Demaecan

出前館
配達業務マニュアル
（加盟店オーダーアプリマニュアル）ー配達代行ー

2026年7月2日更新版

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
- 配達状況の確認
- その他注文・配達についてのご相談

加盟店注文窓口

050-3116-5343

- 受付時間：07:00-27:00

メール

support@demae-can.com

お問合せ内容

管理画面・加盟店オーダー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

- 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@demae-can.co.jp

お問合せ内容

ご請求に関するお問合せ

メール

webinvoice@demae-can.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依頼3,000円(税別))の対応となります。
follow@demae-can.co.jp 宛に「有償でのメニュー更新を希望」とご連絡ください。

目次

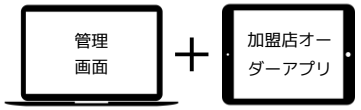
1. はじめに	1-1	本書の位置づけ
	1-2	最新版のマニュアル確認方法
	1-3	出前館アプリについて
	1-4	注意事項
	1-5	出前館からのお知らせ
	1-6	商品サイズについて
	1-7	チャットボット機能(チャットで質問)
	1-8	不具合が発生した際にご確認頂きたいこと
	1-9	スター精密製プリンター　印刷設定
	1-10	通知音設定
2. 業務マニュアル	2-1	業務の全体像
	2-2	注文連携~お客様への商品提供(基本ステップ) - 注文情報連携・受注 - 商品準備（調理）、到着予告(ゴング) - 配達員への商品引渡
3. イレギュラー対応	3-1	イレギュラー対応一覧
	3-2-1	品切れなどで受注した商品を調理できない場合（受注確認前）
	3-2-2	品切れなどで受注した商品を調理できない場合（受注確認後）
	3-2-3	商品の準備（調理）が遅れる場合
	3-2-4	一時的に受注を休止したい場合(緊急休止機能)
	3-2-5	商品が品切れになってしまった場合(品切れ設定)
	3-2-6	お客様から問合せ(クレーム)を受けた場合
	3-2-7	受取時間になっても配達員が受取りに来ない場合

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 商品サイズについて
1-7 チャットボット機能(チャットで質問)
1-8 不具合が発生した際にご確認頂きたいこと
1-9 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）	・基本ステップ （受注確認~配達員への商品引渡） ・アプリ初期設定 ・イレギュラー対応 ・問合せ先　など	・新人従業員への初回研修 ・イレギュラー発生時の対応　など
	紙媒体	（加盟店ガイドブック -配達代行用-）	・基本ステップ （受注確認~配達員への商品引渡） ・イレギュラー対応 ※ 電子媒体版より重要な部分のみ抜粋	・従業員による業務振り返り　など

備考

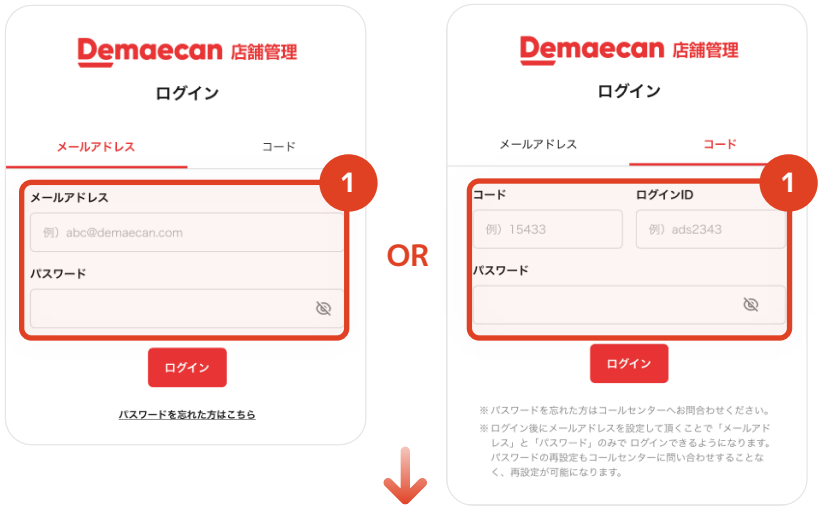
・加盟店オーダーアプリの操作方法など、業務内容の変更に応じて随時本マニュアルを更新いたします。

※ 紙媒体は古い情報が記載されている可能性があります

・最新版マニュアルの確認方法は、次ページをご参照ください。

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

   https://partner.demae-can.com/merchant-admin/login

   ※ ログイン方法が不明な場合は「followdatainput@demae-can.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 :加盟店オーダーアプリ

「加盟店オーダーアプリ」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：アプリダウンロード

出前館では専用アプリ（加盟店オーダーアプリ）を用いて、お客様に商品をお届けします。

iPad版(App Store)



Android版(Google Play)



1. App Store/Google Playにて、
「加盟店オーダー：出前館」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

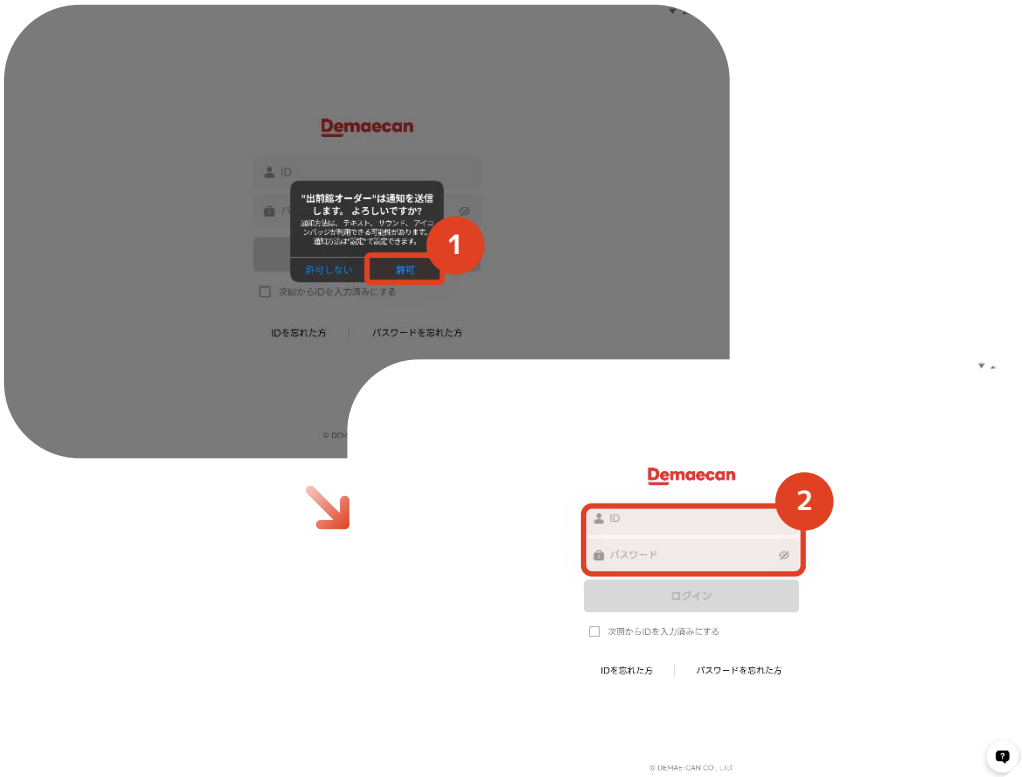
Android
Play Store

2. 「インストール」を選択

※ アプリ名：
加盟店オーダー：出前館

1. はじめに　1-3. 出前館アプリについて：アプリ初期設定

加盟店オーダー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)●様の加盟店オーダー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ので、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「加盟店オーダー：出前館」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ので、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　1-4. 注意事項 :加盟店オーダーアプリ・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。

