代走屋システム利用ガイド

（ドライバー）ルールブック

この資料は代走ドライバーの業務を円滑に行うための基本ルールをまとめたものです。宅配業界の発展に貢献するため、正確かつ丁寧なサービスを提供しましょう。

はじめに

市場環境

新型コロナウイルスの影響で、EC市場は拡大しています。

ネット販売の利用率が高まる一方、物流業界では人手不足が問題です。

業界の課題

インボイス制度の導入により、免税事業者から課税事業者への登録が必要です。

2024年問題では、ドライバーの労働時間が1ヶ月274時間以内に制限されます。

代走ビジネスの重要性

代走ビジネスは軽貨物業界に不可欠な存在となります。

宅配業界と共に発展する会社づくりを目指しています。

代走ドライバーの1日の流れ

事前準備

代走屋アプリの立ち上げ

代走コース確認→承認→再確認

出発準備→積み込み業務

出発前の確認

積み込み時の注意点

配達

配達時の注意点

配達完了→帰社後

持ち戻りの荷物、残荷の処理

代走屋アプリの完了作業

ルールブック目次

事前準備

代走屋アプリの使い方（P4〜P7）

受託した稼働依頼の確認(P8)

出発準備→積み込み業務

出発前の確認作業(P9〜P11)

積み込み作業の注意点(P12)

配達業務

配達時の注意点(P13〜P17)

帰社後・その他

持ち戻りの荷物、残荷の処理(P18)

代走屋アプリの完了作業(P19〜P20)

業務連絡、個人情報、交通事故対応(P21〜P23)

