか？

ご希望に添えず申し訳ございませんが、現在有料での PR はお受付しておりません。ご了承ください。

⑮半額セールってなんですか？

出前館サイトで半年～1 年に一度開催するセールで、半額商品をご用意いただければ参加が可能ですがその時により掲載条件が変わりますので、詳細は開催時期が近づきましたら別途ご案内致します。

C. 配達手段に関して

①自社配達と配達代行の違いを教えてください。

	自社配達	配達代行
初期制作費	20,000 円（税抜）	20,000 円（税抜）
手数料（※事前決済は+3%）	10%（クレカ手数料別）	40%（クレカ手数料別）
待ち時間	自由設定	30～40 分
最低注文金額	自由設定	800 円(直営拠点)/ 1500 円(提携拠点)
送料	自由設定	310～420 円（直営拠点）／310 円(提携拠点)
配達エリア	自由設定（町丁目で登録可）	駅を中心に半径 2km 程度
受注に必要なもの	タブレット（親機）：1 台 スマートフォン（子機）：1 台以上	タブレット（親機）：1 台
メリット	エリアや送料などを自由に設定できるため、お店の状況に合わせて調整しやすい。	調理をするだけで良いので、人手・オペレーションへの負担が少ない。

※配達代行の設定は、一部拠点・エリアでは上記と異なる場合がございます。

②代行から自社の切り替えはできますか？

切り替えは可能ですが、別途費用が発生いたします。違約金はかかりませんが、初期費用がかかります。また、代行→自社→代行といった度重なる切り替えは、信用問題により NG になる可能性もございますので、ご容赦くださいませ。

③自社から代行の切り替えはできますか？

切り替えは可能ですが、別途費用が発生致します。違約金はかかりませんが、初期費用がかかります。また、配達拠点にピックアップ可否の確認が必要となります。エリア外や店舗数が多い、路駐禁止エリア等の理由で NG となってしまう場合があります。