<加盟店オーダーアプリ・タブレットに関する注意事項>

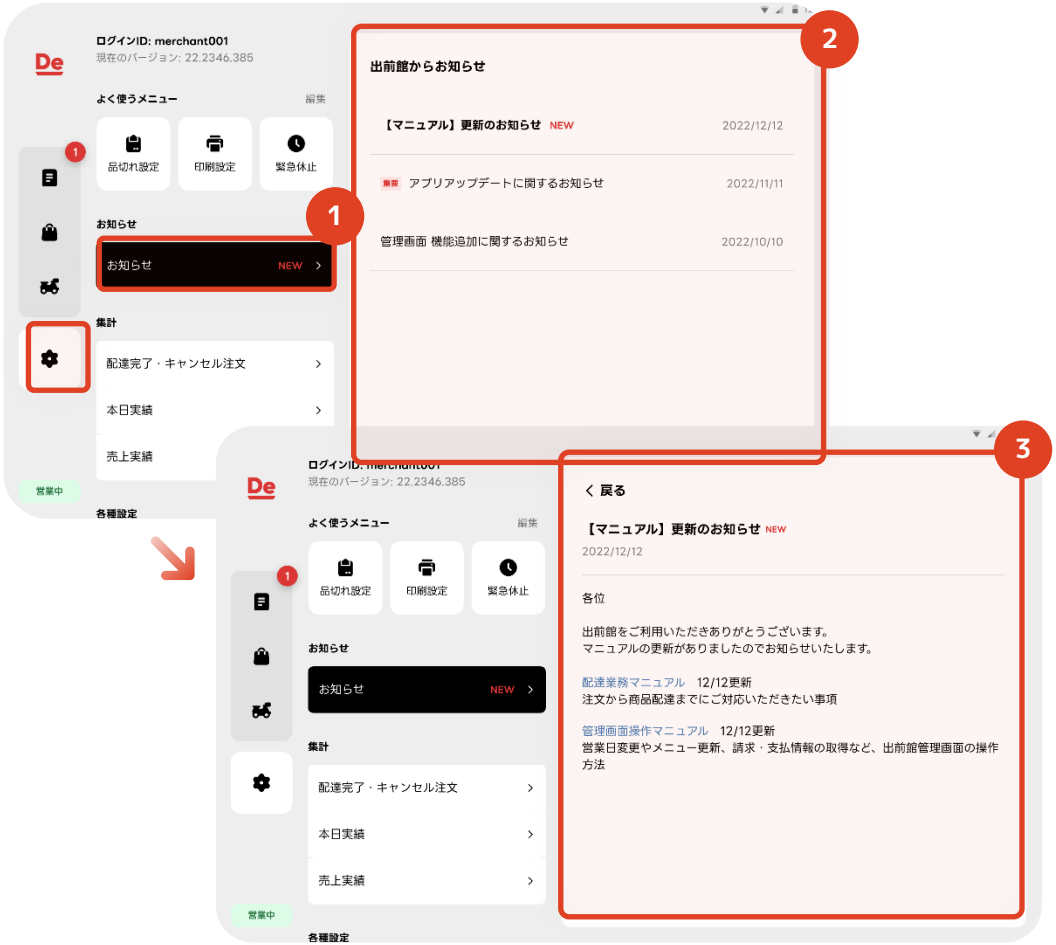
注意事項	**1. タブレット端末の電源は切らないでください**	1～3が確認できない場合、 受付休止(仮STOP)になり、注文が入らなくなります
	2. 必ずネットワークに接続してください	
	3. 加盟店オーダーアプリはログインした状態で、常に最前面で表示してください ※15日以上操作なしの場合、自動でログアウトされます	
	4. タブレット端末はマナーモードにしないでください	注文に気が付かず、 キャンセルになってしまう可能性があります

【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. キャンセル発生後1時間は注文受付停止になり、受注できなくなります
　※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

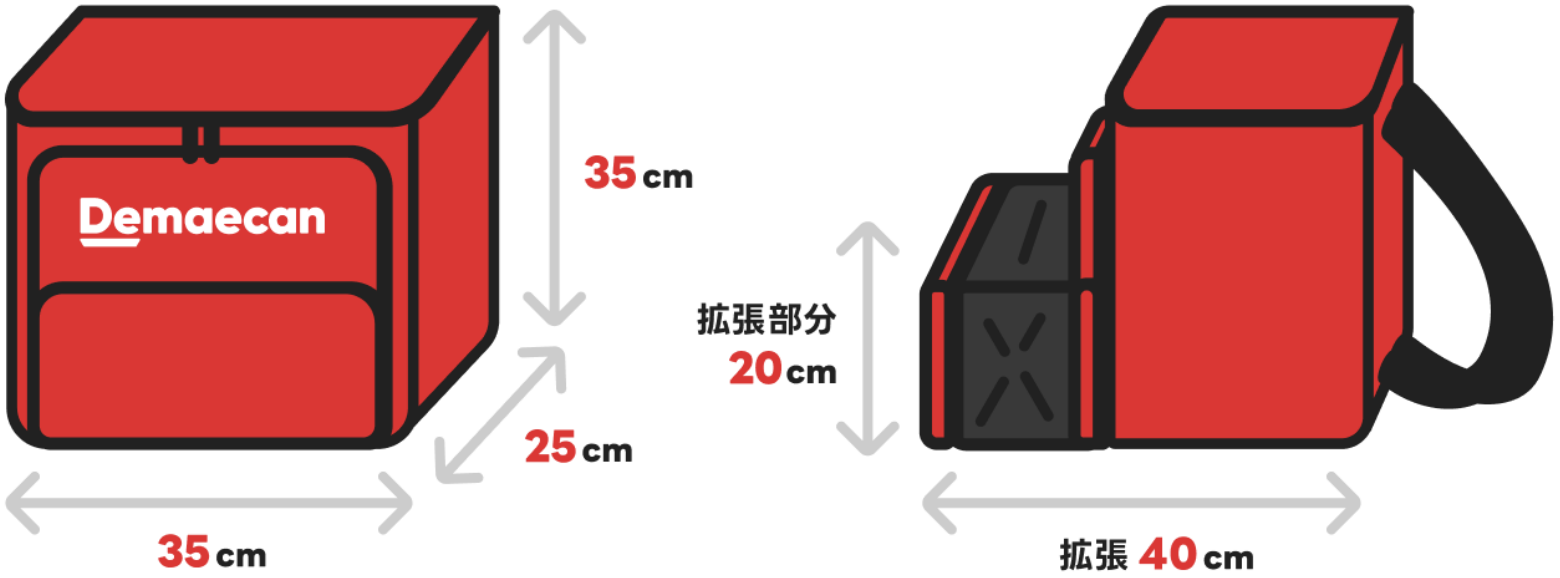
出前館からのお知らせを、加盟店オーダーアプリでも確認できます。



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. 商品サイズについて

商品をご用意いただく際には、以下のサイズに収まるよう小分けにご協力をお願いします。
出前館では、配達員へ以下のサイズに準拠したバッグを使用するよう案内しています。



