

iii cake.JP カートシステム

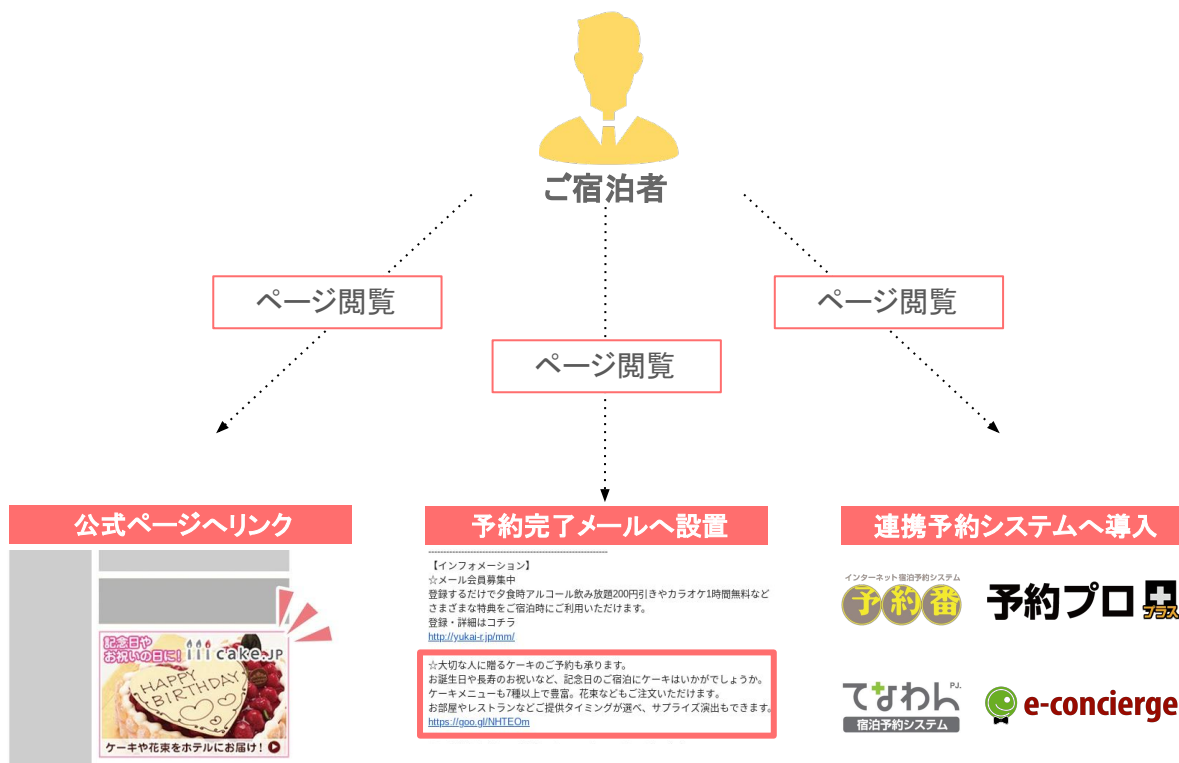
— 導入後 対応マニュアル —



Cake.jpカートシステム導入について	P.3
お客様注文の流れについて	P.4-P.7
商品お届けまでの流れ、保管方法	P.8
商品決済方法と10%還元について	P.9
ケーキの遅延・破損時について	P.10
変更・キャンセル方法について	P.11
よくあるご質問	P.12
主なお問い合わせ先	P.13