④自社と代行を併用できますか？

大変申し訳ございませんが、システム上、併用は出来かねます。お申込み時にどちらかをお選びください。

⑤配達代行を利用できるエリアを知りたい。

申し訳ございませんが、全容は社外秘となっているためお答えできかねます。お問い合わせ頂きました店舗様に対し、個別に対象エリア内か、ご返答させていただいております。

※ご返答には、1,2 週間ほどお時間をいただきますので、予めご了承くださいませ。

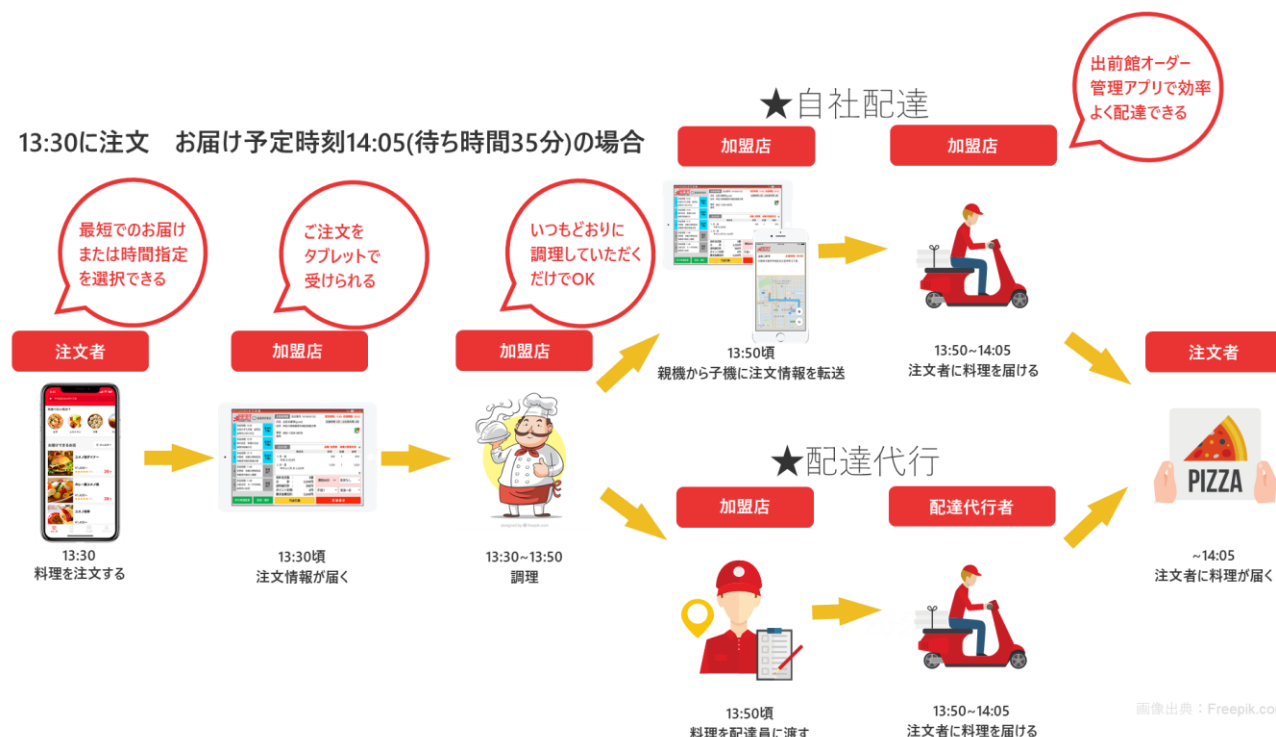
⑥バイクを借りることはできますか？

弊社で運営している仕入館というサイトでレンタルが可能です。出前館と仕入館の請求は一本化が可能ですので、ぜひご検討ください。【仕入館】<http://shiire-can.com/>

※仕入館については、店舗様ご自身で別途お問い合わせをお願い致します。

D. 受注方法に関して

①注文が入った時の流れを教えてください。



②タブレットはレンタルできますか？

ご希望に添えず申し訳ございませんが、弊社ではタブレットのレンタルを行っておりません。お手数をおかけして申し訳ございませんが、タブレットはお店様ご自身でご用意いただくよう、お願い致します。

③タブレットやスマートフォンの推奨端末はありますか？

推奨端末は特にございませんが、iOS10.3 以上、Android5.1 以上でないとアプリがインストール出来ませんので、ご購入の際にはご注意ください。

④FAX で注文受注はできますか？

ご希望に添えず大変申し訳ございませんが、現在、FAX のご利用はお受付できかねます。これは、弊社の注文送信用 FAX 機がサポート終了しており、機械が故障した際に受注ストップとなってしまうためです。そのため、大変お手数をおかけしますが、タブレット（スマートフォン）のご用意をお願い致します。なお、現在 FAX 運用中の店舗に関しては 2020 年 2 月頃に切替のご案内をする予定です。

⑤待ち時間はどうやって管理するのですか？

アプリや管理画面（Web ページ）から簡単に操作ができます。変更すると即時反映されます。

※すでに予約された注文に関しては待ち時間の変更は出来ませんので、料理の完成が予定時間に間に合わない場合は、直接ユーザー様へのご連絡をお願いしております。

⑥忙しいときは受付 STOP できますか？

はい、STOP は可能ですが、オススメしておりません。なぜなら、STOP してしまいますと注文が入りませんし、出前館のサイト上にも表示されなくなってしまうためです。それに STOP 状態が続きますと、ユーザー様から「いつも STOP している」という印象をもたれてしまい、購入率が下がってしまいます。ですので、忙しい場合は STOP よりも待ち時間を伸ばして頂くといった方法が良いかと思います。なお、STOP 状態が 3 か月続くと、強制退店になる可能性がございますので、ご注意ください。

⑦長期で受付を STOP することはできますか？

長期で受付 STOP は可能ですが、管理画面では設定できませんので、弊社ヘルプデスクにご依頼ください。また、受付を STOP していると、出前館サイト上に店舗ページが表示されないため、機会損失となってしまうので、出来るだけ STOP しない方が良いかと思います。

⑧注文はキャンセルできますか？

注文後のキャンセルは、ユーザー側・お店様側どちらからも基本的には致しかねます。ただ、品切れ等の理由によりキャンセル（あるいは金額変更）となった場合は、お客様に（配達代行の場合は、代行拠点にも）ご連絡の上、管理画面より金額変更のお手続きをお願い致します。

⑨予約注文だけの受付はできますか？

ご希望に添えず申し訳ございませんが、予約注文だけでのご出店はお受付いたしかねます。というのも、出前館での売上のほとんどが即日注文によるものであり、予約注文だけの受付は、お店様にとっても利益に繋がりにくいからです。ですので、ぜひ即日受付もご検討ください。