1. はじめに　1-7.よくある質問（FAQ）の確認方法について

ヘルプサイトでよくある質問（FAQ）やお問い合わせを確認できます。

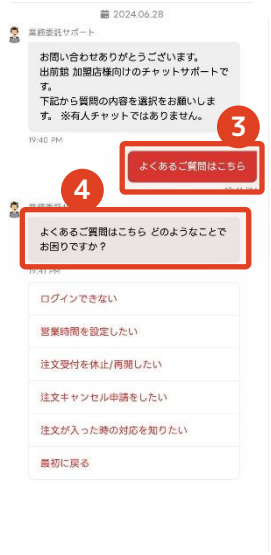
<ログイン前画面>



<ログイン後画面>



<モバイル版>



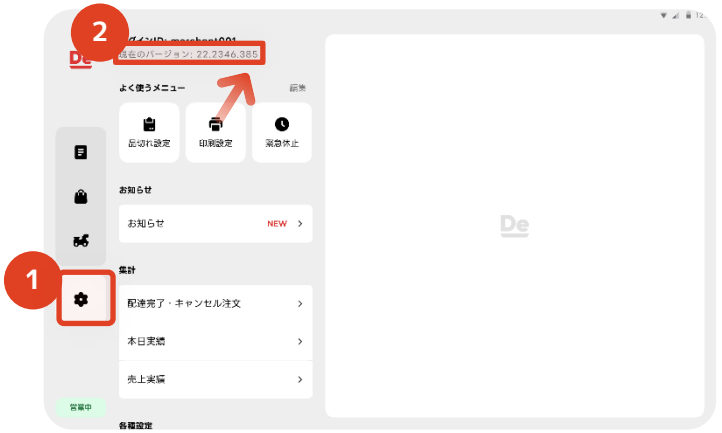
1. よくあるご質問（FAQ）を確認する
2. 別の端末からQRコードを読み取る
3. ヘルプサイトでFAQを確認

1. はじめに　1-8. 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、下記リンクに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

1. はじめに　1-9. 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. 加盟店オーダーアプリ内での印刷設定



1. 「設定」を選択
2. 「印刷設定」を選択
3. 受注確認時に自動領収書を印刷したい場合はON設定
4. 印刷幅を狭めたい場合は、「狭い」領収書のサイズを選択します

【備考】

※推奨プリンターは、スター精密製のmC-Print3シリーズ（MCP31LB）、TSP100IIIシリーズ（TSP143IIIBI、TSP143IIIBI2）、TSP650シリーズ（TSP654IIIBI2）、SM -L200です。