Cake.jpカートシステム導入について

現在、「公式ページへリンク」・「予約完了メールへ設置」・「連携予約システムへ導入」のいずれかの形で貴社に導入をいただいている状態です。



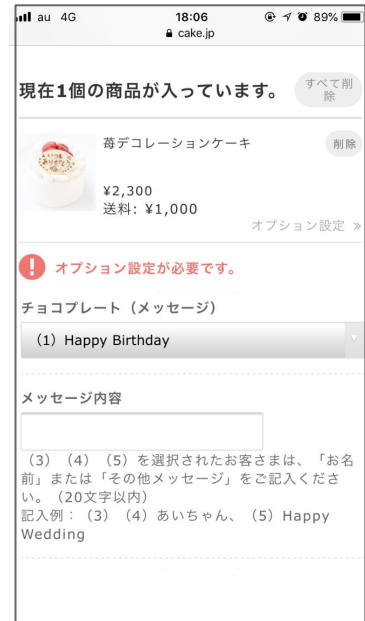
今後、上記のようにご宿泊のお客様は公式ページに貼っているリンクや予約完了メール、また、宿泊予約完了時の画面に記載されているURLやバナーをクリックし、Cake.jpカートシステム（ケーキの購入ページ）から商品の購入から決済までをお客様自身で行う形となります。



お客様の商品注文から到着の流れ、商品の保管の方法等につきまして、次項より記載をしておりますので **必ずお目通し**、ご確認をお願いいたします。

お客様注文の流れ

STEP1 商品をご選択いただきますと、商品に対するオプション設定のページへ遷移いたします。
その中で、メッセージプレートに記載をしたい内容や画像の添付などを行います。



STEP2 オプション決定後、購入手続きへ進むをクリックいただきますと、お客様のマイページを発行するページへ遷移いたします。



お客様注文の流れ

STEP3 遷移されたページ内にて、お客様名・メールアドレス・ログインを行う際のパスワードを入力し、登録を行います。

cake.jp

メールアドレスで登録

☒ 個人で登録 ☐ 法人で登録

お名前 必須

例: 山田 例: 太郎

メールアドレス 必須

example@example.com

パスワード 必須

password

半角英数字6-20文字で入力

☐ 私はロボットではありません 



cake.jp

1 2 3
ご入力 ご確認 完了

メールアドレスで登録

内容をご確認いただき、登録を完了させてください。
登録が完了すると「@cake.jp」より登録完了メールが届きます。「@cake.jp」からのメール受信許可設定をお願いします。

☒ 個人で登録

お名前
テスト太郎

メールアドレス
test@cake.co.jp

パスワード
test.jp

この内容で登録

STEP4 登録後、ご予約者情報とご予約先情報を入力いただきます。
ご予約者情報には「ケーキ注文者様の名前」、ご予約先情報には「宿泊予約者名」を入力いたします。
尚、ご予約先情報につきましては、施設様の住所が自動で反映された状態となります。

cake.jp

1 2 3 4
住所 お届け日 お支払 確認

ご予約者情報とご予約先情報

ご予約者情報 必須

☒ 新規

メールアドレス

test@cake.co.jp

郵便番号

例: 1600022

都道府県

-- 都道府県 --



cake.jp

ご予約先情報 必須

予約者名

テスト 花子

店舗名

テスト旅館

郵便番号

1600023

都道府県

東京都

市区町村/番地/建物名

新宿区西新宿 6-24-1 1503

店舗電話番号

0363880890

次へ進む

お客様注文の流れ

STEP5 予約情報を入力後、お客様のケーキご利用日・提供タイミングの入力を行い、その後、お支払い方法の選択をいただきます。お支払い方法はクレジットまたはコンビニ後払いで選択いただきます。



STEP6 最後にご注文内容の確認と規約へチェックをいただきます。
※規約にチェックをいただかない限りは注文は確定いたしません。
チェック後、「この内容で決定」を押すと注文完了です。(右図のページが注文が確定の状況です。)