代走屋アプリの使い方

会員登録する

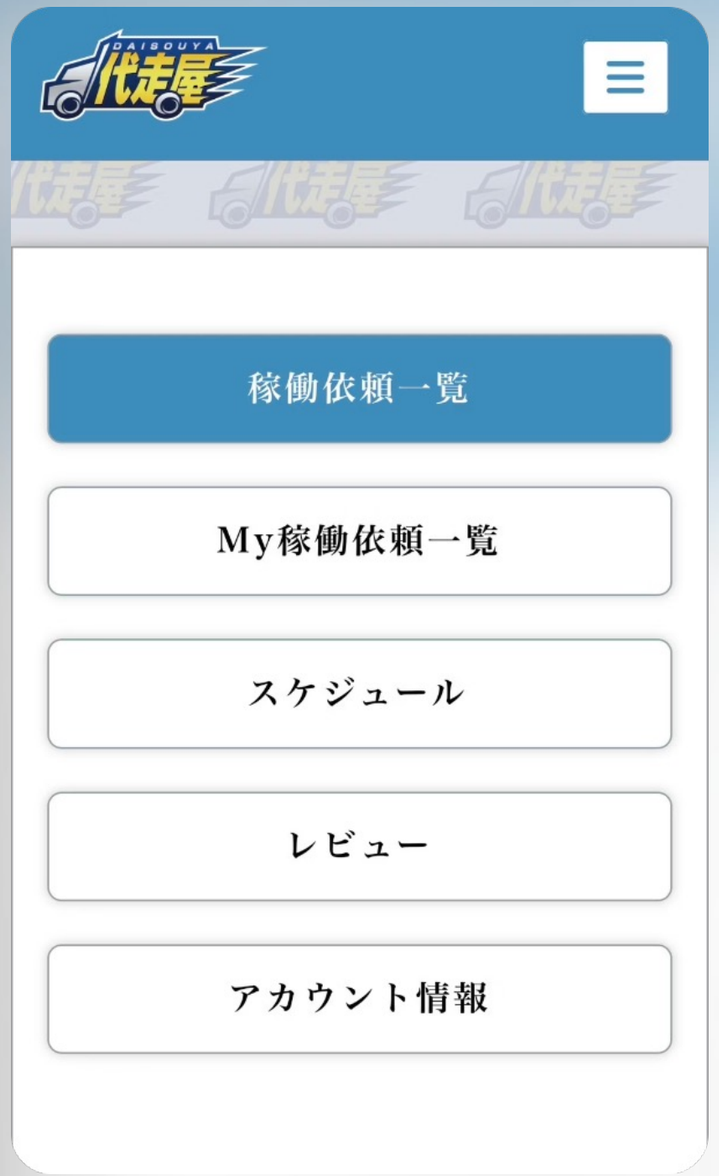
最初にアプリをダウンロードし、会員登録を行います。

登録したアドレスを入力

ログイン画面で登録済みのメールアドレスを入力します。

登録したパスワードを入力

設定したパスワードを入力してログインします。



代走屋アプリの使い方

ログイン

アプリにログインします

メニュー表示

メインメニューを確認します

稼働依頼一覧を開く

利用可能な配達依頼を確認します

配達依頼を選択

希望する依頼を選びます

代走屋アプリの使い方①

依頼一覧から選択

気になる依頼をクリックします

依頼内容の確認

配達情報や条件を確認します

受託ボタンをクリック

内容に問題なければ受託します

【新機能】入札式マッチングシステムとは？