1. はじめに　1-10. 通知音設定

アプリの通知音のボリュームを調節することや、通知音ごとに通知可否などの詳細設定が可能です。

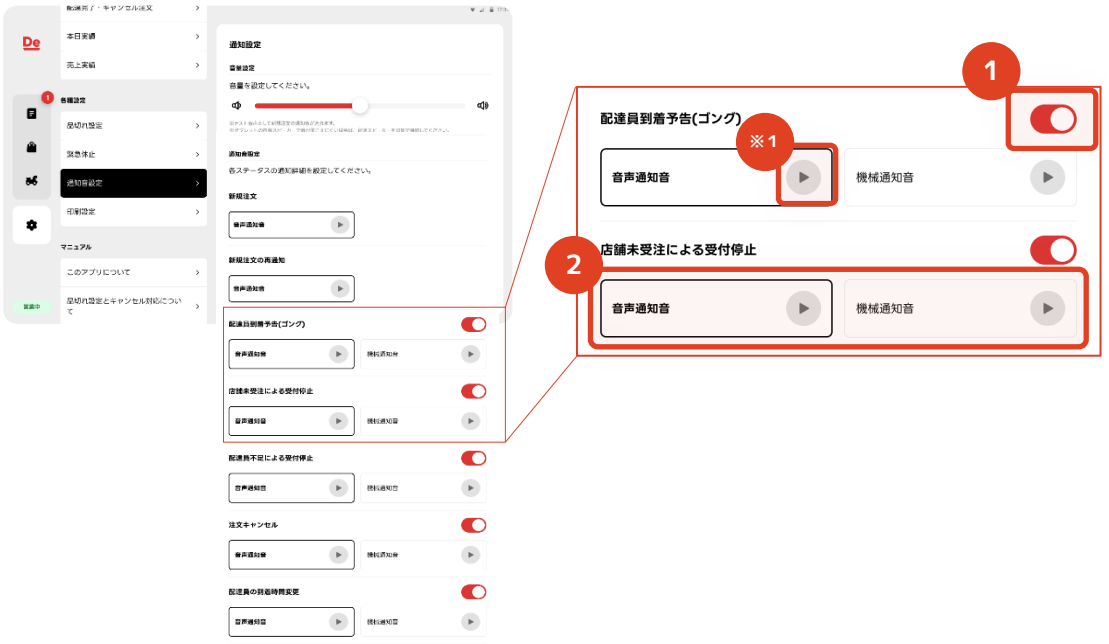


1. 「設定」→「通知音設定」を選択
2. 通知音のボリュームを調整したい場合は、ボタンを左右に移動しながら、希望するボリュームに調整

1. はじめに　1-10. 通知音設定

アプリの通知音のボリュームを調節することや、通知音ごとに通知可否などの詳細設定が可能です。

その他にも、通知音を「音声通知音」と「機械通知音」から選択することができます。



1. 通知音を消したい場合はOFF設定、鳴らす場合は、ON設定を選択

2. 「音声通知音」と「機械通知音」の中から音を選択

※1.再生ボタンを押すと、各通知音の「音声通知音」と「機械通知音」の音を聞くことができます。

2. 業務マニュアル

2-1 業務の全体像

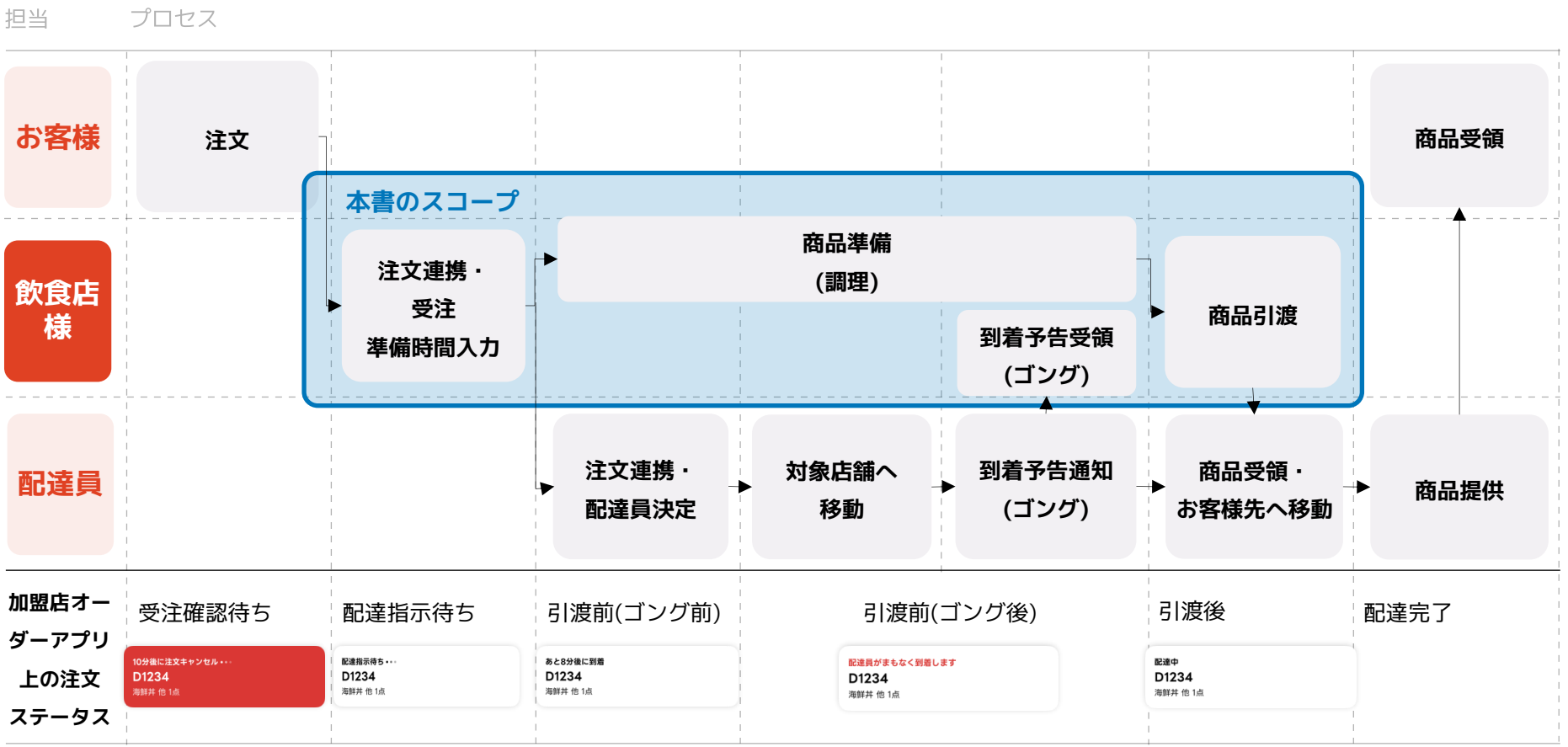
2-2 注文連携~お客様への商品提供(基本ステップ)

- 注文情報連携・受注
- 商品準備（調理）、到着予告(ゴング)
- 配達員への商品引渡

2. 業務マニュアル　2-1. 業務の全体像：業務概要

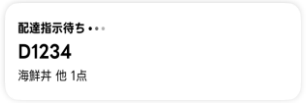
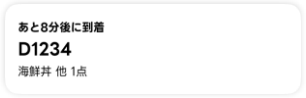
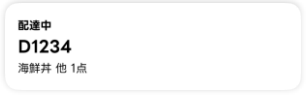
飲食店様には4業務(注文受注・商品準備(調理)・到着予告受領・商品引渡)のご対応をお願いします。

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 :加盟店オーダーアプリのステータス

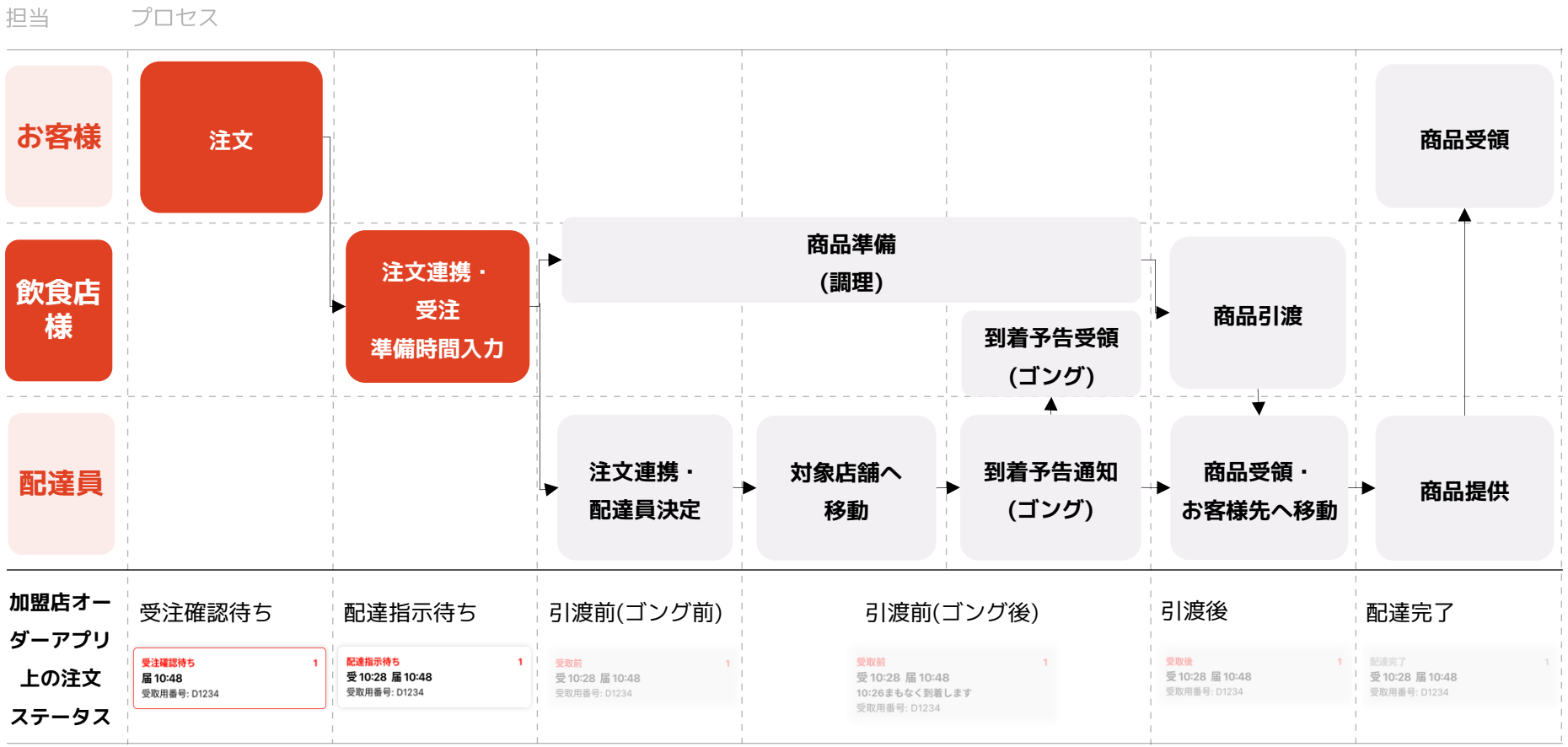
お客様が商品を注文してから受け取るまでの加盟店オーダーアプリのステータス一覧を説明いたします。
飲食店様は、ステータスが「受注確認待ち」・「引渡前(ゴング後)」の際にご対応をお願いします。

