

# 出前館

## 配達業務マニュアル

(オーダー管理アプリマニュアル) ー自社配達ー


## お問合せ先一覧

### お問合せ内容

#### 注文に関するお問合せ

- 注文キャンセル/金額変更のご相談
- 注文対応時のトラブルについてのご相談
- その他注文についてのご相談

#### 加盟店注文窓口

 [050-3116-5343](tel:050-3116-5343)

- 受付時間：07:00-27:00

#### メール


 [support@demaecan.com](mailto:support@demaecan.com)

### お問合せ内容

#### 管理画面・オーダー管理アプリに関するお問合せ

- ログイン/アカウント情報の確認
- 品切れ登録/解除の操作方法
- 営業時間変更、休業日設定についての操作方法
- その他店舗情報更新についての操作方法
- 請求書の確認方法

#### ヘルプデスク

 [050-3116-5344](tel:050-3116-5344)

- 受付時間：10:00-18:00
- お電話での各設定依頼は承っておりません。
- FAX：050-3488-0072

#### メール

 [followdatainput@demaecan.co.jp](mailto:followdatainput@demaecan.co.jp)

### お問合せ内容

#### ご請求に関するお問合せ

#### メール

 [webinvoice@demaecan.co.jp](mailto:webinvoice@demaecan.co.jp)

- 振込先：三井住友銀行 難波支店 普通口座  
7718565 株式会社出前館

出前館にメニューの更新を依頼する場合は有償(1パターン3,000円(税別))の対応となります。

[follow@demaecan.co.jp](mailto:follow@demaecan.co.jp) 宛に「有料でのメニュー更新を希望」とご連絡ください。

## 目次

---

### 1. はじめに

- 1-1 [本書の位置づけ](#)
  - 1-2 [最新版のマニュアル確認方法](#)
  - 1-3 [出前館アプリについて](#)
  - 1-4 [注意事項](#)
  - 1-5 [出前館からのお知らせ](#)
  - 1-6 [チャットボット機能\(チャットで質問\)](#)
  - 1-7 [不具合が発生した際にご確認頂きたいこと](#)
  - 1-8 [スター精密製プリンター 印刷設定](#)
- 

### 2. 業務マニュアル

- 2-1 [業務の全体像](#)
  - 2-2 [注文連携~お客様への商品提供\(基本ステップ\)](#)
  - 3-2-5
    - [注文情報連携・受注 ※親機](#)
    - [配達担当の決定 ※親機](#)
    - [商品準備\(調理\) ※親機](#)
    - [お客様先への移動 ※子機](#)
    - [お客様への商品提供 ※子機](#)
- 

### 3. イレギュラー対応

- 3-1 [イレギュラー対応一覧](#)
- 3-2-1 [受注確認前に品切れなどで受注した商品を調理できない場合](#)
- 3-2-2 [受注確認後に商品準備\(調理\)が遅れた場合、品切れなどにより受注した商品を調理できない場合](#)
- 3-2-3 [一時的に受注を休止したい場合\(緊急休止機能\)](#)
- 3-2-4 [商品が品切れになってしまった場合\(品切れ設定\)](#)
- 3-2-5 [待ち時間を変更したい場合](#)
- 3-2-6 [お客様ご不在時](#)

# 1. はじめに

- 1-1 [本書の位置づけ](#)
- 1-2 [最新版のマニュアル確認方法](#)
- 1-3 [出前館アプリについて](#)
- 1-4 [注意事項](#)
- 1-5 [出前館からのお知らせ](#)
- 1-6 [チャットボット機能\(チャットで質問\)](#)
- 1-7 [不具合が発生した際にご確認頂きたいこと](#)
- 1-8 [スター精密製プリンター 印刷設定](#)

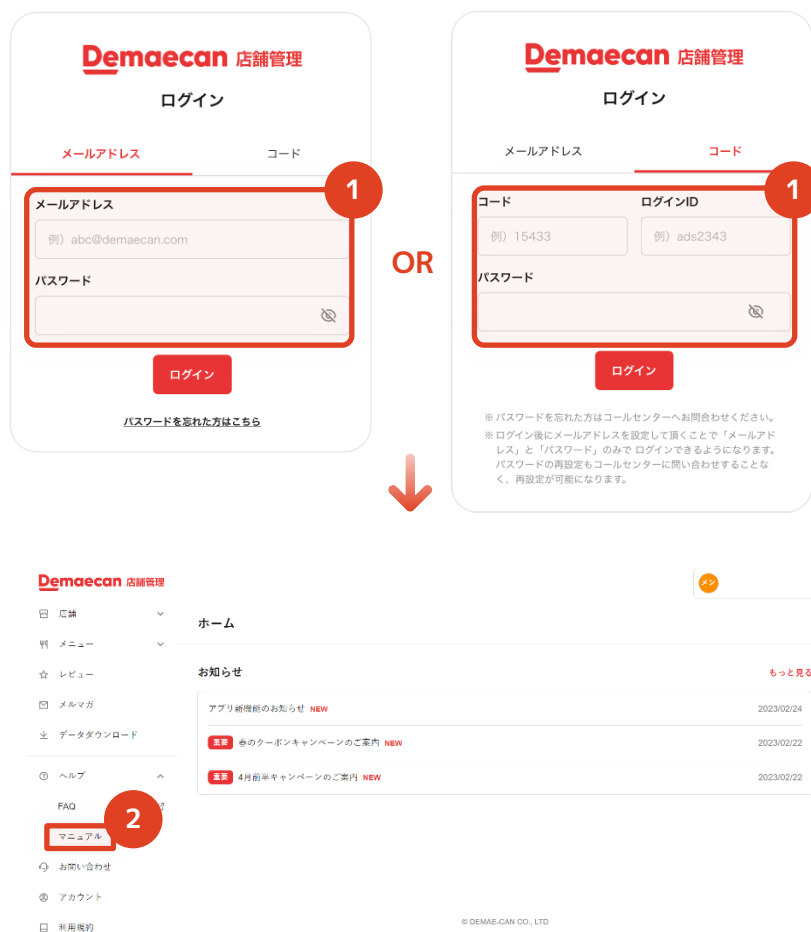
# 1. はじめに 1-1. 本書の位置づけ

本マニュアルは、お客様が商品を注文してから受け取るまでに、飲食店様にご対応いただきたい事項を記載しております。

	媒体	確認方法	記載概要	用途(想定)
飲食店様 向け マニュアル	電子媒体 (本書)	 (出前館店舗管理)	<ul style="list-style-type: none"><li>基本ステップ (受注確認~お客様への商品提供)</li><li>アプリ初期設定</li><li>イレギュラー対応</li><li>問合せ先 など</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>新人従業員への初回研修</li><li>イレギュラー発生時の対応 など</li></ul>
	紙媒体	 (加盟店ガイドブック -自社配達用-)	<ul style="list-style-type: none"><li>基本ステップ (受注確認~お客様への商品提供)</li><li>イレギュラー対応</li></ul> <p>※ 電子媒体版より重要な部分のみ抜粋</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>従業員による業務振り返り など</li></ul>

# 1. はじめに 1-2. 最新版のマニュアル確認方法：管理画面

「出前館店舗管理」より最新版マニュアルをダウンロードします。



1. 「メールアドレス」「パスワード」、もしくは「店舗ID」「ログインID」「パスワード」を入力の上、「ログイン」を選択

※ 出前館店舗管理のURL

PC版

<https://partner.demaecan.com/merchant-admin/login>

スマートフォン版：

<http://partner.demaecan.com/SpShop/login/>

※ ログイン方法が不明な場合は

「[followdatainput@demaecan.co.jp](mailto:followdatainput@demaecan.co.jp)」までご連絡ください。

2. 「マニュアル」を選択し、最新版マニュアルをダウンロード

# 1. はじめに 1-2. 最新版のマニュアル確認方法：オーダー管理アプリ

「オーダー管理アプリ」より最新版マニュアルを確認します。



1. 「設定」を選択

2. 確認したいマニュアルを選択

※このアプリについて：本紙  
管理画面の操作について：



PC・スマホ版管理画面の操作方法

3. 最新版マニュアルを確認

# 1. はじめに 1-3. 出前館アプリについて：概要

飲食店様には親機・子機アプリをご利用の上、出前館業務を実施いただきます。  
次以降の頁にてアプリのダウンロード・アップデート・初回設定方法を記載しております。

## 出前館アプリ情報

媒体 ※呼称	アイコン	利用者	主な機能	利用する端末	
出前館 アプリ	<b>出前館オーダー管理 (加盟店様用)</b> ※親機アプリ		<ul style="list-style-type: none"><li>商品準備 (調理)担当</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>商品の受注</li><li>配達担当の決定</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>タブレット</li></ul>
	<b>出前館オーダー管理 (子機) 加盟店様</b> ※子機アプリ		<ul style="list-style-type: none"><li>配達担当</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>注文・お客様情報の確認</li><li>配達完了対応</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>スマートフォン</li></ul>

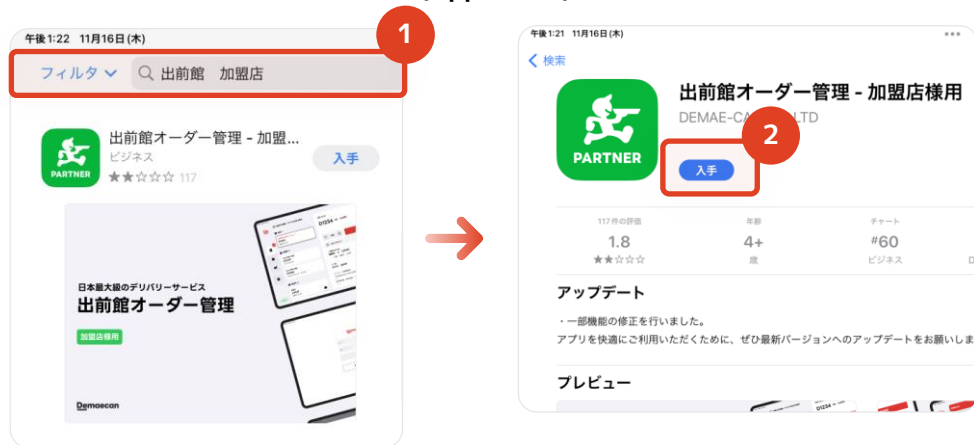
親機・子機アプリどちらも同じアイコンのため、ダウンロードする際はご注意願います。



# 1. はじめに 1-3. 出前館アプリについて：アプリダウンロード ※親機アプリ

商品準備(調理)担当者向けに、タブレット端末にて親機アプリのダウンロードをお願いします。

## iPad版(App Store)



## Android版(Google Play)



## 1. App Store/Google Playにて、

「出前館 加盟店」で検索

※ 下記青字をクリックまたは、  
QRコード読み取りでも検索可能

iOS

[App Store](#)



Android

[Play Store](#)