従来のシステムでは、ドライバーは依頼者の希望金額に対して「受託」か「辞退」の二択のみでしたが、新しい「入札式マッチング機能」では、ドライバーが自ら希望金額を提示できるようになりました。例えば、依頼者の提示額が**20,000**円の場合、ドライバーは稼働場所の距離などを考慮して**22,000**円での稼働を希望するといった交渉が可能です。

ドライバーのメリット

①適正運賃での稼働：地域や荷量、移動距離に応じた金額を提案でき、機会損失を防げます

②稼働範囲の拡大：交通費を加味した金額提示により、遠方案件にも対応可能になります

③柔軟な働き方：自ら条件を提示することで、ライフスタイルに合った稼働が実現できます

※【注意】入札時は「金額の理由」を必ず記載してください

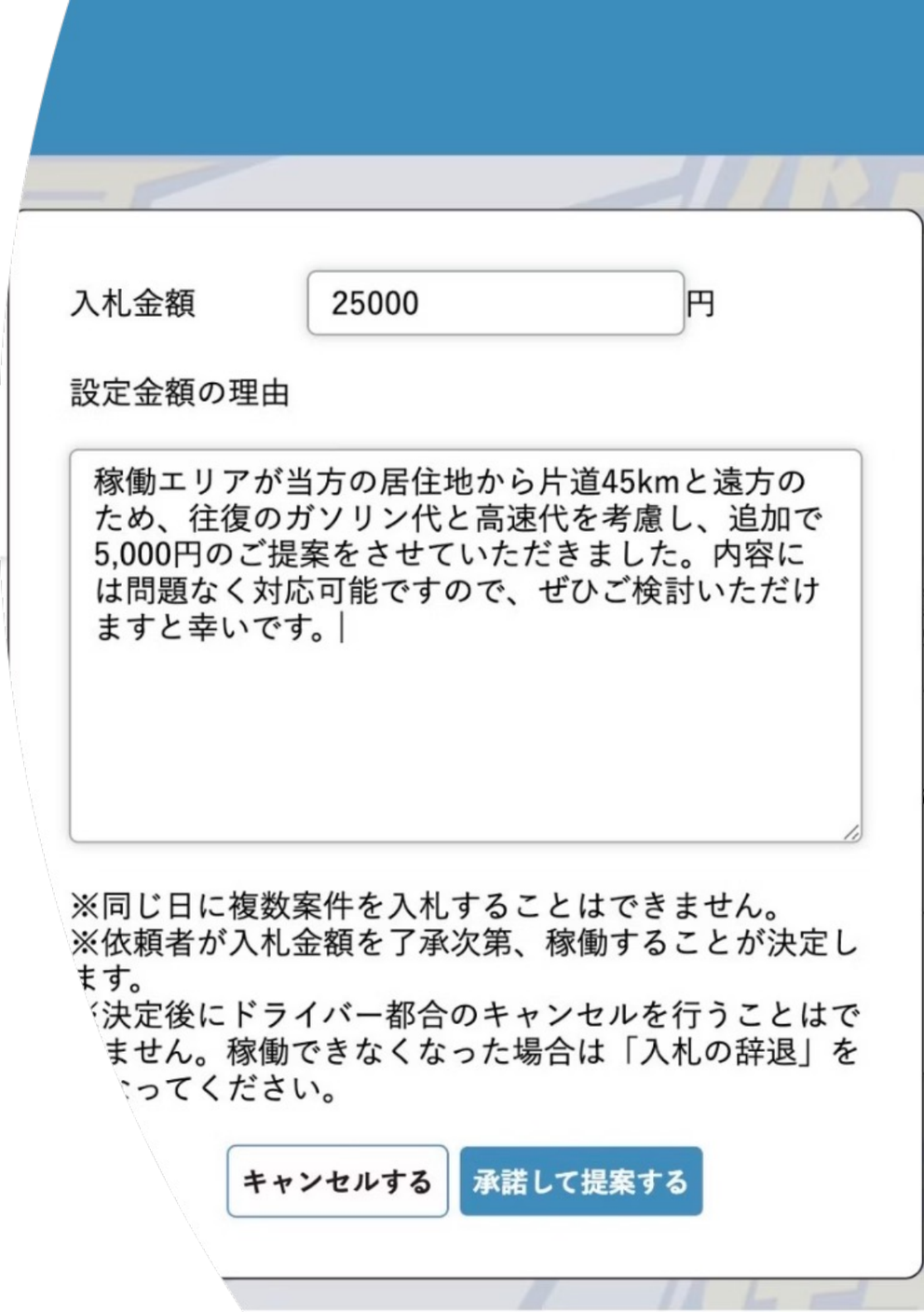
入札式では、希望する金額を提示するだけでは不十分です。その金額にした理由を必ず記載してください。