表示例	ステータス名	内容	ステータス別対応要否	
			飲食店様	配達員
	**受注確認待ち**	新規で注文が入った状態のステータス。 受注確認後、準備時間で商品の準備をお願いします。	○	×
	**配達指示待ち**	受注確認対応後、どの配達員が受取に行くか指示中のステータス	×	○
	**引渡前(ゴング前)**	配達員が店舗に向かいはじめた というステータス	×	○
	**引渡前(ゴング後)**	配達員が10分ほどで店舗に到着するという ステータス。	○	×
	**配達中**	商品の引渡しが完了したステータス	×	○
	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～配達員への商品引渡: 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～配達員への商品引渡: 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ので、
   注文ごとの準備時間を選択

2. 「受注確認」を選択

※ 受注確認をせずに10分経過すると、
自動でキャンセルになり、
その後3時間は注文受付停止になります。
必ず「受注確認」を押してください。

2. 業務マニュアル　2-2. 注文連携～配達員への商品引渡: 注文情報連携・受注

予約注文が入った際も通常注文と同様に受注音が鳴り、新しい注文が入った旨が画面に表示されます。



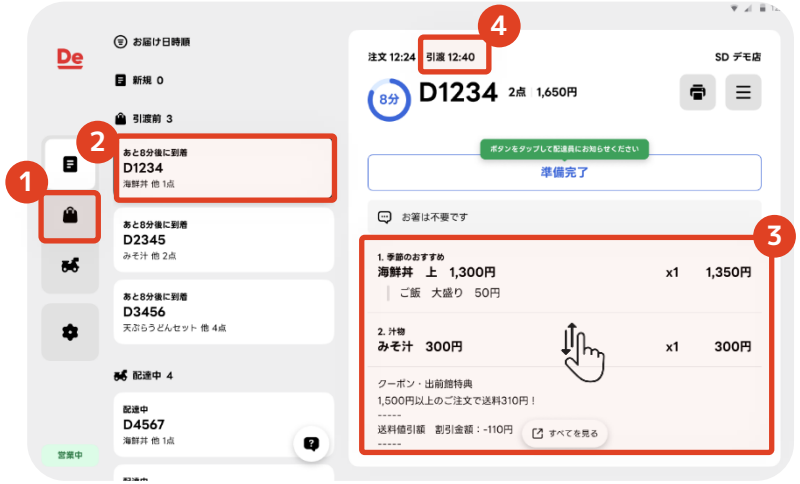
1. 予約注文が入った場合、
「引渡予定日時」を確認

2. 「受注確認」を選択

※ 受注確認をせずに10分経過すると、
自動でキャンセルになり、
その後3時間は注文受付停止になります。
必ず「受注確認」を押してください。

2. 業務マニュアル　2-2. 注文連携～配達員への商品引渡: 注文情報連携・受注

注文内容と配達員の到着予定時刻をご確認の上、商品のご準備をお願い致します





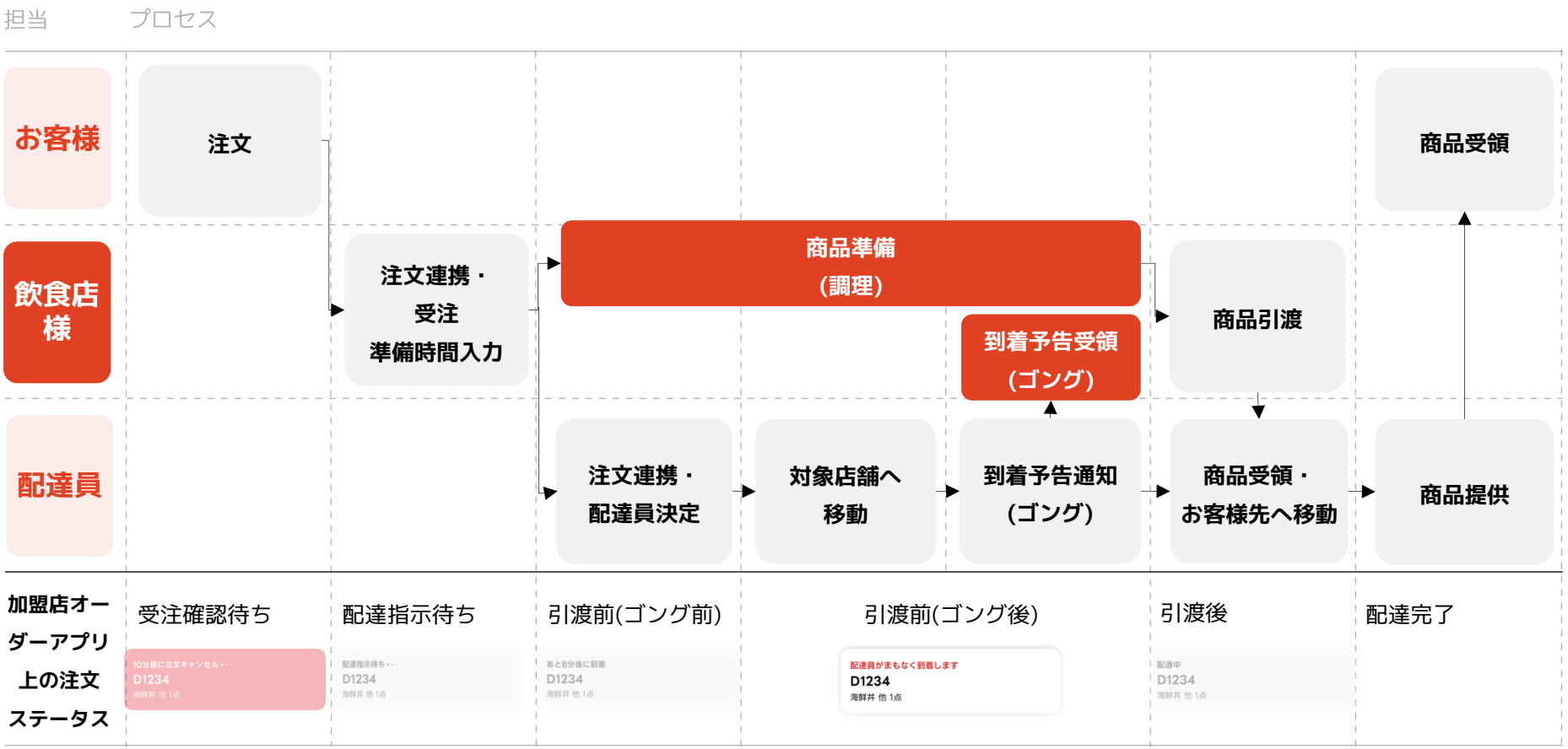
1. 「引渡前」のタブを選択
2. 注文ステータス「引渡前」のラベルを選択
3. 注文内容(商品・数量)を確認
   ※複数商品受注時の確認は、画面のスワイプが必要
4. 「引渡」の時刻を見て配達員の到着予定時刻を確認
5. 「引渡」に調理・梱包が完了するように準備開始