お客様注文の流れ

注文確定を行う前に以下のページが表示されます。

お客様自身で責任を持って注文をいただくよう促しをしております。

注意事項と利用規約

購入前に以下の注意事項と利用規約のページを設けております。

本項目にご同意をいただければ、お客様は商品の購入ができません。

利用規約

1. 商品に関してはCake.jpにて製造・発送を行って居ります。
万一のトラブルに関しましてはCake.jpへのご連絡をお願いいたします。

2. ご注文者様からのご依頼によりCake.jpが責任を持って施設へ商品をお届けするサービスです。
万一のトラブルに対して宿泊施設に責任は一切ございません。

3. 酒類の購入には、年齢制限があります。
また、20歳未満の購入や飲酒は法律で禁止されています。
Cake.jpでは20歳未満の方は、酒類の購入は出来ません。

4. お酒はプレゼント用でのご用意となり、館内で飲むことはできません。
また、保管は常温となりますのでご了承くださいませ。

5. ケーキ発送後、天災・異常気象・計画停電・その他の不可抗力事由が生じた場合に関しては、キャンセルは承れませんのでご注意ください。
また、その際は後日お客様の自宅に転送する形となります。
尚、転送にかかる代金につきましてはお客様負担となりますのでご了承下さい。

6. ご宿泊のキャンセルをされても自動的に商品のキャンセルはされません。
キャンセル希望の場合、マイページ内よりお手続き、または下記へご連絡をお願いいたします。
support@cake.jp

また、商品のキャンセル期限を過ぎますと全額お支払いいただく形となります。予めご了承くださいませ。

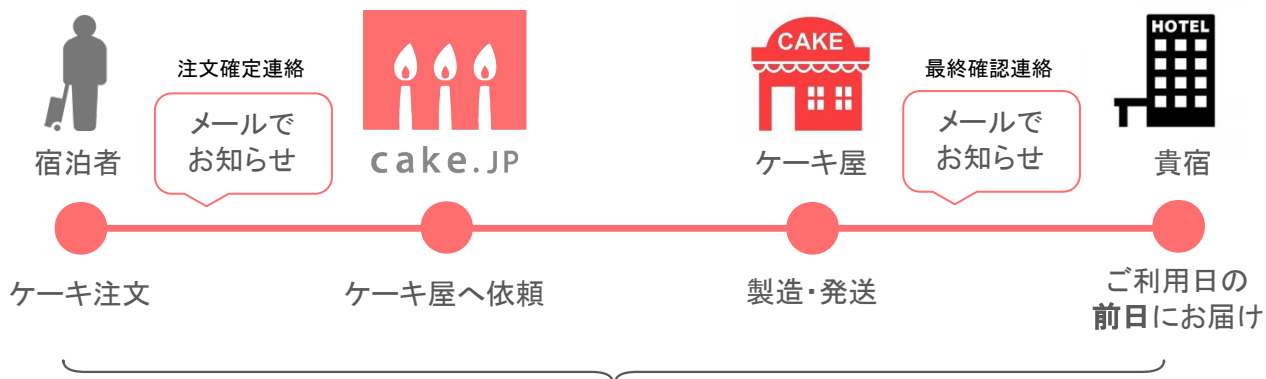
【キャンセルポリシー】キャンセル期限後の変更・キャンセル：100%

☒ 上記に同意し、内容を理解しました

この内容で決定

注意事項の内容については、
いかなる場合も宿泊施設様へ責がない旨やキャンセルポリシー等を記載しています。
そのため、宿泊施設様は安心してご対応いただくことが可能です。

商品お届けまでの流れ



注文から配達完了までのリードタイムは 3日間です。

※四国・九州の場合は 4日、離島の場合は相談となります。

届いたケーキの取扱い方について



1.左図の梱包で冷凍ケーキが届きます

届きましたら左図の梱包を開封し、
中にあるデコレーション箱の状態で
ご保管をお願いいたします。



2.開封後、上の窓から中身をご確認下さい

確認後、万一 **破損**や**中身が異なる**場合は
Cake.jpカスタマーサポートへご連絡下さい。
新しいケーキを翌日着にてお手配、お届けします。



3.ご利用日前日は **冷凍庫**でご保管をお願いします

ご利用日当日、提供時間の**8～10時間前**に
デコレーション箱の状態でケーキを冷蔵庫に
移し、ゆっくりと解凍をお願いします。

商品決済方法と10%キャッシュバックについて

お客様のお支払いについて

ご注文時に、お客様は下記いずれかで商品の決済方法を選択します。
いずれを選択いただいても事前決済が行われるため、宿泊施設様側で商品代金のやり取りは必要ありません。