例えば「ガソリン代がかかるため」として、依頼者の金額より5,000円高く入札した場合、依頼者から「1日で5,000円もガソリン代がかかるのは不自然」と思われ、信頼を損なう可能性があります。

✅ ポイント

- 距離やコストを具体的に記載
- 対応できる姿勢も明記
- 丁寧で謙虚なトーン

※曖昧な理由や高すぎる金額は、マッチングが成立しない原因になります。



代走屋アプリの使い方②

受託の最終確認

再確認のOKボタンをクリックします。

一度受託した依頼はキャンセルが難しいため、よく確認しましょう。

受託完了

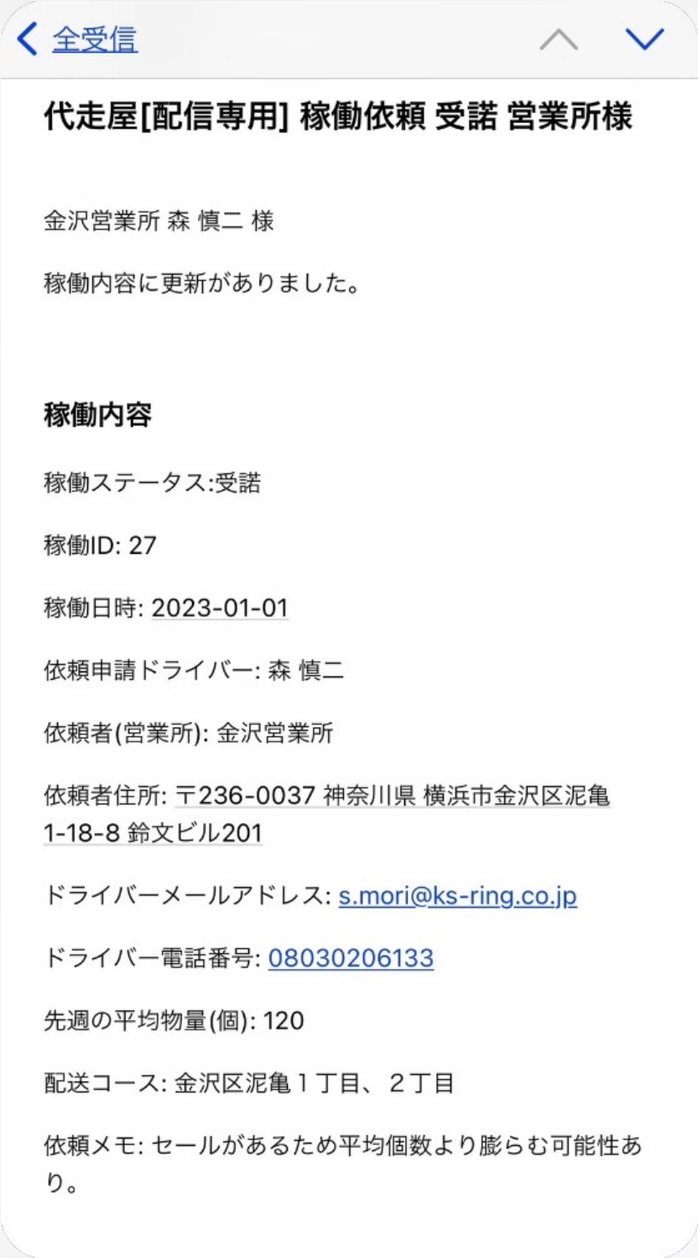
受託が完了すると、マイページに反映されます。

確認メールも登録アドレスに届きます。

確認事項

稼働日時、配送コース、平均個数を必ず確認しましょう。

備考や依頼メモに特記事項がないか確認することも重要です。



全受信

代走屋[配信専用] 稼働依頼 受諾 営業所様

金沢営業所 森 慎二 様

稼働内容に更新がありました。

稼働内容

稼働ステータス:受諾

稼働ID: 27

稼働日時: 2023-01-01

依頼申請ドライバー: 森 慎二

依頼者(営業所): 金沢営業所

依頼者住所: 〒236-0037 神奈川県 横浜市金沢区泥亀 1-18-8 鈴文ビル201

ドライバーメールアドレス: s.mori@ks-ring.co.jp

ドライバー電話番号: 08030206133

先週の平均物量(個): 120

配送コース: 金沢区泥亀１丁目、２丁目

依頼メモ: セールがあるため平均個数より膨らむ可能性あり。

メールで受託した稼働依頼の確認

稼働日時の再確認

予定を調整し、遅刻しないようにスケジュールを管理します。

配送コースの再確認

事前に配送エリアを把握し、効率的な配達ルートを検討します。

平均個数の再確認

荷物量を把握し、積載計画を立てます。

備考、依頼メモの再確認

特別な指示事項を見落とさないようにします。

ドライバー稼働状況のメール通知システム

代走屋システムでは、ドライバーの稼働状況をリアルタイムで把握いただくため、以下の3種類の通知メールを自動配信しています。

1. **自宅出発報告アラート** - ドライバーが配送業務のため自宅を出発した時点で通知
2. **稼働開始報告アラート** - ドライバーが実際に配送業務を開始した時点で通知
3. **稼働完了報告アラート** - ドライバーが全ての配送業務を完了した時点で通知

これらの通知により、依頼者様は配送プロセス全体を常に把握でき、業務の透明性と信頼性が向上します。また、不測の事態が発生した場合も、進捗状況を確認しながら適切な対応が可能となります。

①自宅出発報告アラート

代走屋 稼働依頼 ドライバーから自宅出発報告 営業所様 [配信専用]

横浜本社【定期・スポット案件】 森 慎二 様

ドライバーから自宅出発報告がありました。

稼働内容

稼働ステータス:受諾

稼働依頼タイプ: 通常

稼働ID: 3513

稼働日時: 2024-11-20

稼働時間: 着車時間: 12 時 00 分 予想完了時間: 18 時 00 分

依頼申請ドライバー: P.森慎二 (FC事業シニアマネージャー)

②稼働開始報告アラート

代走屋 稼働依頼 ドライバーから稼働開始報告 営業所様 [配信専用]