※キャンセルの場合はキャンセル理由の詳細が注文状況に表示されます。

2. 業務マニュアル　2-2. 注文連携～配達員への商品引渡 :商品準備（調理）、到着予告(ゴング)

次頁以降にて、商品準備(調理)時の注意事項、配達員からの到着予告（ゴング）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～配達員への商品引渡 :商品準備（調理）、到着予告(ゴング)

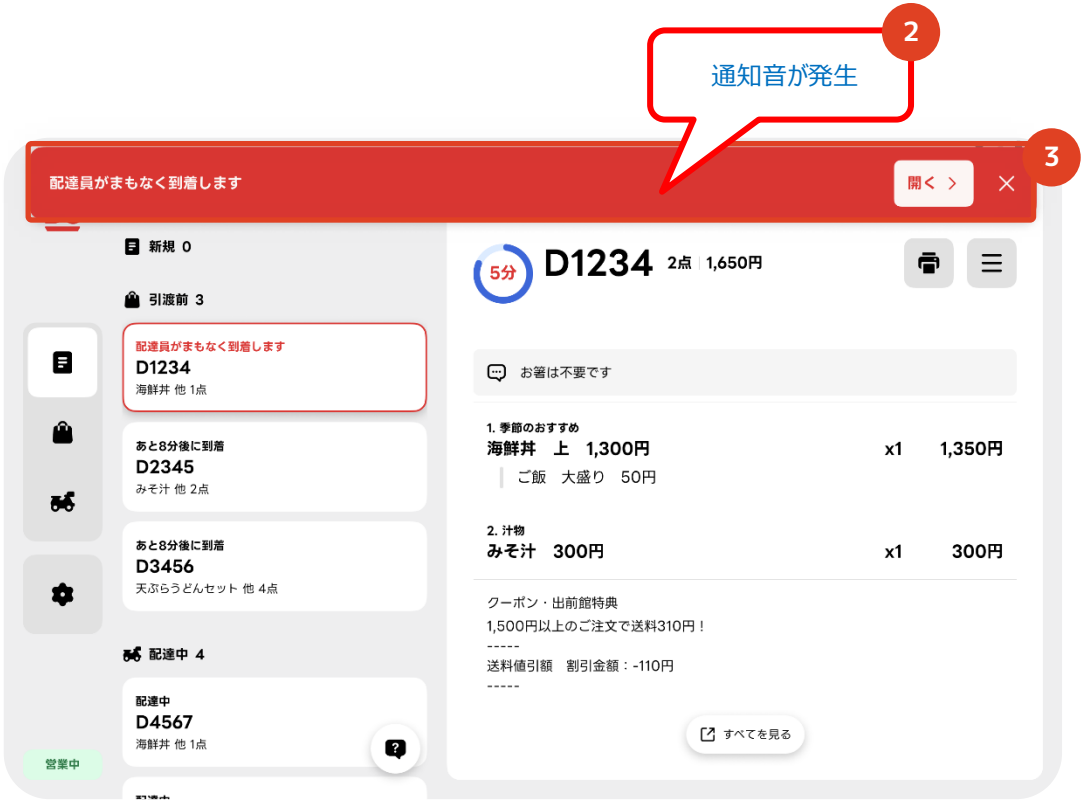
商品を誤りがなく・できたての状態（崩れず、あたたかいまま）でお客様にお届けできるよう、
梱包時における確認事項を遵守いただきますようお願いします。

業務概要

調理	**1. 配達員の到着予定時刻を目安に商品準備(調理)**	準備完了ボタンを押すと配達員に通知がいきます 準備完了ボタンを押していただくことで、準備時間設定の表示時間も機械学習によって最適化されていきます （押さなくても配達員は受け取りに来ます）
梱包	**2. 配達員に引渡せるよう、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～配達員への商品引渡 :商品準備（調理）、到着予告(ゴング)

配達時間を早めるために予定時間よりも前に配達員が商品を受け取りにいく場合があります。その場合、配達員の位置情報を元に到着10分前を目安に自動で「ゴング」が鳴ります。



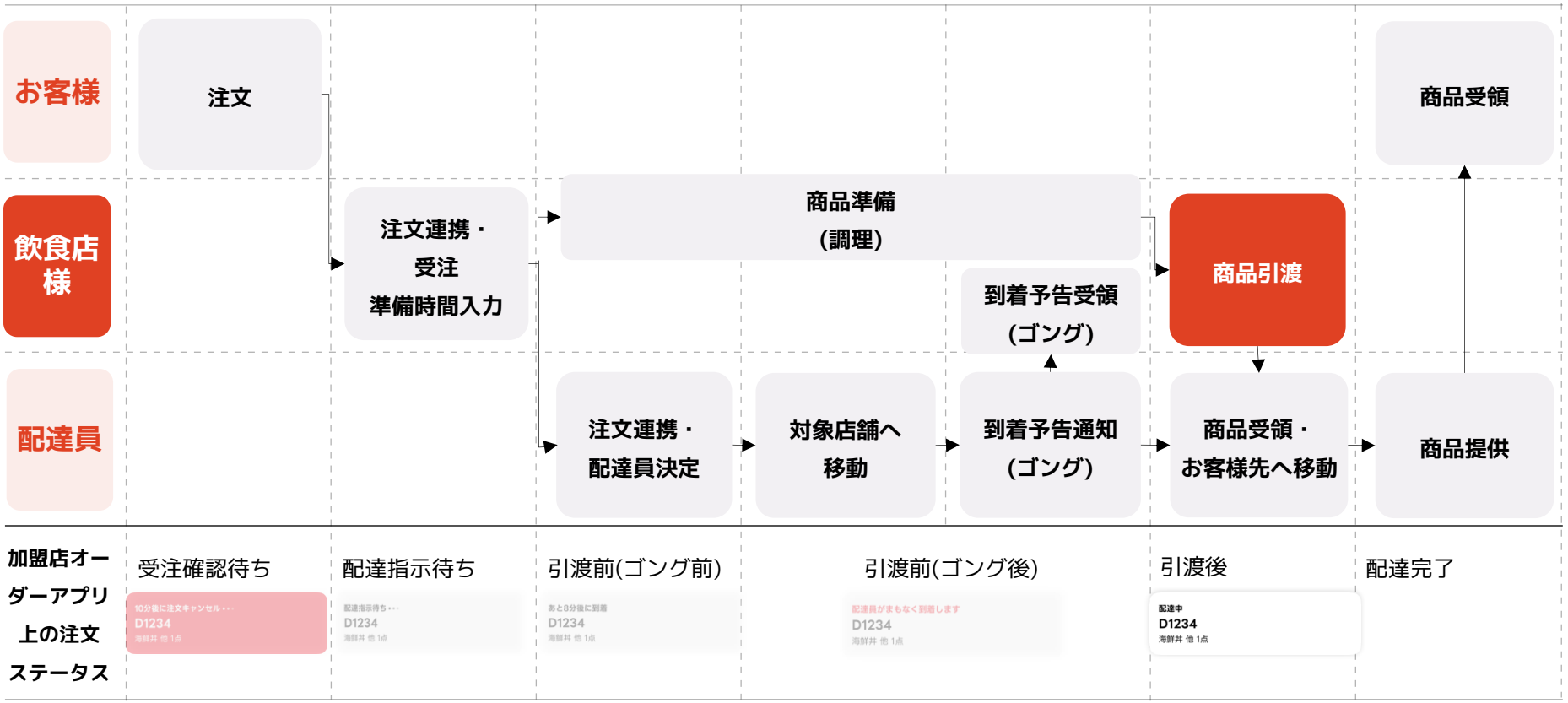
1. 配達員の位置情報を元に、お店に到着する10分前を目安に自動で到着予告（”ゴング”と呼称）通知
2. 通知音が発生
3. 画面上部に
   「配達員がまもなく到着します」
   と表示