コンビニ後払い

商品のお届け日より、約1週間後に注文者様のご住所へ請求書をお送りいたします。

※株式会社SCORE「後払いサービス」を採用しております。

与信審査の結果により注文者様に Cake.jp 指定口座へ銀行振り込みをしていただく場合もございます。

また、期日内に振込がない場合に関しましては商品の製造・発送が承れないためキャンセルとなります。

クレジットカード決済

商品購入時にクレジットカードで決済をいただきます。

10%のキャッシュバックについて

Cake.jpカートシステムより購入された商品代金の10%を貴宿にキャッシュバックいたします。

- お届け日を基準とし、月末締めで集計をいたします。
- 貴宿への還元分は、ポイントとして付与します。
- 5000ポイント以上溜まった際に、ご指定の口座番号にお振込します。

※5000円未満のお振込希望の際はお振込も可能ですが、振込手数料250円をご負担いただきます。

- ポイント残高はマイページより確認いただけます。
- 1ポイント1円でケーキの購入の際にもご利用いただけます。
- 現地決済の場合のケーキ代金は、月末締め翌月20日支払いで請求書を発行します。

The screenshot shows the Cake.jp website interface. At the top, there's a red banner with the text "個人会員様限定!! 記念日登録で 割引クーポンをゲット!!" and a link "登録はこちら >". Below the banner, the navigation bar includes "cake.jp", "メニュー", "登録リスト", "法人様向け", and "専用カート". On the right, there's a shopping cart icon showing "0 pt" and a bell icon. A red arrow points to the "0 pt" with the text "ポイント残高". The main content area is titled "さま限定の特別商品" and displays a grid of 10 cakes. Each cake has a price tag: ¥2,900, ¥3,200, ¥3,800, ¥5,660, ¥3,500, ¥4,100, ¥5,960, ¥3,200, ¥3,800, and ¥4,800. The cakes are decorated with various fruits and cream.

ケーキの遅延・破損時について

配送業者(ヤマト運輸・佐川急便)を介して、商品のお届けをいたします。
そのため配送時の事故が発生した場合、Cake.jpでは下記の対応を取ります。

破損・遅延の対処法

●破損の場合

- ・基本的にケーキは前日にお届けいたします。お届け後、ケーキの状態をご確認いただき、ケーキに崩れなどがございましたら、Cake.jpカスタマーサポートにご連絡ください。
(利用時間に間に合うように)翌日着にて新しいケーキを手配いたします。
 - ・ケーキに関してのトラブル等のやり取りは『**ケーキのご注文者様と Cake.jp**』で行います。
何かトラブル等が発生した際は **必ずCake.jpカスタマーサポートにご連絡ください。**
- ※破損したケーキは業者が引き上げをする場合がございますので、破棄せずにご保管をお願いします。

●遅延の場合

- ・配送業者に遅れが生じている可能性がございます。Cake.jpカスタマーサポートまでご連絡下さい。
Cake.jpから配送業者へ確認を行い、最短でのお手配をいたします。

キャンセルポリシー

【キャンセルポリシー】キャンセル期限後の変更・キャンセル:100%

- ・ご注文後の注文内容変更・キャンセルにつきましては、「キャンセル期限前」まで承ることが可能です。
※「キャンセル期限」に関しましては、お客様が注文された際に返信されるメール内に記載がされています。
それ以降のキャンセルは承ることができず、ケーキ代金を100%いただきます。
- ・宿泊施設様にキャンセル料をご負担いただくことは基本的にはございません。
お客様の対応に関しましては Cake.jpで行いますので、お気軽にご相談下さい。
- ・キャンセル扱いにならない場合、自宅等への転送手配を行う場合がございます。
そのためケーキは破棄せず、冷凍庫(解凍を行わない状態)でのご保管をお願いいたします。