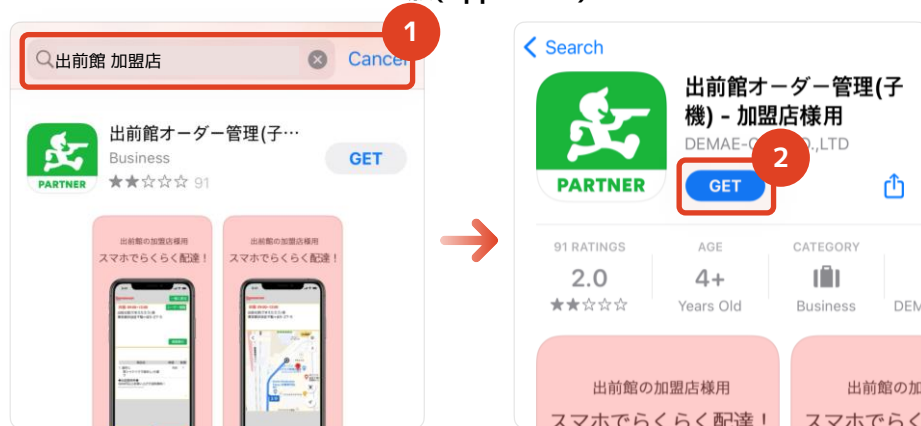
## 2. 「インストール」を選択

※ アプリ名：  
出前館オーダー管理 - 加盟店様用

# 1. はじめに 1-3. 出前館アプリについて：アプリダウンロード ※子機アプリ

配達担当者向けに、スマートフォンにて子機アプリのダウンロードをお願いします。

## iPad版(App Store)



## Android版(Google Play)



## 1. App Store/Google Playにて、「出前館 加盟店」で検索

※ 下記青字をクリックまたは、QRコード読取りでも検索可能

iOS

[App Store](#)



Android

[Play Store](#)

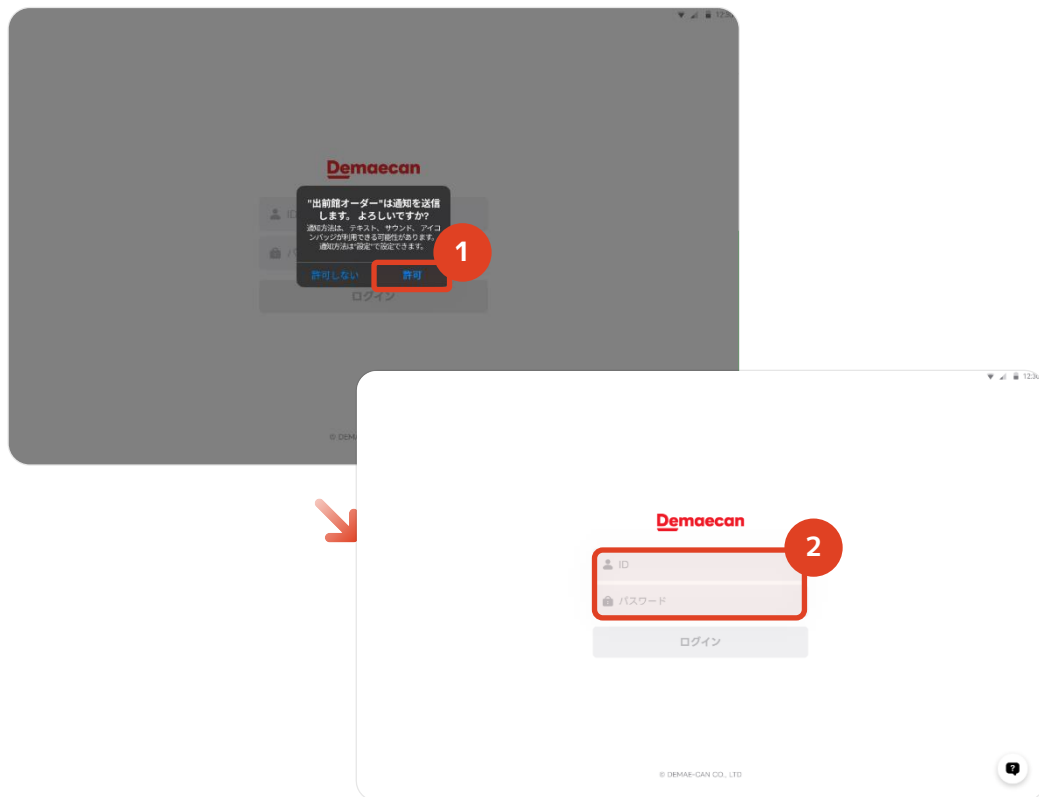


## 2. 「インストール」を選択

※ アプリ名：  
出前館オーダー管理(子機) - 加盟店様

# 1. はじめに 1-3. 出前館アプリについて：アプリ初期設定

オーダー管理アプリのダウンロードが完了しましたら、初期設定をお願いします。



1. アプリを起動するとポップアップが表示されます。「許可」を選択
2. ログインIDとパスワードを入力し、「設定」を選択

## 【備考】

・ログインIDとパスワードは、件名「【出前館】●店舗名(ブランド名)●様のオーダー管理アプリアカウント通知書につきまして」にて送付するメールに記載しております

# 1. はじめに 1-3. 出前館アプリについて：アプリアップデート（iPad版の場合）

商品を受注できなくなる可能性があるため、必ずアップデートのご対応をお願いします。



1. 新しいバージョンのアプリが公開されると、アプリを起動した際に、次のようなメッセージが表示されます。「OK」を選択。
2. ホーム画面から「App Store」を開きます。画面右上の「アカウント」を選択。
3. アップデートの中にある「出前館オーダー管理」の「アップデート」ボタンを選択。
4. ホーム画面からアプリを起動して、正常に動作することを確認。

# 1. はじめに 1-3. 出前館アプリについて：アプリアップデート（Android版の場合）

商品を受注できなくなる可能性があるため、必ずアップデートのご対応をお願いします。



1. 新しいバージョンのアプリが公開されると、アプリを起動した際に、次のようなメッセージが表示されます。「OK」を選択。
2. ホーム画面から「Playストア」を開きます。画面右上の「アカウント」を選択
3. 「アプリとデバイスの管理」を選択
4. 「管理」を選択
5. 出前館アプリの右横「更新」ボタンを選択
6. アプリを起動して、正常に動作することを確認

# 1. はじめに 1-3. 出前館アプリについて：ドライバー登録

配達担当者を割り振りする際に必要な配達員名の登録(ドライバー登録)をお願いします。



1. 「設定」を選択
2. 「ドライバー登録」を選択
3. 「コード」・「氏名」を入力の上、「登録」を選択

※ 登録した「氏名」を用いて、配達担当者を決定します。

※ 「コード」は、半角英数字(A~Z、a~z、0~9)またはアンダースコア(\_)を登録できます。それ以外の文字は使用できません。

(例) 0001、0002、0003……

# 1. はじめに 1-4. 注意事項：オーダー管理アプリ・タブレットについて

注文がキャンセルにならないよう、注意事項の遵守をお願いします。

## オーダー管理アプリ・タブレットに関する注意事項>

### 注意事項

1. タブレット端末の電源は切らないでください

2. 必ずネットワークに接続してください

3. 常に最前面で表示してください

※15日以上操作なしの場合、自動でログアウトされます

4. タブレット端末はマナーモードにしないでください

1～3が確認できない場合、  
受付休止(仮STOP)になり、注文が入らなくなります

注文に気が付かず、  
キャンセルになってしまう可能性があります

#### 【受付休止(仮STOP)になった場合】

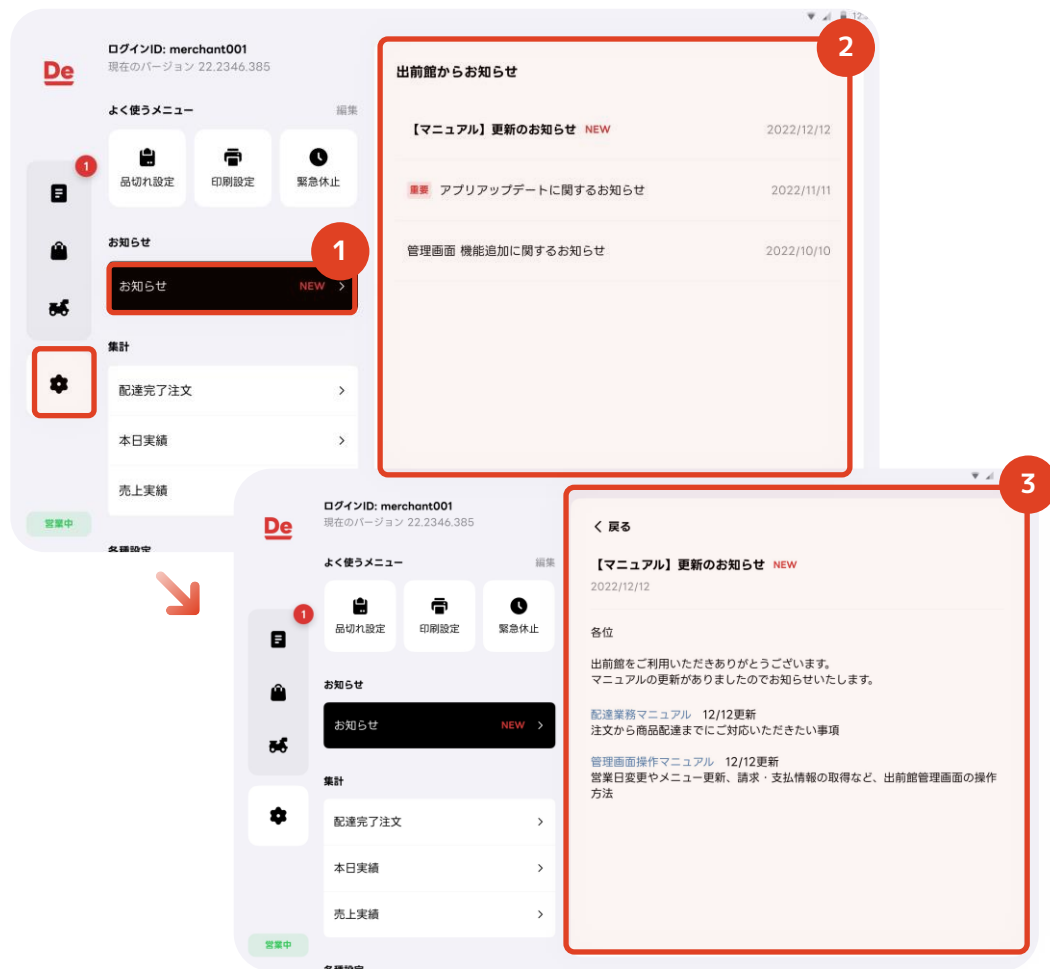
数分おきに、出前館サーバーより確認しています。  
通常通りアプリを起動いただき受注できる状態であれば、自動的に受付は再開されます。