横浜本社【定期・スポット案件】 森 慎二 様

ドライバーから稼働開始報告がありました。

稼働内容

稼働ステータス:受諾

稼働依頼タイプ: 通常

稼働ID: 3513

稼働日時: 2024-11-20

稼働時間: 着車時間: 12 時 00 分 予想完了時間: 18 時 00 分

依頼申請ドライバー: P.森慎二 (FC事業シニアマネージャー)

③稼働完了報告アラート

代走屋 稼働依頼 稼働完了報告 営業所様 [配信専用]

横浜本社【定期・スポット案件】 森 慎二 様

ドライバーから稼働完了報告がありました。

稼働状況をご確認の上、問題ない場合は稼働を完了としてください。

稼働内容

稼働ステータス:受諾

稼働依頼タイプ: 通常

稼働ID: 3513

稼働日時: 2024-11-20

稼働時間: 着車時間: 12 時 00 分 予想完了時間: 18 時 00 分

出発前の確認

身だしなみと頭髪

髪は整え、ヒゲはきちんと剃り、長い髪は束ねましょう。

におい

口臭・タバコ臭も含む体臭に注意しましょう。

車両日常点検

出発前に必ず点検し、余裕を持って出発しましょう。

酒気帯び運転の禁止

アルコールチェックは忘れずに行いましょう。

車両点検、携行品、車載品の確認

車両点検

出発前に整備不良や異常がないか点検します。ガソリン残量も確認しましょう。

車載品

車検証、自賠責、台車、ガムテープ、小物専用箱、貴重品専用箱などを確認します。

携行品

免許証、端末（携帯）、プリンタ、不在票などを確認します。端末とプリンタの充電も確認しましょう。

勤務する上で

身だしなみ

服装に破れや汚れがないか出発前に必ず確認しましょう。

髪は清潔に整え、髭は適切に処理してください。

派手なアクセサリー類の着用は控えてください。

清潔感（におい）

口臭、体臭、香水、たばこ臭などに細心の注意を払いましょう。