Cake.jpカスタマーサポート

～破損・遅延・キャンセルのお問い合わせ窓口～



03-4540-2324

担当:大島・齋藤・松島 午前 10:00～午後6:00 年中無休

MAIL: support@cake.jp URL: <https://cake.jp>

変更・キャンセル方法について

ご注文商品についての変更・キャンセルにつきましてはお客様へ発行させていただきましたマイページより行うことが可能です。

STEP1 マイページへログインをお願いします。

Cake.jpアカウントでログイン

example@example.com

password

パスワードを忘れた方はこちら

ログイン

外部サイトアカウントでログイン

Amazonアカウントでログイン

Facebookでログイン

初めてご利用になる方

Cake.jpに無料アカウント登録をいただくと、とても便利にお買い物できます。

アカウントをお持ちですか？

STEP2 変更・キャンセルを行いたい商品を選択ください。 選択後、注文詳細が出てまいりますので、表示されているキャンセルのボタンを選択いただき、進んでいきますとキャンセルが完了いたします。

キャンセル・変更希望の商品の選択



キャンセルのボタンを選択



商品に関して

Q1、商品はどこから届くのでしょうか？

A、お客様が選択した商品によって発送元は異なります。

Cake.jpでは商品の全国配送が可能な店舗をとりまとめ、商品をお届けをしているため、地域を問わず、全国への配送が可能です。※一部離島はご相談

Q2、Cake.jpで提携をしている約 300の様々な店舗から商品が送られて来るのでしょうか？

A、いいえ、宿泊施設様のお客様にご満足いただくため、Cake.jpにて適正な店舗を1〜3店舗選定し、商品ラインナップを組んでいます。

Q3、デコレーション箱の中身を確認する必要はありますか？

A、必ず上の窓から覗き、確認をお願いいたします。

商品を前日にお届けをしているため、万一、破損や不具合があった場合に翌日（ご利用日）までに新しいケーキを手配する対応ができるからです。

また、再配送時に破損した場合でも Cake.jpのケーキ屋網により、近くのケーキ屋から当日に再々配送をしてお届けいたします。

Q4、お客様が注文できるのは何日前まででしょうか？

A、商品によって異なりますが、基本的にご注文の締め切りは商品ご利用日より3日前までです。

※北海道・九州・四国は 4日前までです。離島は要相談です。

Q5、用意できる商品はケーキだけでしょうか？

A、いいえ、商品数は限られますがお花や名入れ酒（ボトルに名前やメッセージを刻める商品）などの取り扱いがございます。

Cake.jpカートシステムに関して

Q1、システム内にある「提供タイミング」は変更可能なのでしょうか？

A、はい、可能です。

システム初期設定は「お食事後出し」「お食事のタイミングで部屋入れ」「フロントでの受け渡し」の 3パターンとなっていますが、宿泊施設様の要望に応じて変更ができます。お気軽にお申しつけください。

Q2、システムの活用方法などがわかりません。また従業員への周知が大変です。

A、本マニュアルをそのまま周知いただくことにより、簡単にケーキの保管や提供が可能です。

システムに関する不明点は「Cake.jpカートマニュアル導入までの手引き」にて確認いただけますと簡単にご理解をいただけると存じます。

破損・遅延・キャンセルなど、商品に関するお問い合わせ窓口

Cake.jpカスタマーサポート

 **03-4540-2324**

担当:大島・齋藤・松島 午前 10:00～午後6:00 年中無休

MAIL:support@cake.jp URL:<https://cake.jp>

.....

Cake.jpカートシステムの導入や機能に関するお問い合わせ窓口

Cake.jp法人営業部

 **03-6388-0890**

担当:岩井・古内 10:00～19:00(土日・祝を除く)

MAIL:sales@flashpark.jp URL:<https://cake.jp>



cake.JP