#### 【注文キャンセルによる飲食店様への影響】

1. 発生日当日は休業日扱いになり、受注できなくなります  
※当日に受注再開したい場合は、管理画面の注文受付停止設定より「停止解除」に変更ください

# 1. はじめに 1-5. 出前館からのお知らせについて

出前館からのお知らせを、オーダー管理アプリでも確認できます。

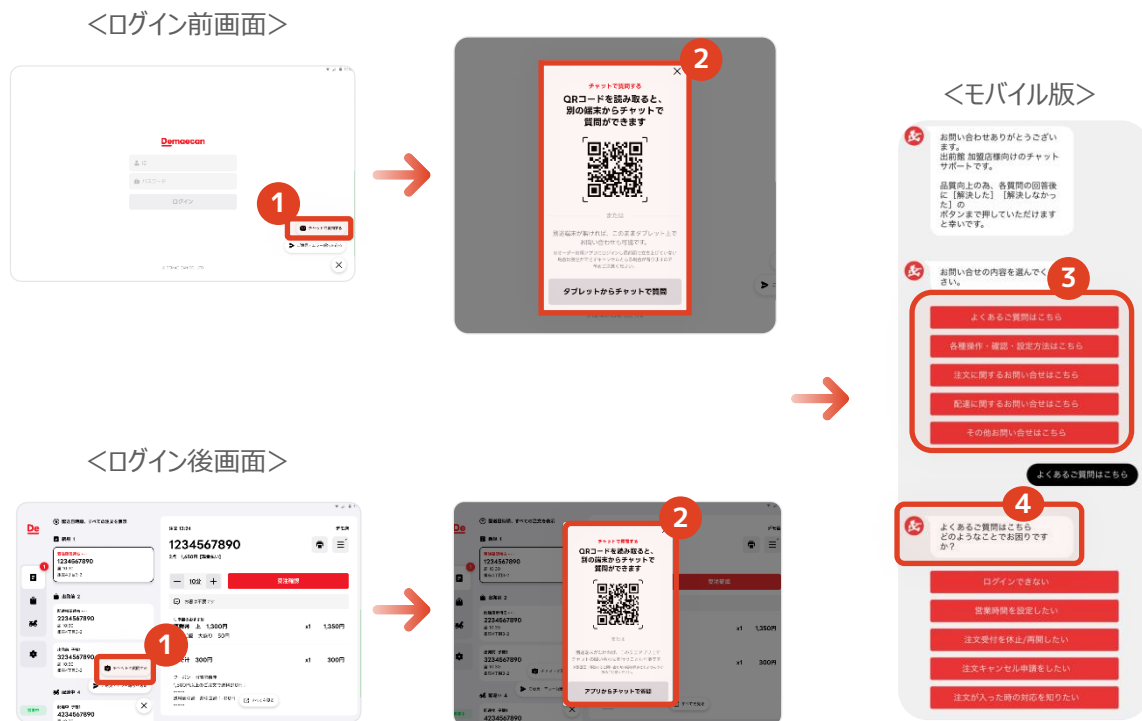


1. 設定内の「お知らせ」を選択
2. 確認したいお知らせを選択
3. 内容を確認



# 1. はじめに 1-6. チャットボット機能（チャットで質問）について

出前館でのよくある質問を24時間自動回答のチャットへ質問できます。



1. 「チャットで質問する」を選択
2. QRコードを読み込む  
※別端末が無ければアプリからの質問も可能です
3. 質問したい内容を選択
4. 返答を確認
5. 3、4を繰り返す

## 【備考】

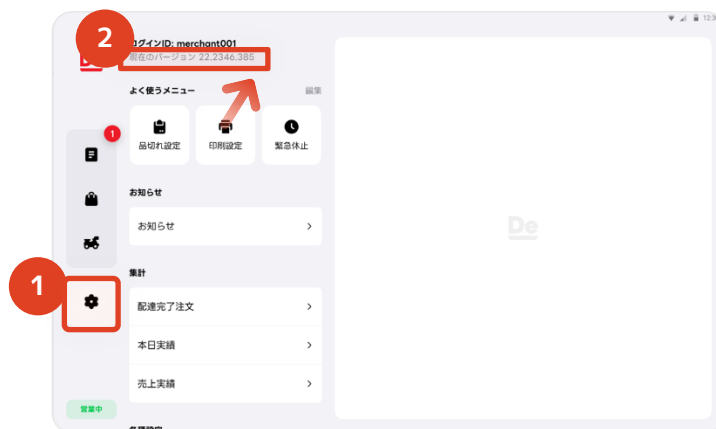
- <ログイン前> 閉じると、チャットが初期化されます。
- <ログイン後> 「最初に戻る」ボタン(青枠部分)を選択すると、チャットが初期化されます。  
チャット中に受注した場合、ポップアップを閉じると続きからチャットの確認が可能です。

# 1. はじめに 1-7. 不具合が発生した際にご確認頂きたいこと

不具合が発生した際、お問い合わせの前に下記の確認・実行をお願いします。

1. アプリのバージョンを最新のものにする
2. アプリを一度終了し、再起動する
3. アプリのキャッシュを削除する
4. アプリのストレージを削除する（再度ログインが必要）
5. 端末の電源を一度切って、再度立ち上げて確認する

## アプリのバージョン確認方法



1. 「設定」を選択
2. アプリのバージョン情報を確認

アップデート方法等詳細については、下記リンクがございますマニュアルをご確認下さい

[https://cdn.demae-can.com/contents/ordapp/pdf/pdfjs/pdfjs2/web/viewer.html?file=%2Fcontents%2Fmanual%2Fapp\\_update.pdf](https://cdn.demae-can.com/contents/ordapp/pdf/pdfjs/pdfjs2/web/viewer.html?file=%2Fcontents%2Fmanual%2Fapp_update.pdf)

# 1. はじめに 1-8. スター精密製プリンター 印刷設定

スター精密製のプリンターを導入されている店舗様は下記の手順で設定してください。

1. Bluetoothで印刷機をペアリングする
2. 専用アプリ「Star PassPRNT」をダウンロードし設定を行う

※上記2点に関して詳しくはスター精密のマニュアルもしくは印刷機のマニュアルをご参照下さい

3. 出前館オーダーアプリ内での印刷設定を行う



1. 「設定」を選択
2. 「印刷設定」を選択
3. 受注確認と同時にレシートを印刷したい場合は、自動印刷設定をON設定にして下さい
4. 印刷幅を狭めたい場合は、レシートサイズ設定で「狭い」を選択します

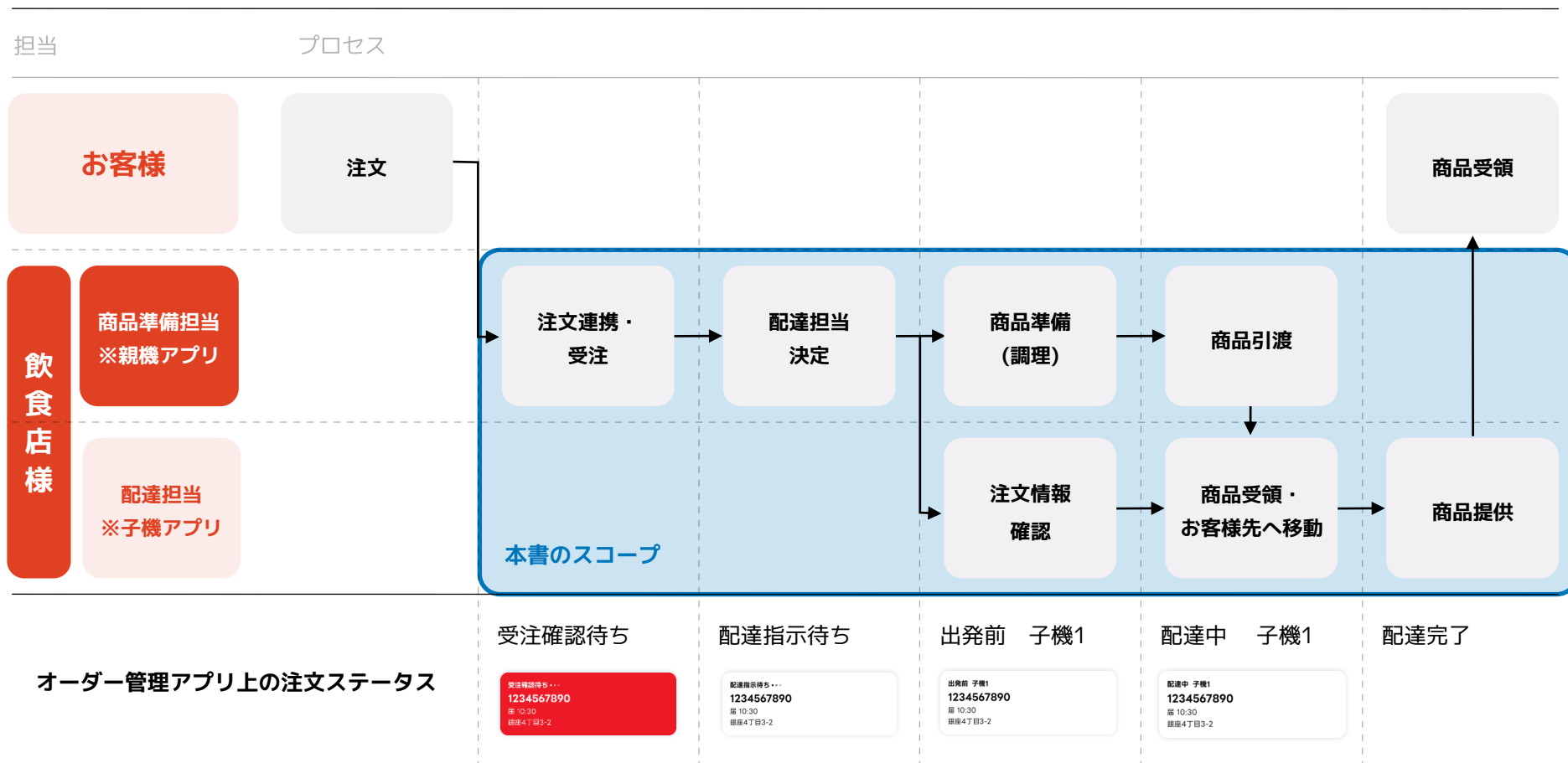
## 2. 業務マニュアル

- 2-1 [業務の全体像](#)
- 2-2 注文連携~お客様への商品提供(基本ステップ)
  - [注文情報連携・受注 ※親機](#)
  - [配達担当の決定 ※親機](#)
  - [商品準備\(調理\) ※親機](#)
  - [お客様先への移動 ※子機](#)
  - [お客様への商品提供 ※子機](#)