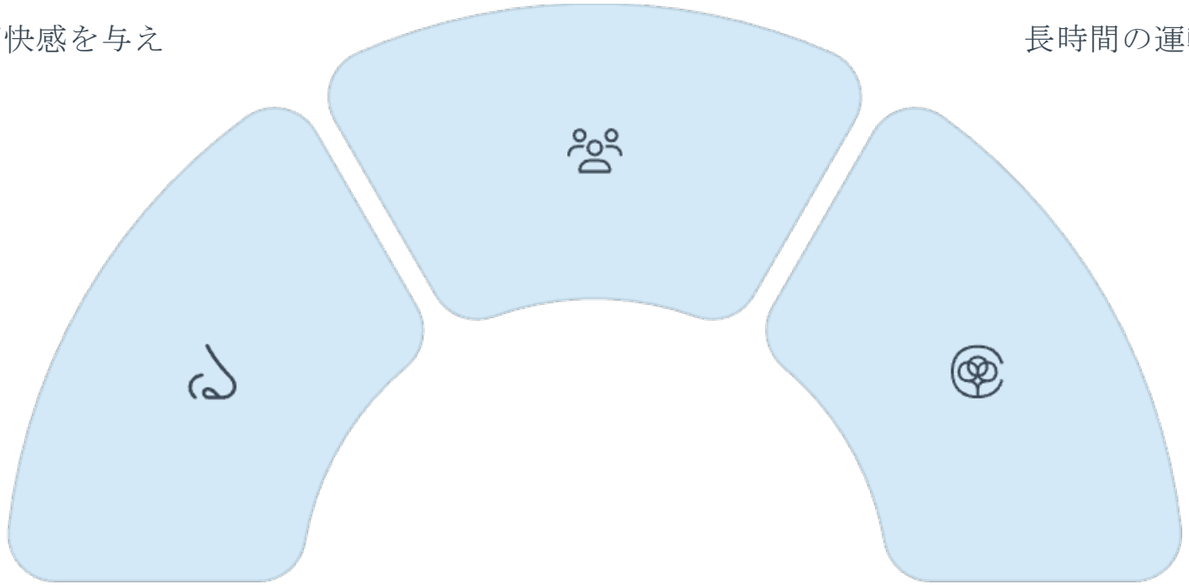
車内での喫煙は厳禁です。お客様に不快感を与えないよう心がけましょう。

服装

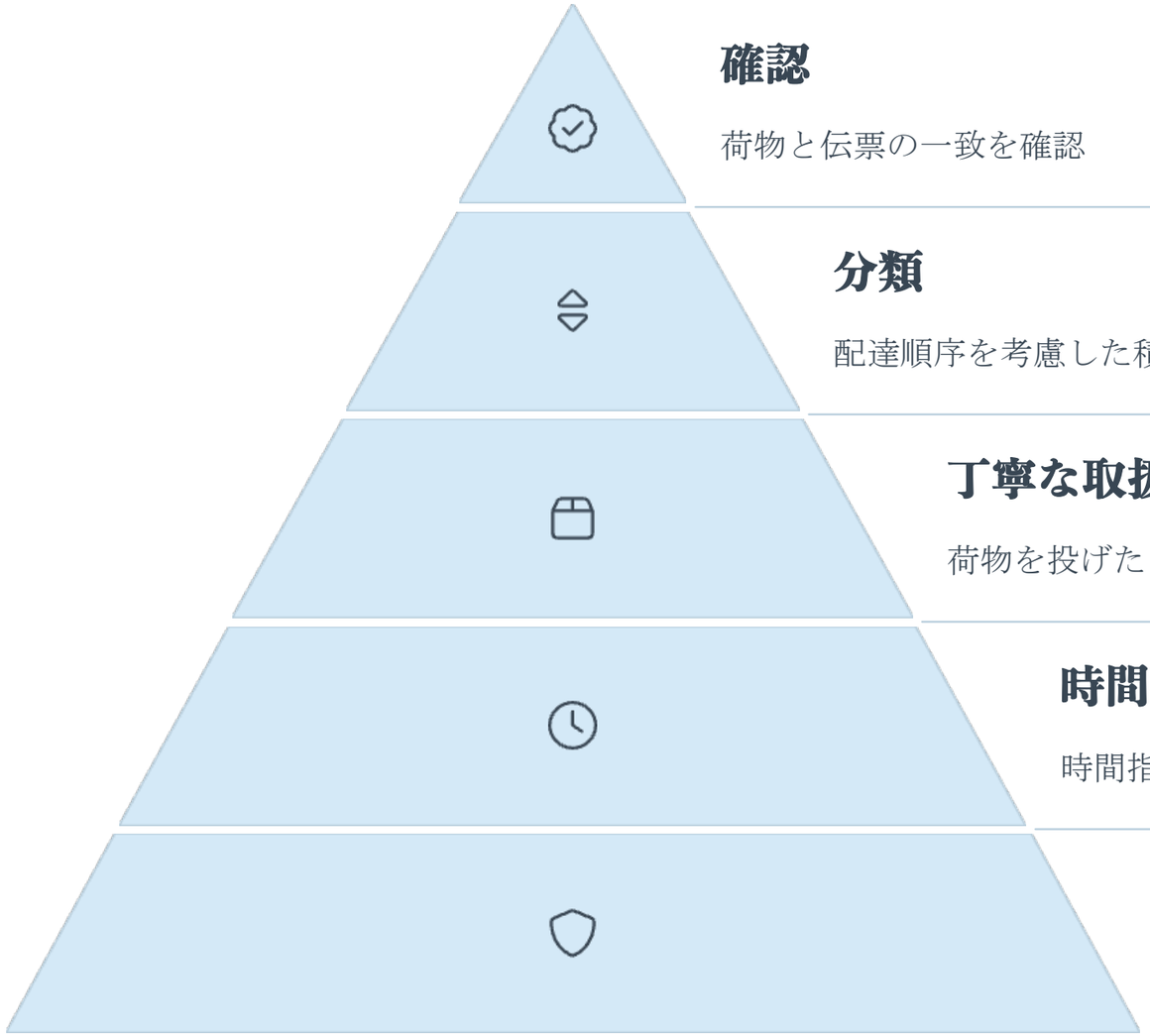
制服が支給されている場合は正しく着用してください。

私服の場合は、黒または紺色のズボンと目立たない上着を選びましょう。

長時間の運転や配達に適したスニーカーや運動靴を着用してください。



積み込み作業の注意点



確認

荷物と伝票の一致を確認

分類

配達順序を考慮した積み方

丁寧な取扱い

荷物を投げたり落としたりしない

時間指定品の把握

時間指定品を識別しやすい位置に

荷物の保護

荷崩れしないよう固定する

配達時の注意点

サービス業としての認識

大切な商品を届けるという責任感を持ちましょう。

総合的なサービス提供

配達だけでなく、身だしなみ、言葉遣い、気遣いも重要です。

お客様視点の大切さ

出荷人様、受取人様の立場になって品質向上を意識しましょう。

接客マナーの徹底

丁寧な対応でお客様の満足度を高めましょう。

配達マナーの認識

配達マナーは単なる手続きではなく、当社のサービス品質を直接反映する重要な要素です。

1

駐車場所の選定

建物入口から近く、かつ交通の妨げにならない場所に駐車してください。私有地や消防車進入禁止区域には絶対に駐車しないでください。駐車場所が不明な場合は、事前に配達先に確認しましょう。

2

施錠・窓閉めの徹底

たとえ1分の配達でも、必ず車の施錠と窓を完全に閉めてください。エンジンキーは必ず抜き、荷物の積み降ろし時も車から離れる際は必ず施錠してください。これは盗難防止だけでなく、個人情報保護の観点からも最重要項目です。

3

インターホン・ノックのマナー

インターホンは適切な音量で2回まで、応答がない場合のノックは3回までを基本とします。早朝・夜間の配達ではより控えめにし、集合住宅では他の住人の迷惑にならないよう配慮してください。午後9時以降の配達では、事前に電話連絡をしましょう。

