

2020年5月22日

Press Release

楽天株式会社
合同会社西友

楽天西友ネットスーパー、新型コロナウイルス感染防止のため 原則すべての注文のお届けに「非対面受け取り」を導入

- 一部地域で「店舗でのお渡しサービス」も試験導入開始 -

楽天株式会社（本社:東京都世田谷区、代表取締役会長兼社長:三木谷 浩史、以下「楽天」）と合同会社西友（本社:東京都北区、社長兼最高経営責任者:リオネル・デスクリー、以下「西友」）は、共同で運営する「楽天西友ネットスーパー」（以下「本サービス」）において、新型コロナウイルスの感染防止策の一環として、5月28日（木）より、原則すべての注文のお届け時に、「非対面受け取り」（注1）を導入します。また同日、一部地域において、注文した商品の受け取り場所として、自宅のほかに西友の店舗が選択可能となる、「店舗でのお渡しサービス」を試験導入しますので、併せてお知らせします。

「楽天西友ネットスーパー」では、お客様と配送員の新型コロナウイルス感染防止のため、2020年4月中旬より、お客様の希望に応じて「非対面受け取り」に対応しています。この度、原則すべての注文のお届けを非対面（注2）とし、お客様と配送員が直接接することなく、インターフォン等を通じて商品の置き場所を確認する運用とすることで、商品の受け取り時の感染リスクの更なる低減とお客様がより安心して利用できるサービスの実現を図ります。

「店舗でのお渡しサービス」は、西友行徳店（千葉県）および西友朝霞根岸店（埼玉県）の近隣のお客様を対象に試験導入します。お客様は、「楽天西友ネットスーパー」で商品を購入する際に、受け取り方法として「店舗でのお渡し」を選択の上、受け取り日時を注文当日より4日間の10時から20時までの5つの時間帯（注3）の中から指定すると、西友店舗内に設置した本サービス専用の「商品お渡し場所」で購入商品を受け取ることができます。これにより、お客様は、ご都合に合わせて指定の時間内に店頭で商品を受け取ることが可能となり、店舗における滞在時間の短縮や、混雑を避けることができます。行徳店では、出入口に近い店内の空きスペース、朝霞根岸店では1階駐車場に、それぞれ「商品お渡し場所」を設置します。

さらに、「楽天西友ネットスーパー」では、本サービスの需要拡大を受け、サイトへのアクセスの集中を緩和し、お客様がより注文しやすい環境を提供するため、注文受付開始時間を午前0時と正午の1日2回に分散します。これまでは、毎日午前0時に注文当日から3日後の注文の受付を開始していましたが、5月28日（木）より一部配送エリアを対象に、午前0時に3日後の10時から16時までの3つの時間帯、正午に16時から22時までの3

Rakuten SEIYU ネットスーパー

つの時間帯の注文受付を開始します。今後は順次、対象エリアを拡大し、全配送エリアで、注文受付開始時間の分散に対応します。

楽天と西友は、今後も「楽天西友ネットスーパー」を通じてユーザーに利便性の高い安全なお買い物体験を提供するため、一層のサービス改善に取り組んでまいります。

(注1) 台風、降雨、酷暑、その他の悪天候などにより「非対面受け取り」をご利用いただけない場合がございます。また、商品を置かせていただいた後、直ちに商品をお引き取り下さい。放置された場合、品質の保証はいたしません。商品引渡しおよび所有権移転後の商品の盗難、破損、汚損につきましては、一切の責任を負いませんので何卒ご了承ください。

詳しくは、<https://sm.rakuten.co.jp/notice/1815> をご覧ください。

(注2) 商品のお届け時に、配送員がインターフォン等を通じて、お客様に置き場所を確認します。

(注3) 10時~12時、12時~14時、14時~16時、16時~18時、18時~20時の5つの時間帯

【楽天西友ネットスーパー概要】 (2020年5月21日現在)

楽天西友ネットスーパーURL	https://sm.rakuten.co.jp/
取扱商品	最大 20,000 アイテム (生鮮食品、加工食品、冷凍食品、日用消耗品、惣菜など)
配送料	330 円 (税込) ※注文商品の合計額が一定額以上の購入で配送料無料 ※お届け日時によって送料無料となる金額が異なります。
会費	入会費・年会費ともに無料
受付時間	年中無休、24 時間注文可能 ※システムメンテナンス時を除く
お届け時間帯	注文した日から、3 日後までの午前 10 時から午後 10 時までの 6 つの時間帯 (10 時~12 時、12 時~14 時、14 時~16 時、16 時~18 時、18 時~20 時、20 時~22 時) で指定配送可 ※一部地域ではお届け時間帯が異なる場合がございます。 ※15 時までの注文で一部エリアを除き当日配送可 ※注文から最短 4 時間で配送
決済	クレジットカード 1 回払い ※非対面受け取り実施のため代金引換不可となります。 ※商品代金 2,000 円 (税込) 以上から注文可能、1 回の注文上限額は商品代金 45,000 円 (税込) までとなります。

Rakuten SEIYU ネットスーパー

【楽天について】

楽天は、日本発のインターネット・サービス企業で、E コマースをはじめ、フィンテック、デジタルコンテンツ、通信など、多岐にわたる分野で70以上のサービスを提供しています。これら様々なサービスを、楽天会員を中心としたメンバーシップを軸に有機的に結び付け、他にはない独自の「楽天エコシステム」を形成しています。1997年に創業し、「イノベーションを通じて、人々と社会をエンパワーメントする」という企業理念のもと、現在では2万人以上の従業員を擁し、世界30カ国・地域において事業を展開するグループ企業となっています。

詳しい情報は <https://corp.rakuten.co.jp/> をご覧ください。

【西友について】

ウォルマート・ジャパン/西友はそのミッションである、“Saving people money so they can live better.” 「お客さまに低価格で価値あるお買物の機会を提供し、より豊かな生活の実現に寄与する」の実現を目指します。今後も西友は、EDLP（エブリデー・ロー・プライス＝毎日良いものを低価格で）でお客さまをお迎えし、地域に密着した先進的で革新的なバリュー・リテラーとして、親会社のウォルマートのパワーを活用しながら毎日のお客さまの利便性の高い生活のために貢献してまいります。

詳しい情報は <https://www.walmartjapanseiyu.com/> をご覧ください。

以上