## 2. 業務マニュアル 2-1. 業務の全体像：業務概要

飲食店様には「受注」～「お客様への商品提供」までの実施をお願いしております。

### 業務概要、本書のスコープ



## 2. 業務マニュアル 2-1. 業務の全体像：オーダー管理アプリのステータス

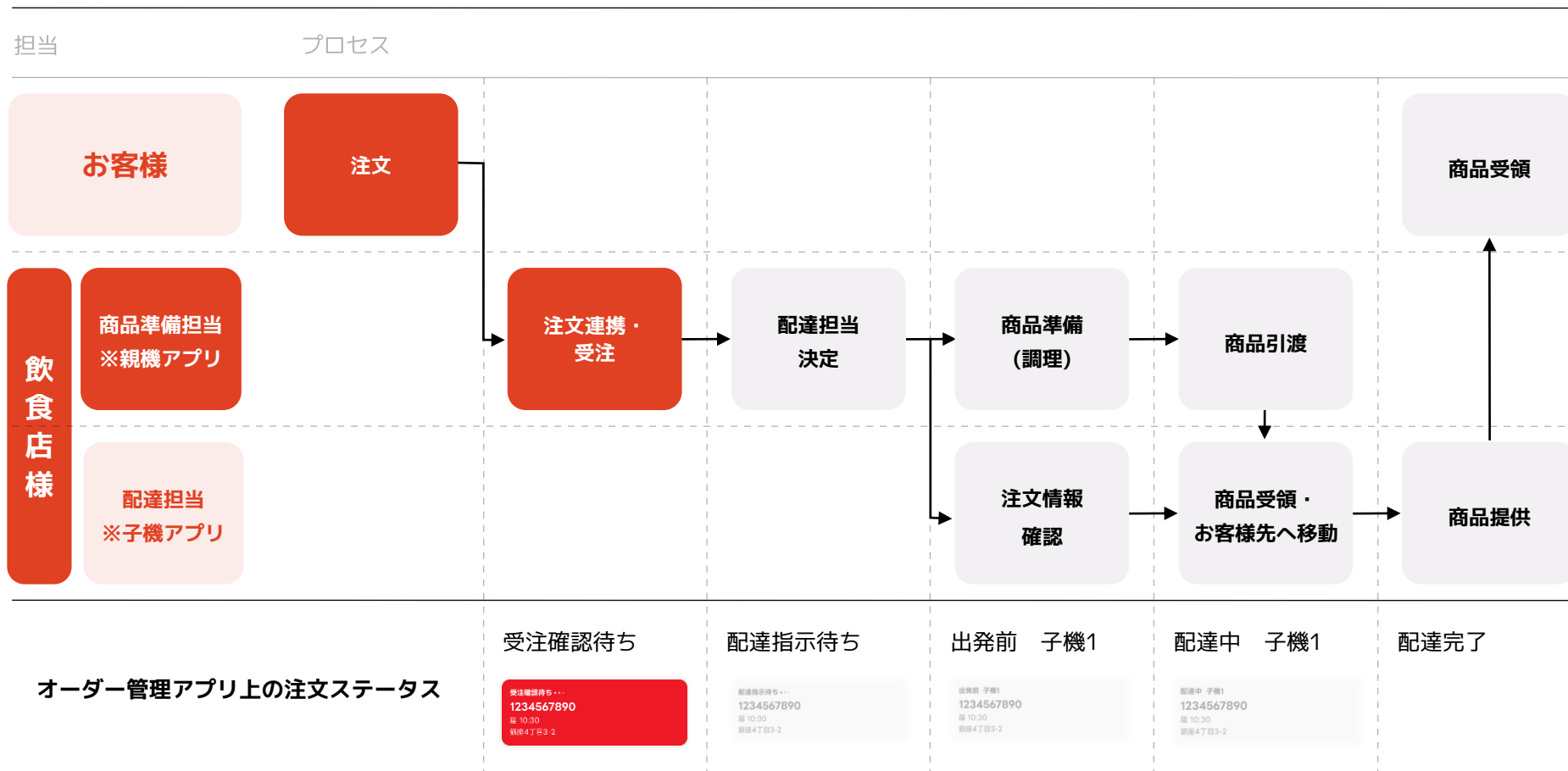
お客様が商品を注文してから受け取るまでのオーダー管理アプリのステータス一覧を説明いたします。

表示例	ステータス名	内容	ステータス別対応要否	
			商品準備担当	配達担当
 <p>受注確認待ち... 1234567890 届 10:30 銀座4丁目3-2</p>	受注確認待ち	新規で注文が入った状態のステータス。 受注確認をお願いします。	○	×
 <p>配達指示待ち... 1234567890 届 10:30 銀座4丁目3-2</p>	配達指示待ち	受注確認対応後、 配達担当が未決定の状態のステータス	○	×
 <p>出発前 子機1 1234567890 届 10:30 銀座4丁目3-2</p>	出発前 子機1 (数字=子機番号)	配達担当が商品を受取っていない状態の ステータス	×	○
 <p>配達中 子機1 1234567890 届 10:30 銀座4丁目3-2</p>	配達中 子機1 (数字=子機番号)	配達担当が商品を受取った状態の ステータス	×	○
	配達完了	お客様へ商品の配達が完了したステータス	×	○
	キャンセル申請中	キャンセルの申請を行っている状態のステータス 否認されれば元のステータスへ戻る	×	×

## 2. 業務マニュアル 2-2. 注文連携～お客様への商品提供：注文情報連携・受注

次頁以降にて、注文情報連携時の受注対応方法についてご説明いたします。

### 業務概要、本書のスコープ



## 2. 業務マニュアル 2-2. 注文連携～お客様への商品提供：注文情報連携・受注

お客様から注文が入ると受注音が鳴り、新しい注文が入った旨が画面に表示されます。



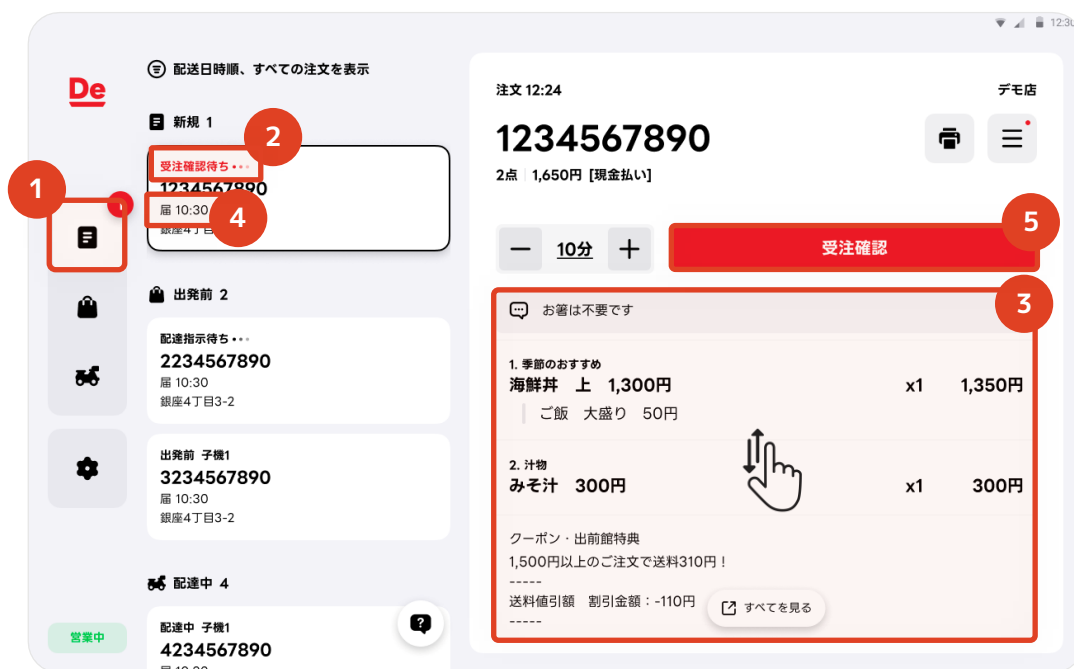
1. 新規の注文情報連携時、左記画面が表示される。「閉じる」を選択



## 2. 業務マニュアル 2-2. 注文連携～お客様への商品提供：注文情報連携・受注

新規で入った注文情報をご確認の上、受注対応をお願いします。

※ご対応が確認できない場合、**キャンセル**になってしまう可能性があります。

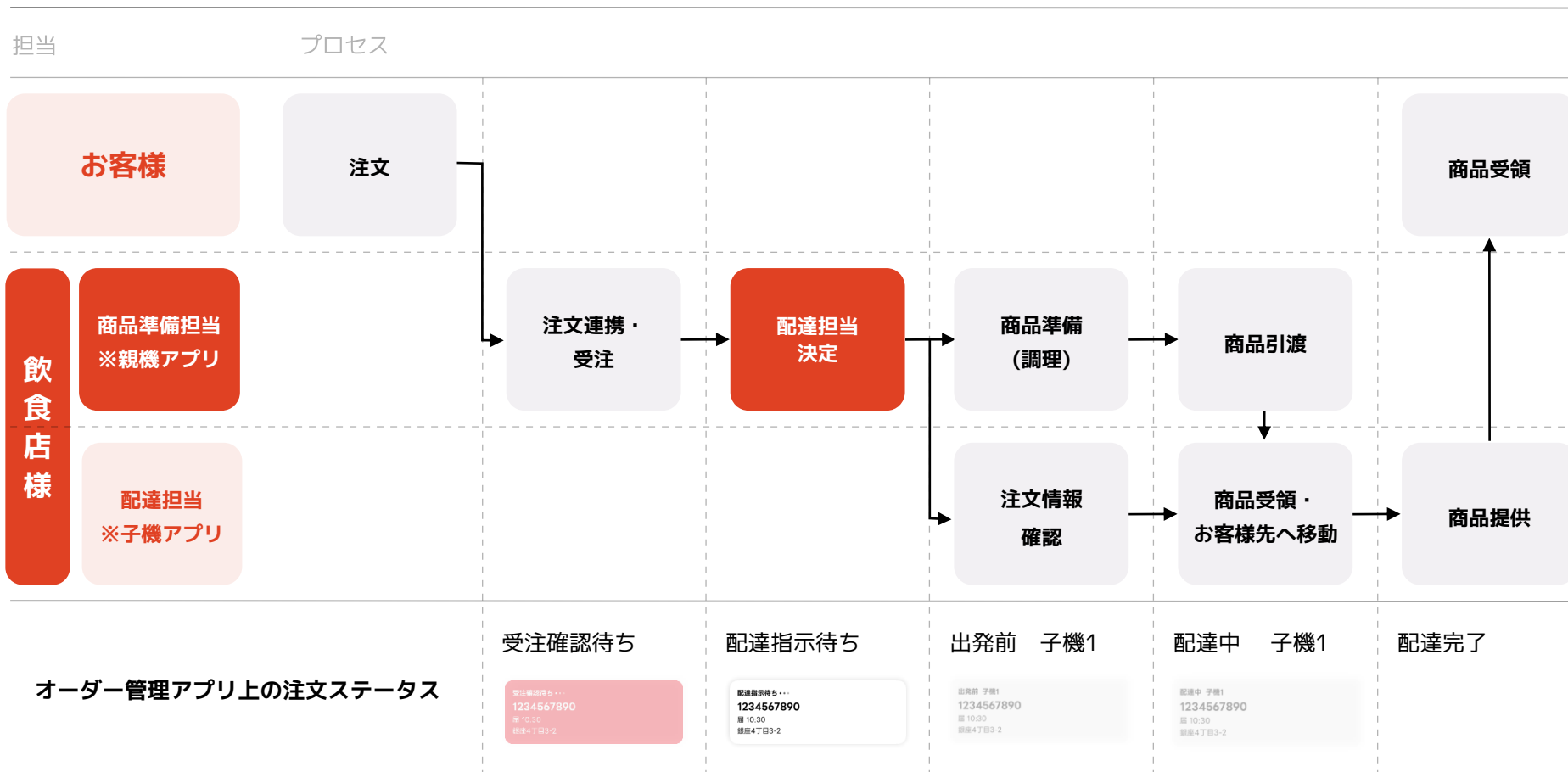


1. 「新規」のタブを選択
2. 注文ステータス「受注確認待ち」のラベルを選択
3. 注文内容(商品・数量)を確認  
※複数商品受注時の確認は、画面のSwipeが必要
4. 「お届け時間」を確認  
※お届け時間：お客様への商品提供時間
5. 「受注確認」を選択