⑩インターネット環境が整っていませんが大丈夫でしょうか？

通信料等を考えると、タブレットで受注する際にインターネット回線が通っていた方が良いと思います。お手数をおかけしますが、お近くの携帯ショップや家電量販店などでご相談の上、ご準備ください。

⑪伝票は出ますか？売上の管理はどうすればいいですか？

全て電子で完結しておりますので、伝票は出ません。

売上管理に関しては、アプリや管理画面（Web ページ）からご確認できますので参照して下さい。

⑬Air レジと連携しているのですか？

はい、連携申請申込をして頂ければ、連携が可能となります。

その際、担当部署より連携するテストが必要となりますので、ご対応のほどお願い致します。

詳細に関しては、またご連絡下さい。

E. 出店に必要なものに関して

① 出店に必要なものを教えてください。

必ず必要なものとしては、下記〇点になります。

1 つめは、掲載する商品メニューをメニューフォーマットに記入し、提出してください。

2 つめは、タブレット 1 台（自社配達の場合は、スマートフォンも必要となります。）

②申し込みから掲載開始までどれくらいの時間がかかりますか？

F. メニューに関して

①掲載商品数の制限はありますか？

②価格や画像は、オープン後に変更可能ですか？

③人気の商品はありますか？

④店頭価格から出前用に価格を上げてもいいですか？

⑤ランチタイムやディナータイムだけのメニューはつくれますか？

⑥サイドメニューだけ注文されないか心配です。

⑦品切れのときはどうすればいいですか？

⑧お酒の販売はできますか？

自社配達の場合は、酒販免許の証明書が御座いましたら、掲載可能となります。

G. 商品写真に関して

①写真はどんなものでいいのでしょうか？

売上に影響する大切な素材となりますので、できる限り見栄えの良いお写真をご用意ください。既にデータがある場合は、800×800 ピクセル以上の JPEG 形式にてメールでお送りください。

また、他サイトに掲載されているお写真に関しては、著作権の問題により、お受付出来かねます。ご了承ください。

②写真は撮影してもらえますか？

はい。対象エリア内に該当する場合、カメラマンが撮影に伺います。（事前予約制・14 点迄無料・15 点以上有料）

③撮影する場合、商品は当日変更できますか？

申し訳ございませんがご予約後の変更は致しかねます。

④撮影した画像データは後日もらえますか？

ご希望に添えず申し訳ございませんが、あくまで出前館掲載用のお写真となります為、撮影した画像データを店舗様にお渡しすることは出来かねます。予めご了承ください。

H. 掲載ジャンルに関して

①複数のジャンルに掲載することは出来ますか？

1 店舗につき 1 ジャンルです。ただし、1 つのキッチンで複数ブランドを出店することが可能なので詳細は担当営業にお問い合わせください。

②「1 人前 OK」や「1 品からお届け」に掲載する条件はありますか？

はい。対象エリア内に該当する場合、カメラマンが撮影に伺います。（事前予約制・14 点迄無料・15 点以上有料）

③ジャンルの変更はできますか？

ヘルプデスクにご依頼いただければ変更可能です。ただし、そのジャンルに該当する商品が少なすぎる場合は変更をお受付出来ないことがございます。

④人気ジャンルは何ですか？

I. 契約に関して

①契約期間はどれくらいですか

一年契約、自動更新です。

②解約(退店)の際に違約金はかかりますか。

現行の規約上、違約金はかかりません。

③注文キャンセルの際に費用はかかりますか？（店舗様都合の場合）

④注文キャンセルの際に費用はかかりますか？（ユーザー様都合の場合）

原則としてオーダー手数料およびキャンセル費用はかかりません。

⑤配達代行利用時に、商品の不足などで再配達があった場合、再配達料はかかりますか？

⑥配達代行利用時に、拠点都合でキャンセルになった場合、補填はありますか？

K. その他

①容器やレンタルバイクなど、出前に必要なものをどこで揃えればいいですか？

出前館は食材や容器、レンタルバイクなどが調達できる仕入れ館を運営しております。ぜひご利用ください。【仕入館】<http://shiire-can.com/>

※詳細については、仕入館に直接お問い合わせください。

②対面で話したいから、お店に来てもらえますか？

ご希望に添えず申し訳ございませんが、日本全国から多数のお問い合わせを頂戴しております為、直接訪問することができかねます。ただし、東京オフィスにての商談、ベルフェイスを使用した電話商談は可能ですので、担当営業に直接お問い合わせください。

③日本語が苦手ですが、出店できますか？

④メールやパソコンが苦手ですが、出店できますか？