4

お客様への応対

お辞儀は腰を30度曲げて丁寧に行い、「お待たせしました」「〇〇株式会社の△△です」と明確に名乗りましょう。伝票の受け渡しは両手で行い、言葉遣いは「です・ます調」を徹底してください。荷物の置き場所の指定があれば必ず従いましょう。

これらのマナーを守ることで、安全性の確保とお客様満足度の向上につながり、当社のブランド価値を高めることができます。また、配達後に「ありがとうございました」と一言添えることで、好印象を残せます。

誤配を防ぐために

荷物と伝票の一致確認

荷物を降ろす際に伝票と荷物（荷札）が一致しているか確認します。

表札や部屋番号の確認

表札や部屋番号と伝票、荷札が一致しているか確認します。

お客様前での確認

お客様の前で小声で荷札を読み上げ確認し、目視してもらいます。

受領印の確認

受領印（サイン）が荷札の名前と一致しているか確認します。

持ち戻りの荷物、残荷の処理

持ち戻り荷物の確認

全ての持ち戻り荷物を降ろし、荷台を清掃します。清掃後、残荷がないか再確認しましょう。

持戻処理の実施

端末等で持戻の処理を行います。長期不在、住所不明の荷物は別途処理します。破損品を見つけたら迅速に報告しましょう。

伝票の整理と提出

伝票を種類ごとに仕分けし、提出します。代引き等がある場合は入金処理を行い、指定の場所に提出します。

代走屋アプリの完了作業

1. **アプリを開く**
   インターネット接続を確認
2. **トップ画面からレビューをクリック**
   誤タップに注意
3. **受託案件をクリック**
   該当案件を確認
4. **レビューをするをクリック**
   完了するまで操作を続ける
5. **必要情報を入力**
   正確に情報を入力
6. **送信をクリック**
   送信完了を確認