## 2. 業務マニュアル 2-2. 注文連携～お客様への商品提供：配達担当決定

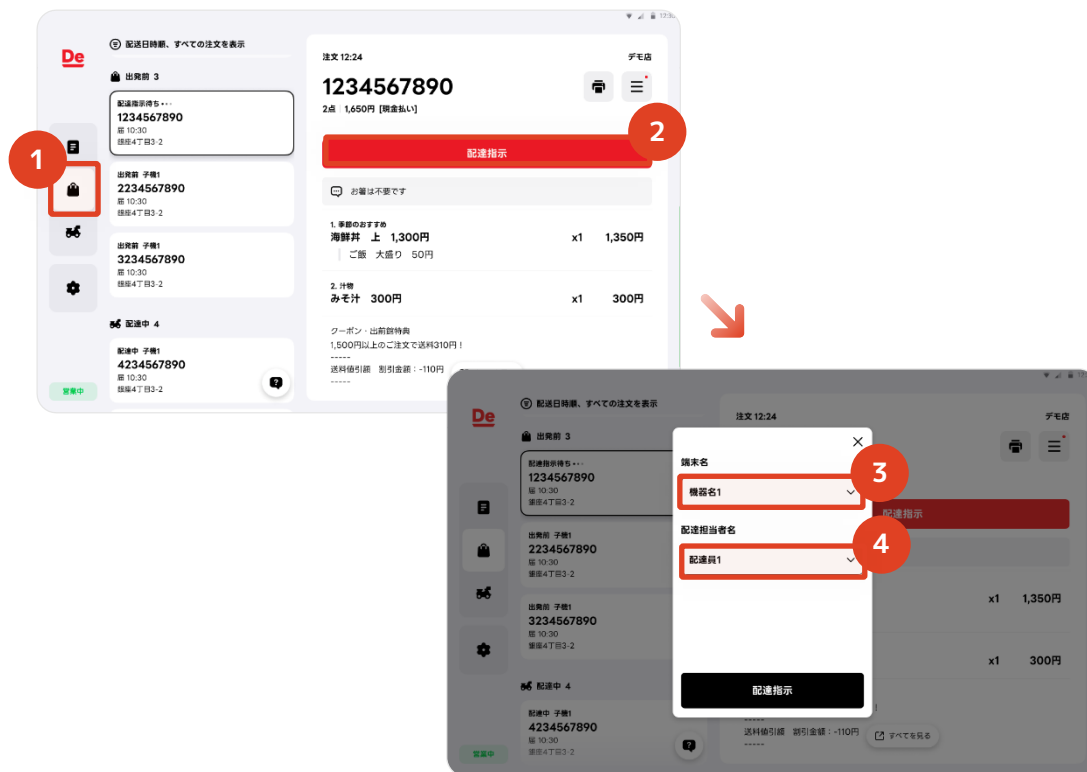
次頁以降にて、配達担当者の決定方法についてご説明いたします。

### 業務概要、本書のスコープ



## 2. 業務マニュアル 2-2. 注文連携～お客様への商品提供：配達担当決定

受注確認対応後、配達担当者の決定をお願いします。



1. 「出発前」のタブを選択
2. 「配達指示」ボタンを選択
3. 配達担当が持つ端末名(子機名)を選択
4. 配達担当の配達員名を選択

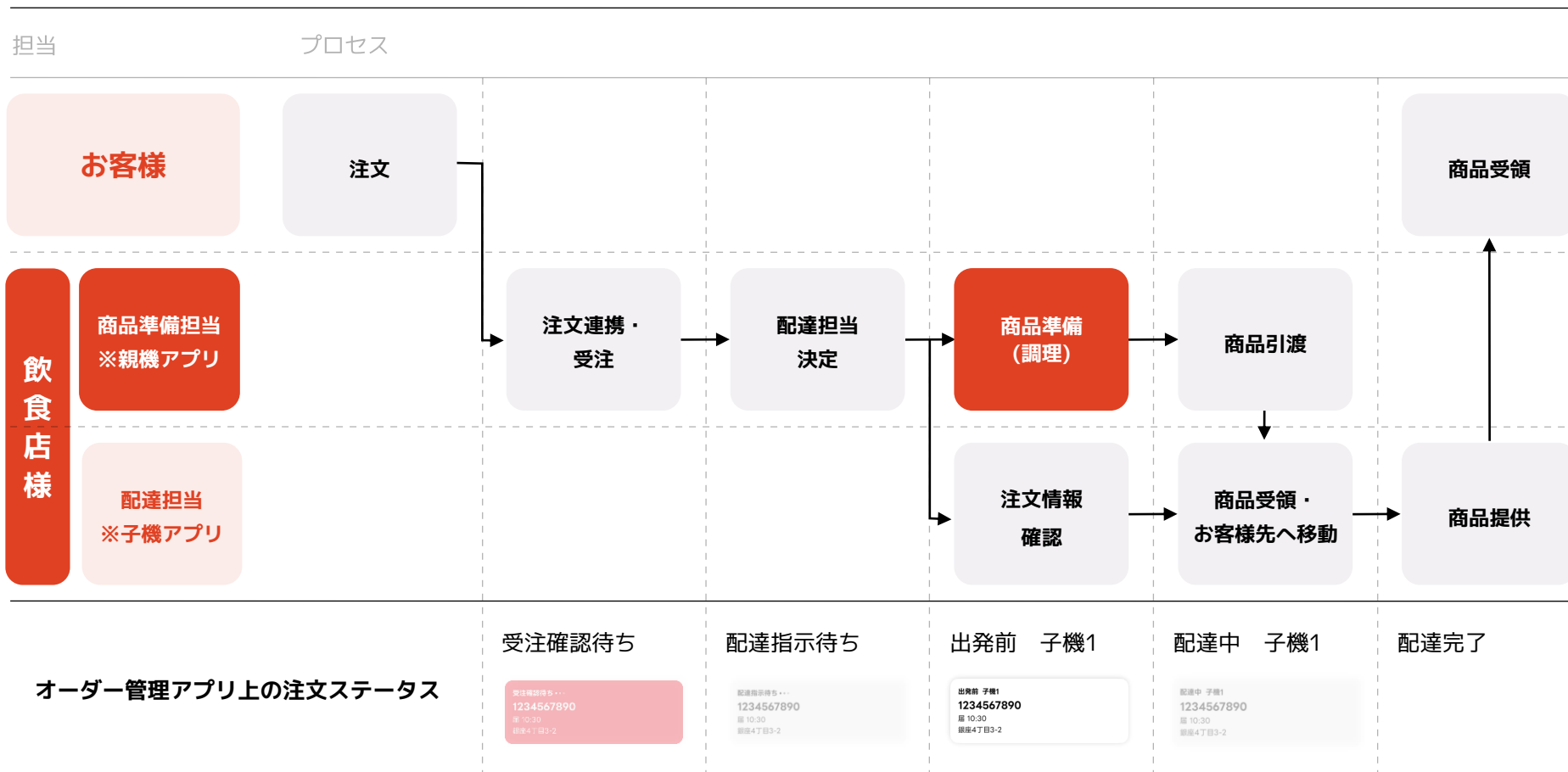
### 【備考】

- ・事前に配達員名の登録が必要です。登録方法は右記よりご確認ください。 [リンク](#)

## 2. 業務マニュアル 2-2. 注文連携～お客様への商品提供：商品準備（調理）

次頁以降にて、商品準備(調理)時の注意事項についてご説明いたします。

### 業務概要、本書のスコープ



## 2. 業務マニュアル 2-2. 注文連携～お客様への商品提供：商品準備（調理）

商品を誤りがなく・できたての状態（崩れず、あたたかいまま）でお客様にお届けできるよう、梱包時における確認事項を遵守いただきますようお願いいたします。

### 業務概要

#### 調理

1. お届け時間を基に商品を準備(調理)

