

# TOPICS

## ■ 第138期のトピックス

|       |       |   |
|-------|-------|---|
| 平成14年 | 4月    | ●“ご自宅に本をお取りよせ”のブックサービス(株)、利用手数料を380円から200円へ値下げ  |
|       | 5月    | ●「クロネコ@ペイメント クレジットカードサービス」に分割払い・リボルビング払いを導入<br>●携帯電話コンテンツ少額課金代行サービス「カキンコ」を開始  |
|       | 6月    | ●北信越エリアのベース店(荷物仕分拠点)で24時間宅急便受付を開始   |
|       | 7月    | ●パソコン等の梱包・発送を専門的に行う「パソコン宅急便」サービスを開始   |
|       | 8月～9月 | ●引越サービス4商品をプロモーションする「らくらく新生活!引越キャンペーン」を開催(8月16日～9月30日)  |
|       | 9月    | ●一般募集の絵画をヤマト運輸ホームページ上で展示する「クロネコヤマトの『インターネット美術館』」を開設<br>●「クロネコ@ペイメント クレジットカードサービス」手数料を一律5%に値下げ                           |
|       | 10月   | ●セールスドライバーが携帯電話で直接対応する「SDダイレクト通信」サービスを開始<br>●ヤマト運輸ホームページ「営業所案内」に地図検索機能が追加<br>●通販クーリングオフ品、メーカー修理品の引取を対象とする「宅急便引取サービス」を開始 |
|       | 11月   | ●オンラインショップの検索サービス「クロネコ探検隊」に「クロネコ@ペイメント クレジットカードサービス」加盟店の検索機能を追加   |
|       | 12月   | ●CO <sub>2</sub> 削減・環境保護強化策の一環として、世界初の小型トラック・ハイブリッド集配車をテスト導入  |
| 平成15年 | 1月～3月 | ●引越サービス4商品をプロモーションする「クロネコヤマトのらくらく引越キャンペーン」を開催(1月15日～3月15日)  |
|       | 2月    | ●展示作品拡大・掲載期間延長・作品講評を加え「クロネコヤマトの『インターネット美術館』」をリニューアル   |
|       | 3月    | ●クリーンで安全性の高い大型CNG車をテスト導入  |
|       | 4月    | ●クロネコメール便の大幅リニューアル<br>●新「クロネコ@ファックス」サービスを開始   |

## 充実する「クロネコ@ペイメント クレジットカードサービス」

「クロネコ@ペイメント クレジットカードサービス」は、通販商品やギフト等を発送する際に、簡単に多様なクレジットカード決済を利用でき、代金はヤマト運輸が立替えてお支払いするサービスです。購入者様は、商品到着後に請求が行われるため、安心してご注文いただける一方、販売者様は、カード会社ごとの面倒な手続きや売上請求が不要で、早く確実に代金回収できるなど、双方にメリットがあり好評をいただいています。分割払い・リボリング払いの導入や手数料の改訂、クロネコ探検隊での加盟店検索サービスの導入で、さらに利用しやすくなりました。

## インターネット時代のお客様のニーズに応える「パソコン宅急便」

「パソコン宅急便」は、デリケートな取り扱いを要するパソコンなどを梱包して、宅急便でお送りするサービスです。セールスドライバーがお客様のご自宅まで集荷に伺い、4種類の専用資材を使用してノート型・デスクトップ型パソコン、モニター、プリンタなど、一般的にご家庭で使われるパソコンと周辺機器をスピーディに梱包、安全に輸送します。パソコン利用人口の拡大やネットオークションの普及などに伴い、パソコンなどの配送が増加するなかで、梱包に困っているお客様からのニーズに応え、専門サービスとして確立しました。



## 直接会話でお客様の利便性向上を図る「SDダイレクト通信」

「SDダイレクト通信」は、SD（セールスドライバー）全員に携帯電話を配備し、お客様との直接会話を通じて、要望に素早く応えるサービスです。従来、お客様からの集荷・再配達依頼などは、宅急便営業所とコールセンターが窓口として受け、個々の担当SDに配信するかたちを取ってきました。そのため、急なご要望に対応できないケースもありました。「SDダイレクト通信」の導入でお客様とSDを直接結ぶ連絡手段が開かれ、これまで以上にお客様のご都合に合わせた宅急便サービスをお届けできるようになりました。

