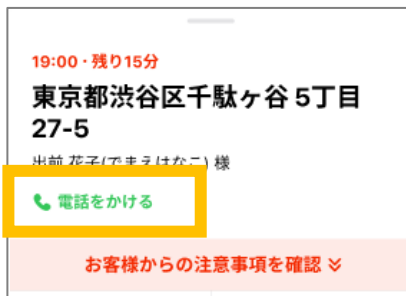


お客様不在時の対応について

お届け先に到着時、お客様がご不在の場合、アプリ上の操作で「配達完了」の処理が完結できるようになります。

<不在時対応の流れ>

- ① お届け先情報に記載された「お客様からの注意事項」を確認します。
→ まずは、お客様からの要望を優先してご対応をお願いします。
- ② チャイムまたはドアノックで不在を確認します。
- ③ お客様に電話連絡します。



↓ 応答がない場合 ↓

呼び出し音が鳴ってから10秒以上コールしてください。

↓ 留守電の場合 ↓

メッセージを残してください。

「出前館です。配達に伺いました。お急ぎご連絡をお願いします。」

↓ 電話がつながらない・切れてしまうなどの場合 ↓

詳しい対応は [P4.お客様電話時の対応](#) に沿ってご対応ください。

- ④ アプリにて「お客様不在の場合」の操作を行い、10分待機をします。
▶ 操作手順は次ページから！

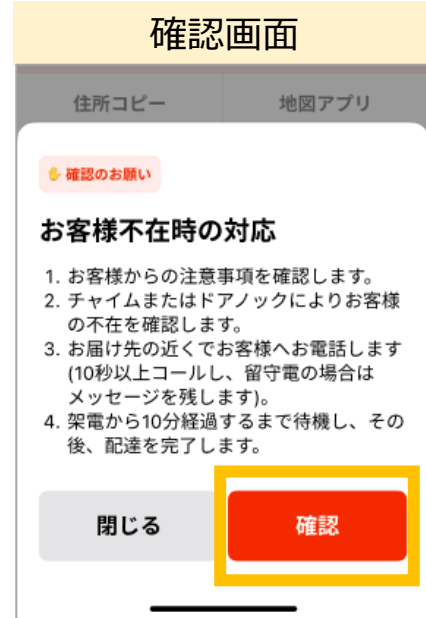


お客様不在時のアプリ操作手順

1. ドライバーアプリで「お客様が不在の場合」をタップ



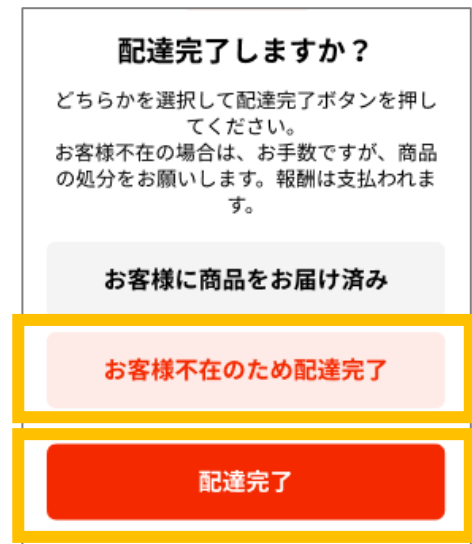
2. 確認画面に記載の内容を読み、問題なければ「確認」をタップ



3. 待機時間が表示されます。



4. 10分待機後、「不在による完了」→「配達完了」をタップ



▼ポイント▲
電話をかけた履歴をもとに残りの待機時間が算出されます。

- お手数ですが商品の処分をお願いいたします。
- 報酬は支払われます。
- 配送CCへの連絡は不要です。

こんな時は・・・

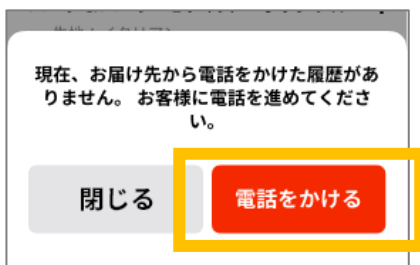
◀ 待機中にお客様と連絡がつき、商品をお渡しできた場合 ▶

待機途中であっても「配達完了」をSwipe。
確認画面が表示されますが、「はい」をタップして完了できます。



◀ 電話をかけた履歴がありません と表示される ▶

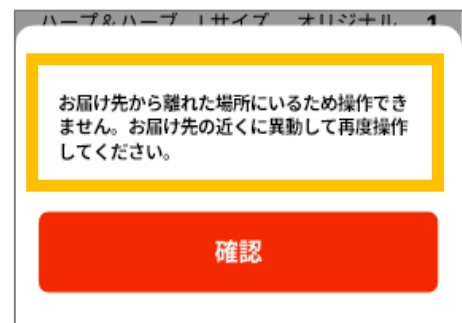
電話連絡後、アプリで「不在時の対応」を操作してください



▶ お客様への電話対応の詳細は次のページをご覧ください。

◀ お届け先から離れた場所にいる ▶

この操作は原則、お届け先付近で行ってください



■ 万一、アプリ上で対応を完結できない場合やお困りごとが発生した場合は、配送CCへご連絡ください。

お客様不在時の電話対応について

・呼出音は鳴るが、お客様が電話に出ない

呼出音が鳴り始めてから**10秒以上コール**してください。
その後、アプリ上で「お客様不在の対応」 →「10分待機」をお願いします。

・10秒以上コールせず、自分で電話を切ってしまった ・コール音の途中で電話が切れた

もう一度電話をかけてください。
それでもつながらない場合は、
アプリ上で「お客様不在の対応」 →「10分待機」をお願いします。

・留守番電話につながった

留守電に『出前館です。配達に伺いました。お急ぎご連絡をお願いします。』
とメッセージを残します。
その後、アプリ上で「お客様不在の対応」 →「10分待機」をお願いします。

・通話中でつながらない

少し時間をおいて、**もう一度電話をかけてください。**
それでもつながらない場合は、
アプリ上で「お客様不在の対応」 →「10分待機」をお願いします。

・電話番号が使われていない ・電話番号が間違っている（別の人につながる）

アプリ上で「お客様不在の対応」 →「10分待機」をお願いします。

・お客様と通話できた

お客様と会話した方法でのご対応をお願いします。