#### 梱包

2. 配達担当に引渡せるよう、商品を梱包

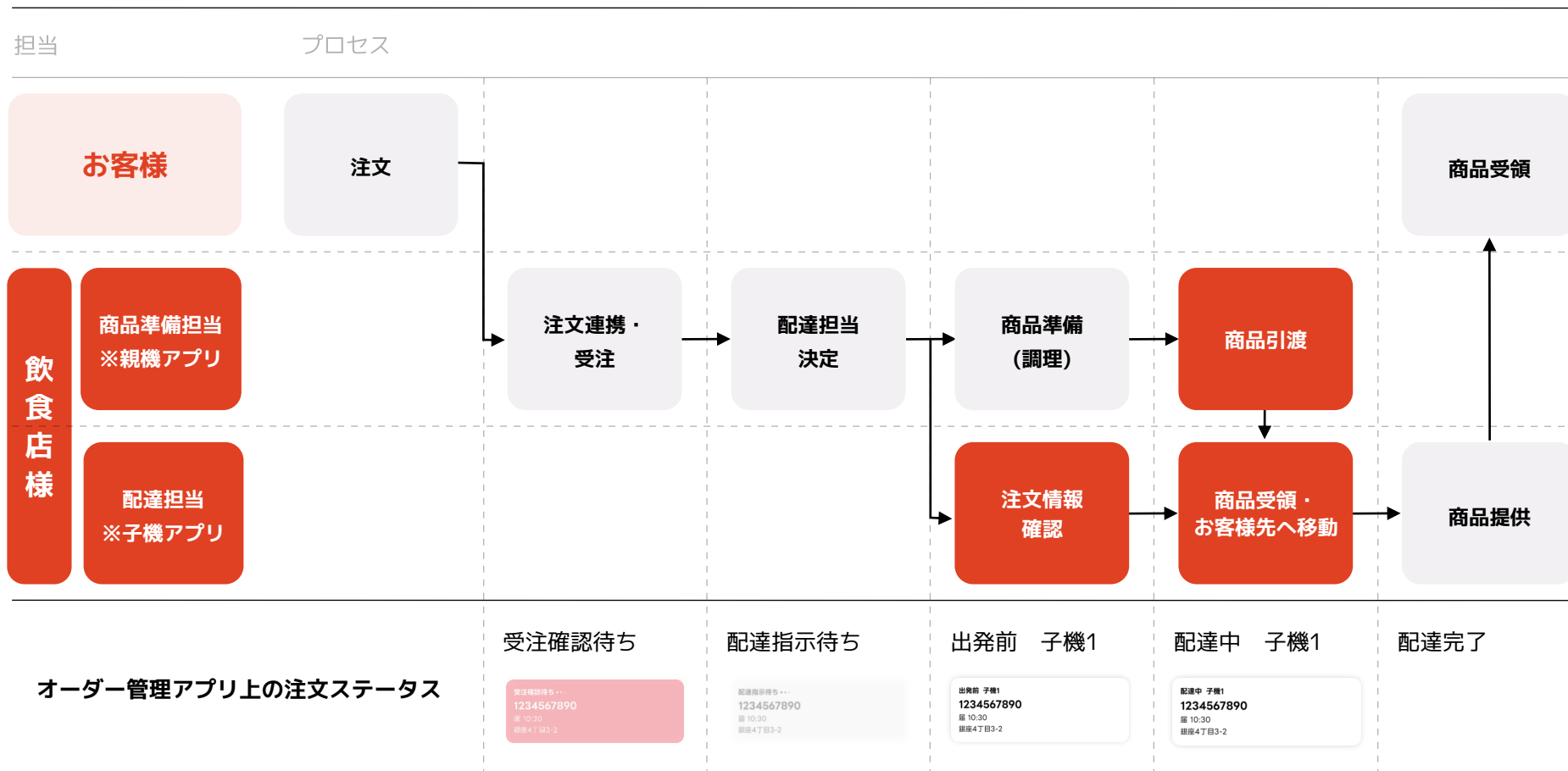
#### 梱包時における確認事項

- 商品の入れ間違いはないか？  
※伝票などの確認の徹底をお願いします。
- 温度（温かい・冷たい）の異なる商品や、こぼれやすい商品は 袋を分けているか？
- 重い商品は下に、不安定な商品は上にして梱包しているか？
- 商品を入れたビニール袋などの持ち手は結んでいるか？  
(お渡し時などの意図しない異物の混入を避けるため)

## 2. 業務マニュアル 2-2. 注文連携～お客様への商品提供：お客様先へ移動

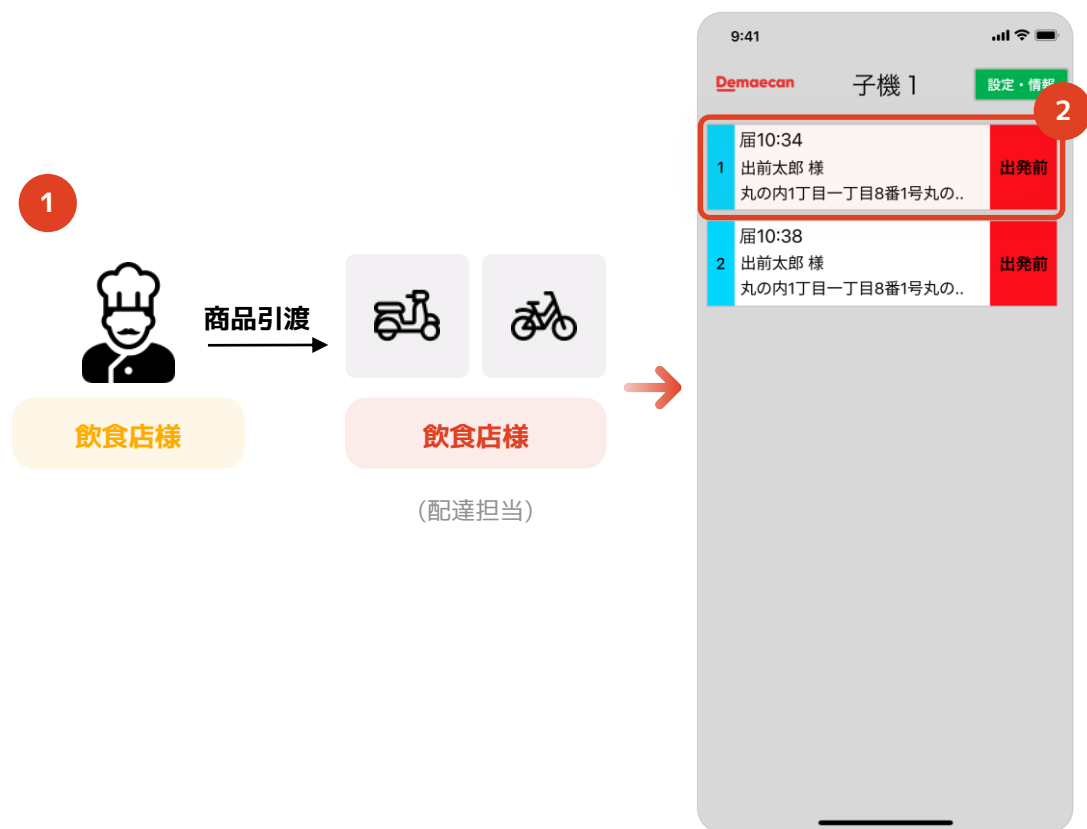
次頁以降にて、商品受取・お客様先への移動方法についてご説明いたします。

### 業務概要、本書のスコープ



## 2. 業務マニュアル 2-2. 注文連携～お客様への商品提供：お客様先へ移動

配達担当は商品準備担当より商品を受取り、該当の注文情報を確認します。



1. 配達担当に商品を引渡し
2. 白い部分(注文情報部分)を選択

## 2. 業務マニュアル 2-2. 注文連携～お客様への商品提供：お客様先へ移動

Googleマップを起動しお客様先へ移動します。



1. 「配達出発」を選択
2. 「➡」を選択し、Googleマップを起動。
3. Googleマップにて正しくお客様先をナビしているかを確認の上、対象のお客様先へ移動

### 【備考】

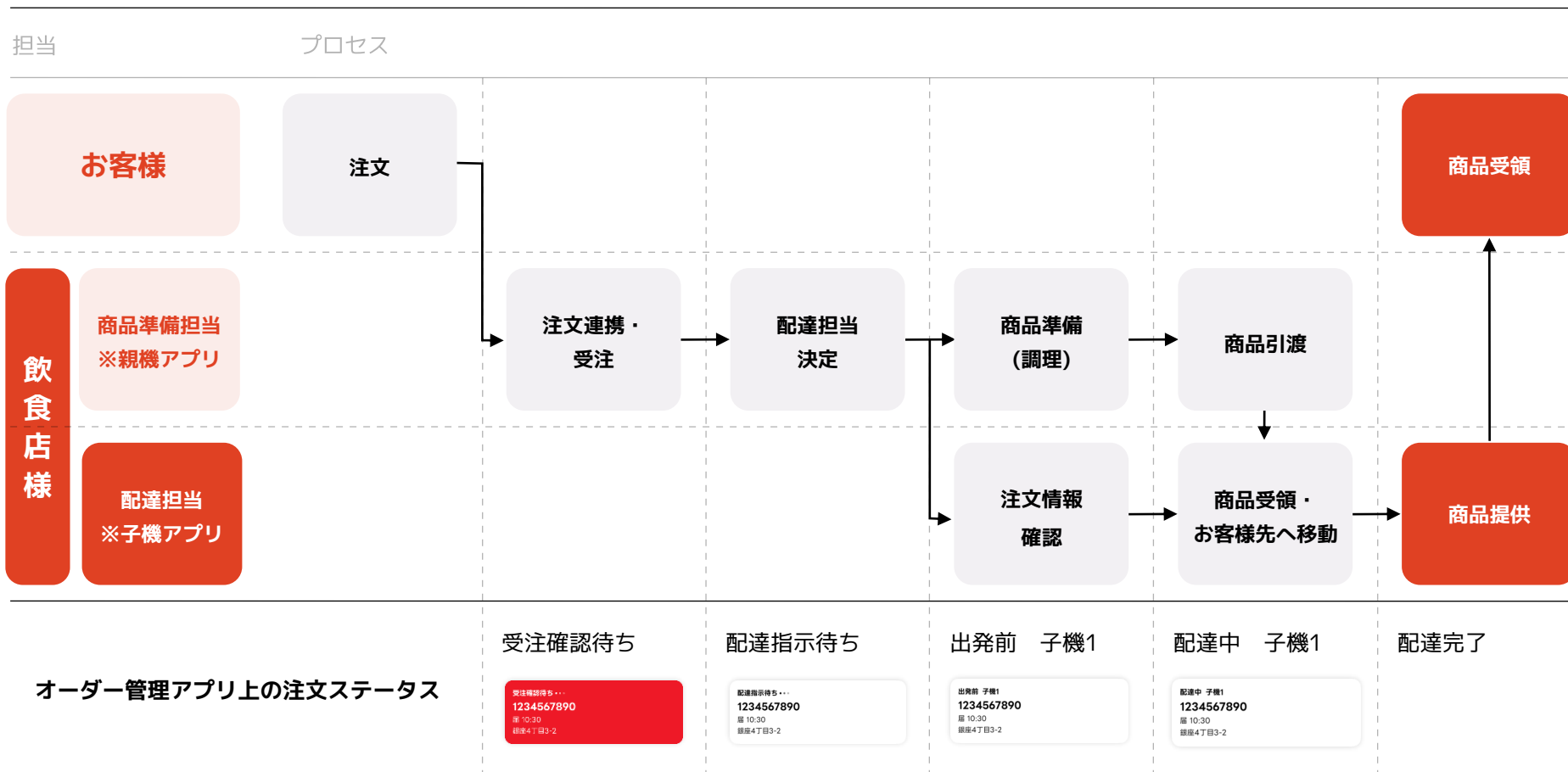
- 住所枝番がグーグルマップに存在していない場合エリア全体が表示される  
⇒ヤフーマップを使用しご対応願います。