※到着予告（ゴング）は調理開始の合図ではなく、あくまで配達員の到着目安としてご活用ください。

2. 業務マニュアル　2-2. 注文連携～配達員への商品引渡:配達員への商品引渡

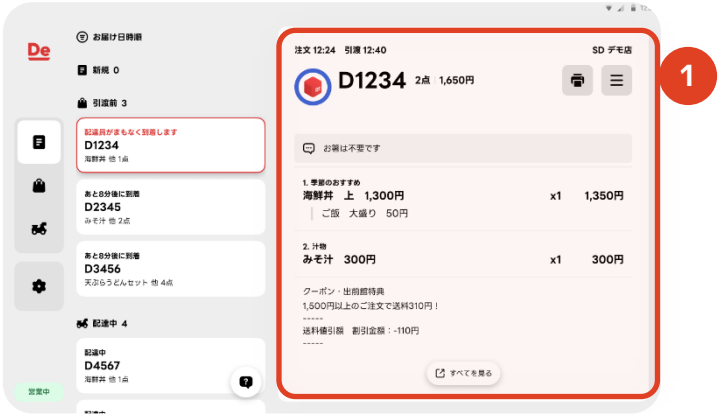
次頁以降にて、配達員への商品引渡時の対応方法についてご説明いたします。

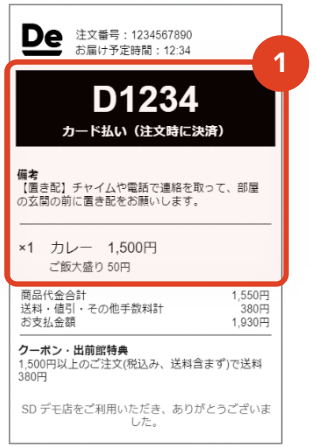
業務概要、本書のスコープ



2. 業務マニュアル 2-2. 注文連携～配達員への商品引渡:配達員への商品引渡

商品内容を確認の上、配達員への商品引渡をお願いします。





1. 商品内容に誤りがないよう、
   配達員と**受取用番号**を確認

2. 確認の結果、問題がない場合は
   配達員へ商品を引渡

<商品引渡時の会話例>

タイミング	配達員	店舗様
店舗到着（配達員）	「お疲れ様です！出前館です」 「受取用番号〇〇番の商品をお預かりに参りました！」	
		「こちらです」
商品引渡	「それでは、お預かりいたします！」	



3. イレギュラー対応

3-1 イレギュラー対応一覧
3-2-1 品切れなどで受注した商品を調理できない場合（受注確認前）
3-2-2 品切れなどで受注した商品を調理できない場合（受注確認後）
3-2-3 商品の準備（調理）が遅れる場合
3-2-4 一時的に受注を休止したい場合(緊急休止機能)
3-2-5 商品が品切れになってしまった場合(品切れ設定)
3-2-6 お客様から問合せ(クレーム)を受けた場合
3-2-7 受取時間になっても配達員が受取りに来ない場合

3. イレギュラー対応　3-1. イレギュラー対応一覧

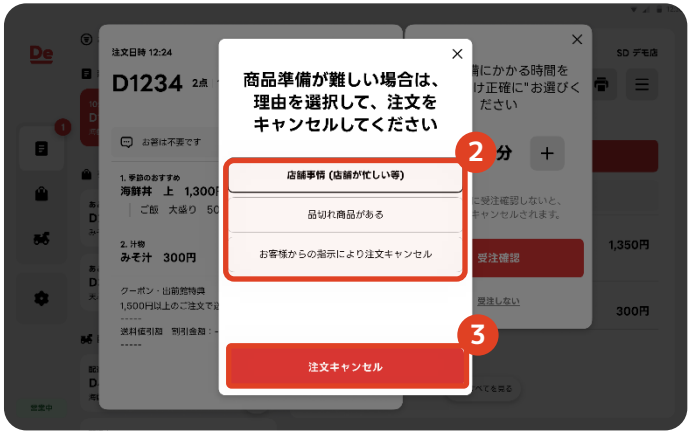
「2. 業務マニュアル」以外の対応が必要な場合は、次頁以降を参考にご対応をお願いします。

きっかけ	No.	イレギュラー内容	頁数
飲食店様	3-2-1	• 品切れなどで受注した商品を調理できない場合（受注確認前）	31頁
	3-2-2	• 品切れなどで受注した商品を調理できない場合（受注確認後）	32頁
	3-2-3	• 商品の準備（調理）が遅れる場合	33頁
	3-2-4	• 一時的に受注を休止したい場合（緊急休止機能）	33頁
	3-2-5	• 商品が品切れになってしまった場合（品切れ設定）	34頁
お客様	3-2-6	• お客様から問合せ(クレーム)を受けた場合	35頁
配達員	3-2-7	• 受取時間になっても配達員が受取りに来ない場合	36頁

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

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. 「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が、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品切れなどで受注した商品を調理できない場合（受注確認後）

1 お客様の連絡先を確認

「お客様に連絡」のボタンをタップして、電話番号を確認する

1.「すべてを見る」ボタン
2.「お客様情報」で顧客情報の確認





加盟店オーダーアプリ

2 お客様に連絡

お客様に電話し、下記いずれかの意向を確認する

1. 品切れの商品のみキャンセル
2. すべての商品をキャンセル

※電話がつながらない場合
加盟店様で対応を決める（上記１か２）

3 加盟店注文窓口に連絡

加盟店注文窓口に電話し、②でお客様が選んだ対応方法を伝える。
電話がつながらなかった場合は、加盟店様が決めた対応方法を伝える
※加盟店注文窓口が注文内容（金額）の変更、キャンセル処理を実施

050-3116-5343　(7:00-27:00)

処理内容の確認方法（翌日以降に確認）

1.「注文」から「注文一覧」を選択

2. 該当の注文を検索する（注文ID/受取用番号、注文日時を入力）

3. 該当の注文が表示されるので、申請ステータスが「注文一部キャンセル」か「注文キャンセル」になっていることを確認



店舗管理画面

3. イレギュラー対応　3-2-3. 商品の準備（調理）が遅れる場合

1 お客様の連絡先を確認

「お客様に連絡」のボタンをタップして、電話番号を確認する

1.「すべてを見る」ボタン
2.「お客様情報」で顧客情報の確認





加盟店オーダーアプリ

2 お客様に連絡

お客様に電話し、下記いずれかの意向を確認する

1. 遅延する旨を了承（③は不要）
2. 注文をキャンセル

※電話がつながらない場合
通常通り調理を完了させ、配達員に商品を引き渡す（③は不要）

3 加盟店注文窓口に連絡（注文キャンセルする場合のみ）

加盟店注文窓口に電話をして、注文キャンセルの旨を伝える

※加盟店注文窓口が注文内容（金額）の変更、キャンセル処理を実施

050-3116-5343　(7:00-27:00)