## 2. 業務マニュアル 2-2. 注文連携～お客様への商品提供：商品提供

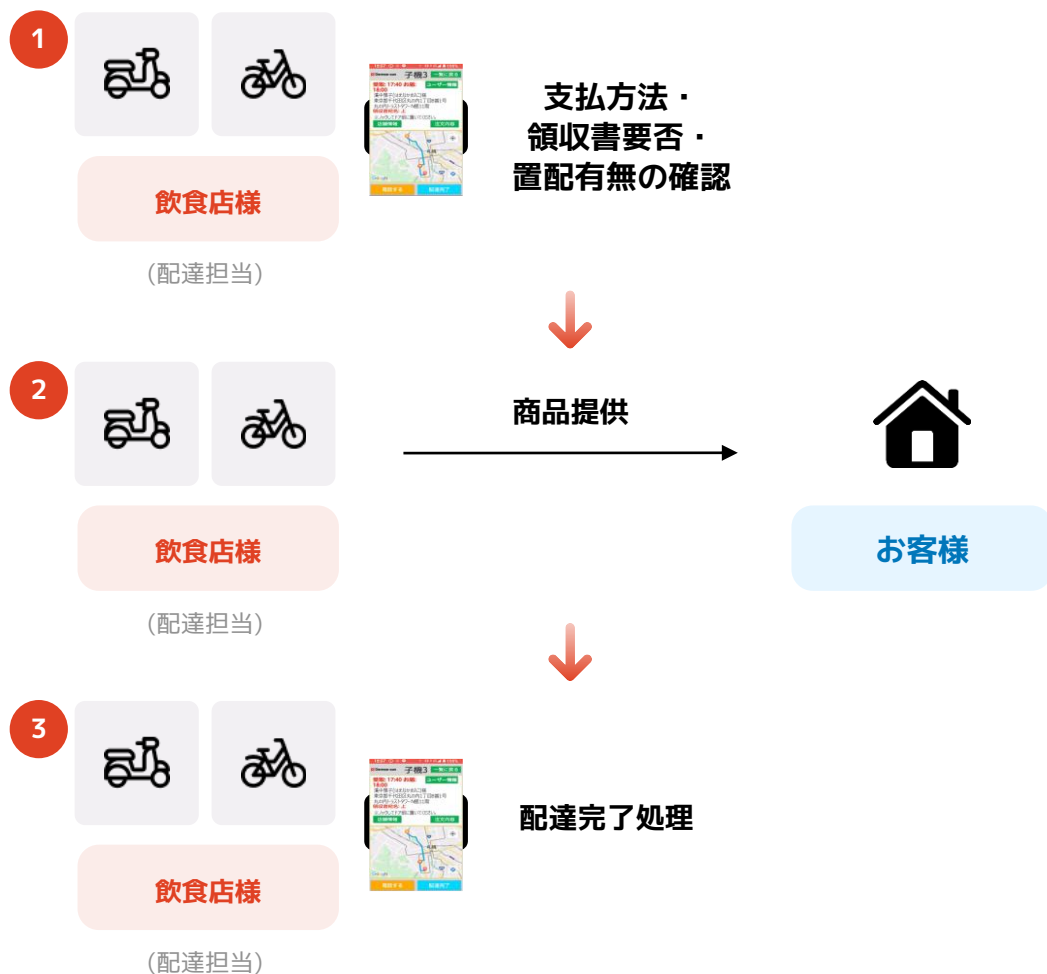
次頁以降にて、お客様への商品提供方法についてご説明いたします。

### 業務概要、本書のスコープ



## 2. 業務マニュアル 2-2. 注文連携～お客様への商品提供：商品提供

支払い方法などを確認の上お客様に商品を提供し、配達完了処理を行います。



1. お客様先に到着後、「子機アプリ」にて商品提供前に支払方法・領収書要否・置配有無を確認
2. 確認した支払方法・置配有無に基づき、お客様へ商品提供
3. お客様への商品提供後、「子機アプリ」にて配達完了処理

※ 上記「1・3」における詳細の対応方法については次以降の頁に記載

## 2. 業務マニュアル 2-2. 注文連携～お客様への商品提供：商品提供

お客様への商品提供前に支払方法・領収書要否を確認します。



1. 「集金金額」にてお客様の支払方法を確認

※ ( )部分を確認

要集金(・・・)と記載

⇒ お代受取り + 商品提供

要集金(・・・)の記載なし

⇒ 商品提供のみ

2. 「領収書宛名」に名前の記載がある場合、領収書を記入

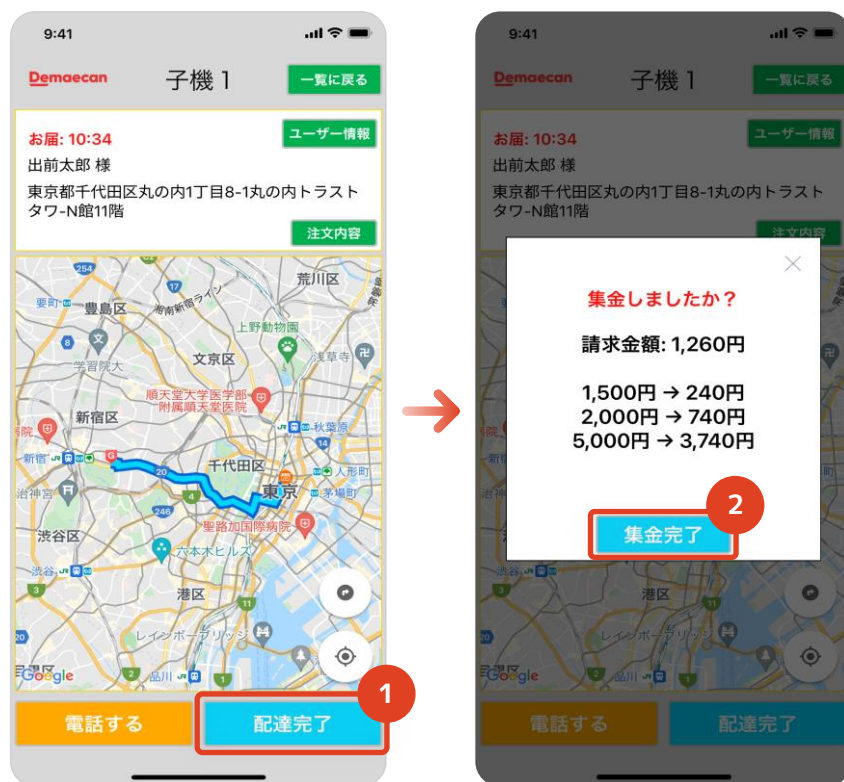
3. 「備考」にて置配有無を確認

### 【備考】

- ・マスクの着用確認、アルコールスプレーでの手指消毒の徹底をお願いします。

## 2. 業務マニュアル 2-2. 注文連携～お客様への商品提供：商品提供

お客様への商品提供が完了しましたら、配達完了処理を行います。



1. お客様への配達完了次第、「配達完了」を選択
2. (現金決済の場合) 正しく集金・お釣りを提供したことを確認した上で、「集金完了」を選択

## 3. イレギュラー対応

- 3-1 [イレギュラー対応一覧](#)
- 3-2-1 [受注確認前に品切れなどで受注した商品を調理できない場合](#)
- 3-2-2 [受注確認後に商品準備\(調理\)が遅れた場合、品切れなどにより受注した商品を調理できない場合](#)
- 3-2-3 [一時的に受注を休止したい場合\(緊急休止機能\)](#)
- 3-2-4 [商品が品切れになってしまった場合\(品切れ設定\)](#)
- 3-2-5 [待ち時間を変更したい場合](#)
- 3-2-6 [お客様ご不在時](#)

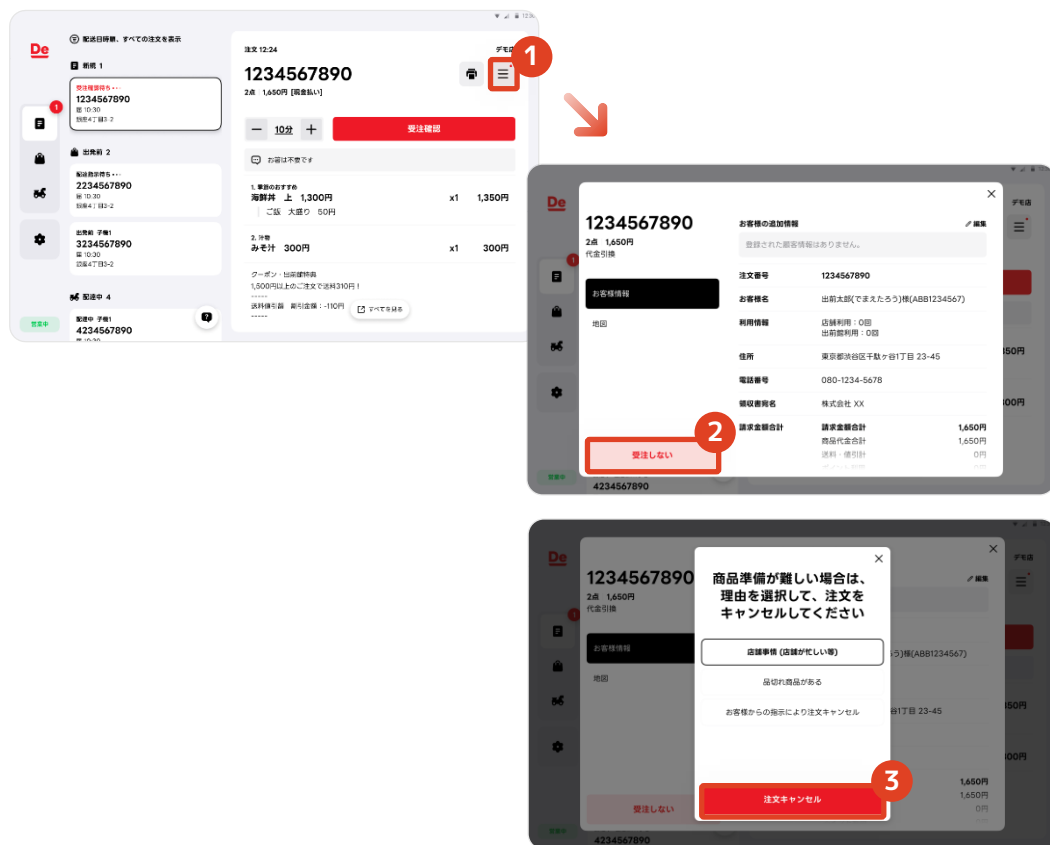
### 3. イレギュラー対応 3-1. イレギュラー対応一覧

「2. 業務マニュアル」以外の対応が必要な場合は、次頁以降を参考に各対応をお願いします。

きっかけ	No.	イレギュラー内容	頁数
飲食店様	3-2-1	<ul style="list-style-type: none"><li>受注確認前に品切れなどで受注した商品を調理できない場合</li></ul>	<a href="#">39頁</a>
	3-2-2	<ul style="list-style-type: none"><li>受注確認後に商品準備(調理)が遅れた場合</li><li>受注確認後に品切れなどで受注した商品を調理できない場合</li></ul>	<a href="#">40頁</a>
	3-2-3	<ul style="list-style-type: none"><li>一時的に受注を休止したい場合(緊急休止機能)</li></ul>	<a href="#">41頁</a>
	3-2-4	<ul style="list-style-type: none"><li>商品が品切れになってしまった場合(品切れ設定)</li></ul>	<a href="#">42頁</a>
	3-2-5	<ul style="list-style-type: none"><li>待ち時間を変更したい場合(待ち時間変更機能)</li></ul>	<a href="#">43頁</a>
お客様	3-2-6	<ul style="list-style-type: none"><li>お客様がご不在の場合</li></ul>	<a href="#">44頁</a>

### 3. イレギュラー対応 3-2-1. 受注確認前に 品切れなどで受注した商品を調理できない場合

キャンセルをしたい場合は「受注確認」を押さず、「注文キャンセル」を選択してください。



1. 「注文詳細のすべてを見る」ボタンを選択

2. 「受注しない」ボタンを選択

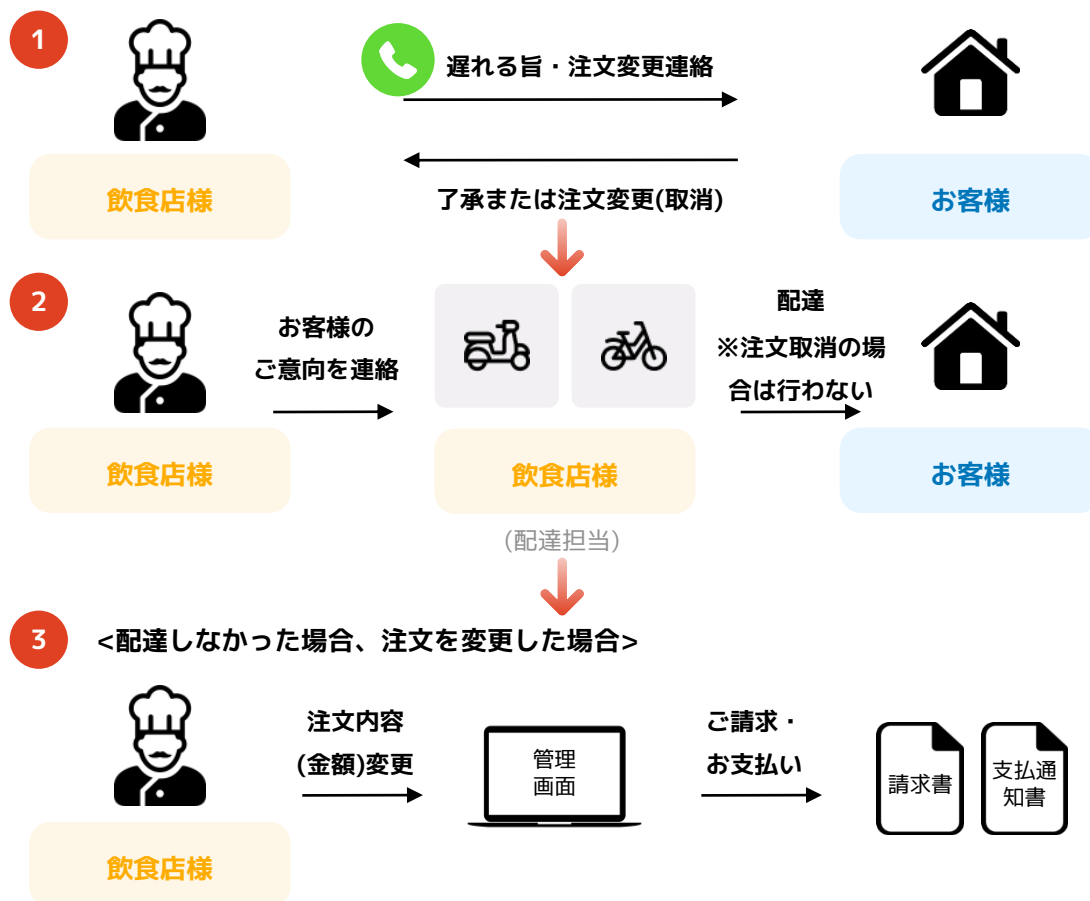
※ 「注文キャンセル」を選択してもキャンセル料は発生いたしません。ユーザー満足度の低下につながる恐れがありますので、どうしても準備が難しい場合のみご利用下さい。

2. 該当する「キャンセル理由」を選択

3. 「注文キャンセル」を選択

### 3. イレギュラー対応 3-2-2. 受注確認後に商品準備(調理)が遅れた場合、品切れなどで受注した商品を調理できない場合

飲食店様が原因で配達遅延・注文情報変更(品切れ等)する場合、飲食店様にてお客様へのご連絡をお願いします。



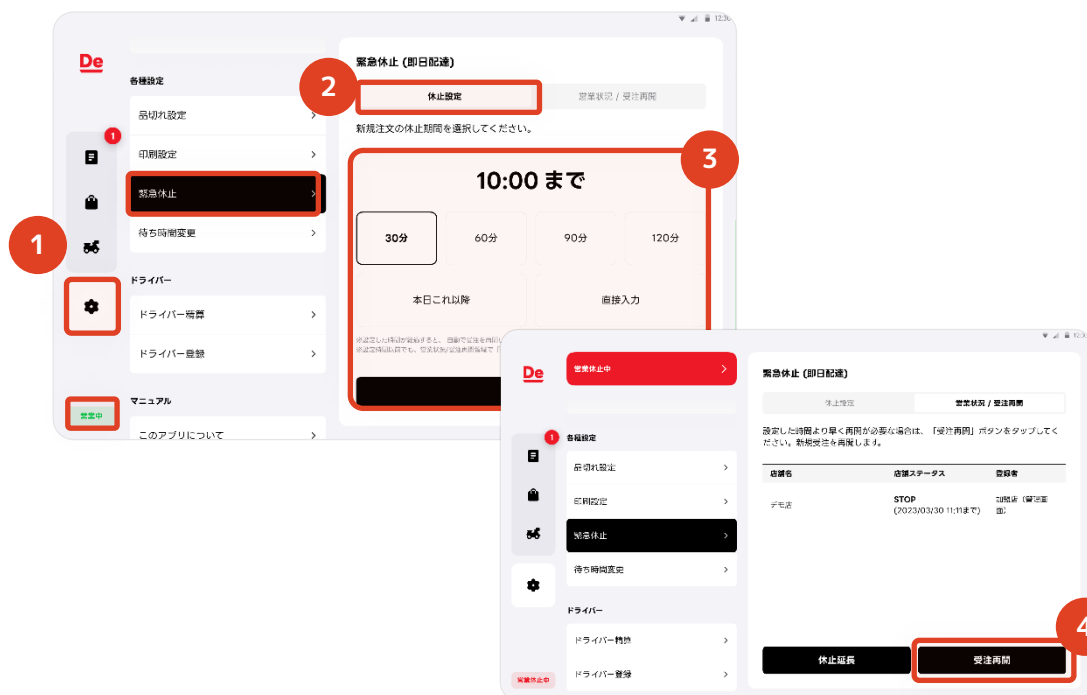
1. 商品準備(調理)が遅れる/注文を変更する必要がある旨をお客様に連絡し、お客様のご意向を確認(了承または注文変更/取消)
2. お客様のご意向を配達担当に連絡
3. 「管理画面」にて注文内容(金額)の変更申請  
※ 配達日を含む3日以内(月末の場合は月内)までのご対応が必要です。



### 3. イレギュラー対応 3-2-3. 一時的に受注を休止したい場合（緊急休止機能）

店頭が混雑した場合など、商品の調理時間が通常時よりかかる際や、一時的に受注件数を減らしたい際は「緊急休止」機能をご使用下さい。

「緊急休止」機能を使用すると、新規の注文が入らなくなります。



1. 「営業中」ボタンをタップまたは設定内の「緊急休止」を選択
2. 「休止設定」選択
3. 受注STOPする時間を選択  
「30分/60分/90分/120分  
/本日これ以降/直接入力」  
※「直接入力」は、10～500分の範囲内で入力できます。
4. 設定した休止時間を待たずに受注を再開したい場合、「営業状況 / 受注再開」 → 「受注再開」を選択

#### 【備考】

- ・上記「2.」にて選択した時間経過後は、自動で受注が再開されます。

### 3. イレギュラー対応 3-2-4.商品が品切れになってしまった場合 (品切れ設定)

商品が品切れになってしまった場合、「品切れ設定」機能をご使用下さい。  
現在時刻から、「販売中/本日品切れ/販売終了」へ商品ステータスを変更できます。



1. 「設定」を選択
2. 「品切れ設定」を選択
3. 対象商品の商品ステータスを選択  
「販売中/本日品切れ/販売終了」
4. 「設定する」を選択

#### 【備考】

- ・ 「即日配達」の商品のみ、変更可能です。
- ・ 「明日以降配達」は出前館店舗管理にて行ってください。  
※ 「本日品切れ」…翌2時までの品切れです。翌日の営業は自動で「販売中」に戻ります。  
※ 「販売終了」…「販売中」に戻すまで、非表示のままになります。終売。

### 3. イレギュラー対応 3-2-5. 待ち時間を変更したい場合 (待ち時間変更機能)

臨時待ち時間を変更したい際は、「待ち時間変更」機能をご使用下さい。



1. 「設定」を選択
2. 「待ち時間変更」を選択
3. 変更したい店舗の待ち時間を入力
4. 「設定する」を選択

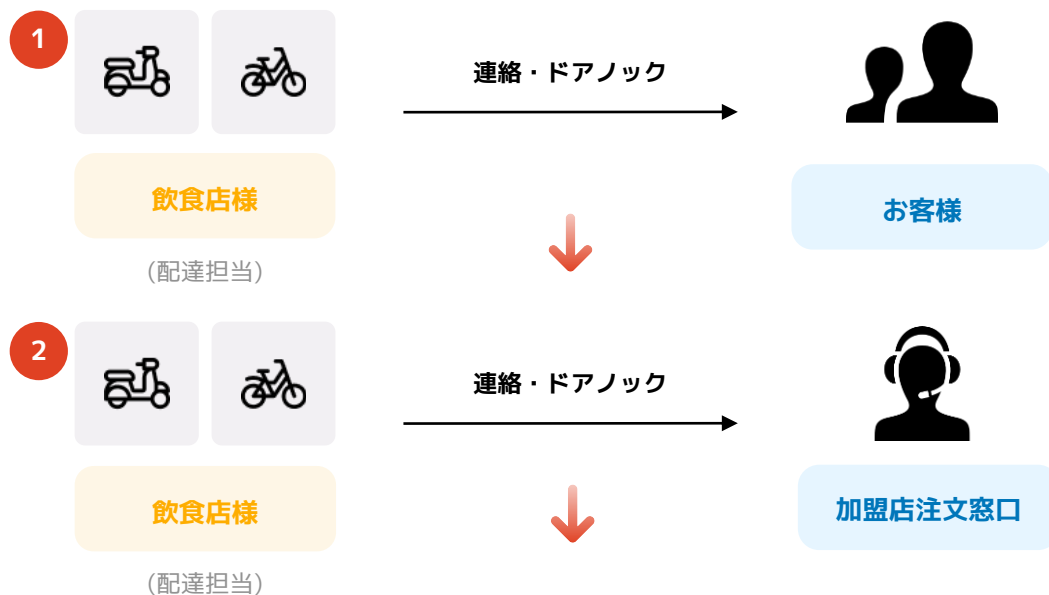
#### 【備考】

- ・臨時待ち時間の有効期限は2時間です。設定から2時間経過すると標準待ち時間に自動的に戻ります。  
※最短は20分、最長は180分です。

### 3. イレギュラー対応 3-2-6. お客様がご不在の場合

到着時間より10分経過してもお客様が不在で配達できない場合は、不在表の投函をお願いします。

<お届け予定時間になってもお客様の応答がない場合>



1. お届け予定時間になってもお客様の応答がない場合、お客様に到着した旨を電話（ドアノック）  
※ 留守電になる場合メッセージを残す
2. (お客様に電話が繋がらない場合) 加盟店注文窓口はその旨を連絡  
※ 電話番号：050-3116-5343
3. 「管理画面」にて注文のキャンセル申請  
※ 配達日を含む3日以内(月末の場合は月内)までのご対応が必要です。

3 <商品をお渡しできなかった場合>