処理内容の確認方法（翌日以降に確認）

1.「注文」から「注文一覧」を選択

2. 該当の注文を検索する（注文ID/受取用番号、注文日時を入力）

3. 該当の注文が表示されるので、申請ステータスが「注文一部キャンセル」か「注文キャンセル」になっていることを確認



店舗管理画面

3. イレギュラー対応
3-2-4. 一時的に、注文受付を停止/再開する（緊急休止機能）

● 緊急休止：一時的に、新規注文を停止します
※翌日以降を含む停止は、加盟店管理画面の「休業日設定」から操作可能です（操作方法は[こちら]）

受付停止



1. 「営業中」、または「歯車マーク」をタップして、「緊急休止」を選択
2. 「休止設定」選択
3. 受注休止する時間を選択
「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。

受付再開



1. 「営業状況 / 受注再開」を選択
2. 「受注再開」を選択

【備考】
・上記「3.」にて選択した時間経過後は、自動で受注が再開されます。
・悪天候などで配達員が配達できない場合は、店舗ステータスがOFFとなり、新規の注文が入らないようになります。

3. イレギュラー対応　3-2-5.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。

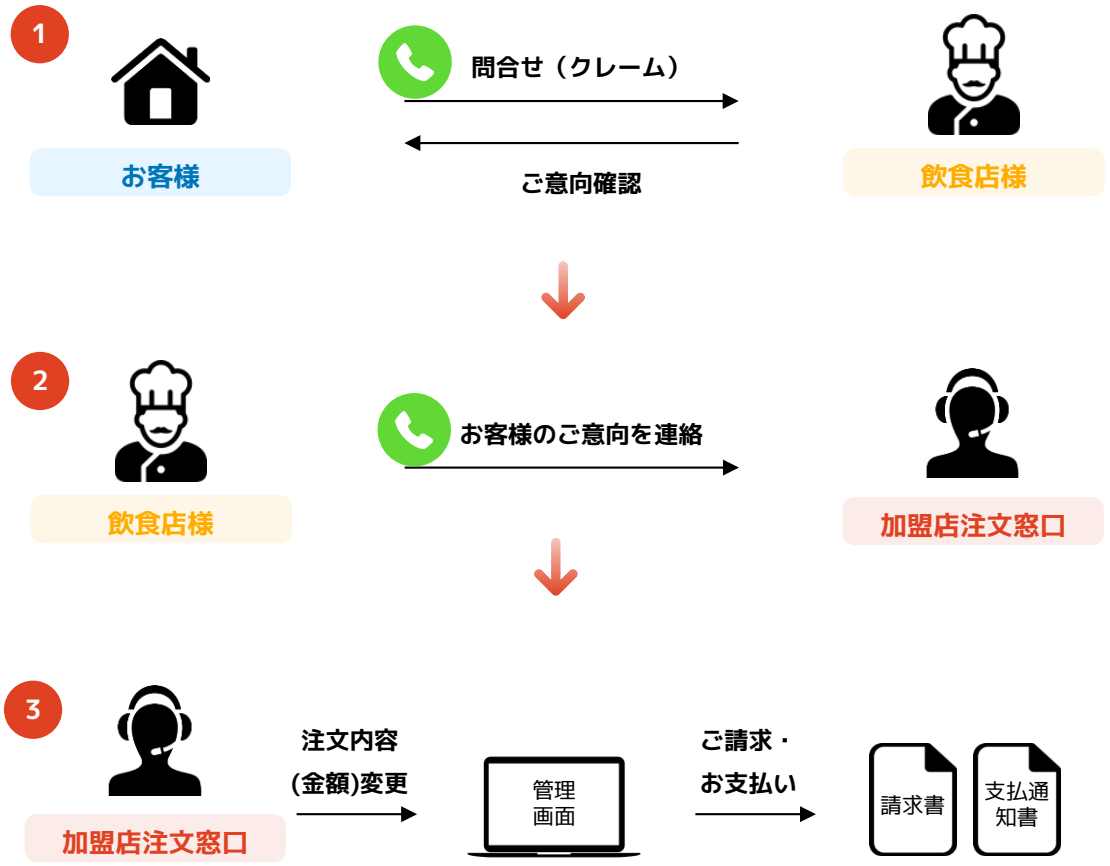


1. 「設定」を選択
2. 「品切れ設定」を選択
3. 表示したい対象商品の商品ステータスを選択
   「すべて/販売中/本日品切れ/販売終了」
4. 変更したい商品のステータスを選択
   「販売中/本日品切れ/販売終了」
   ※選択すると即時反映されます

【備考】
※「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　3-2-6. お客様からの問合せ(クレーム)を受けた場合

お客様からの問合せ(クレーム)を受領する場合、お客様のご意向に応じたご対応をお願いします。



1. お客様より飲食店様に問合せ(クレーム)。飲食店様はお客様のご意向*を確認
   ※注文キャンセルの要否、
   注文内容の変更有無など

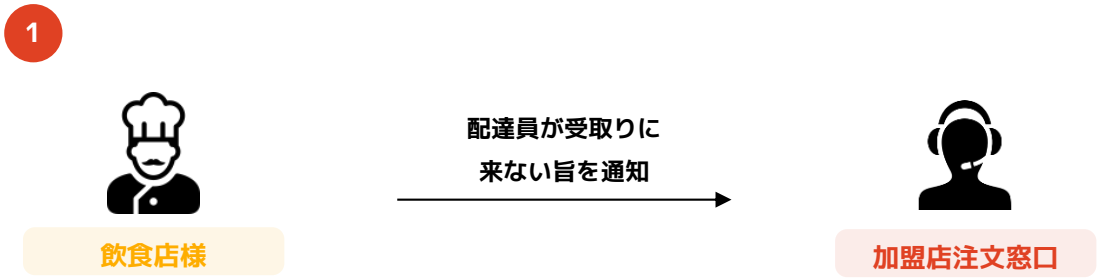
2. お客様のご意向を加盟店注文窓口に連絡
   ※再配達は受け付けませんが、
   お客様に求められた場合はその旨を
   ご連絡ください

3. 加盟店注文窓口が「管理画面」にて注文内容(金額)の変更申請をするので、翌日に申請されているかどうかを確認
   ※ 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　3-2-7.受取時間になっても配達員が受取に来ない場合

受取時間になっても配達員が受取りに来ない・かつ配達員からの連絡がない場合は、
お手数おかけしますが加盟店注文窓口までご連絡お願いします。

<受取時間になっても配達員が受取りに来ない・かつ配達員からの連絡がない場合>



1. 受取時間になっても配達員が受取りに来ない・かつ配達員からの連絡がない場合は、加盟店注文窓口にその旨通知

【備考】
・配達代行者と連絡がつかない場合は、加盟店注文窓口にご連絡ください。
※　電話番号：050-3116-5343
※　受付時間：7:00-27:00