

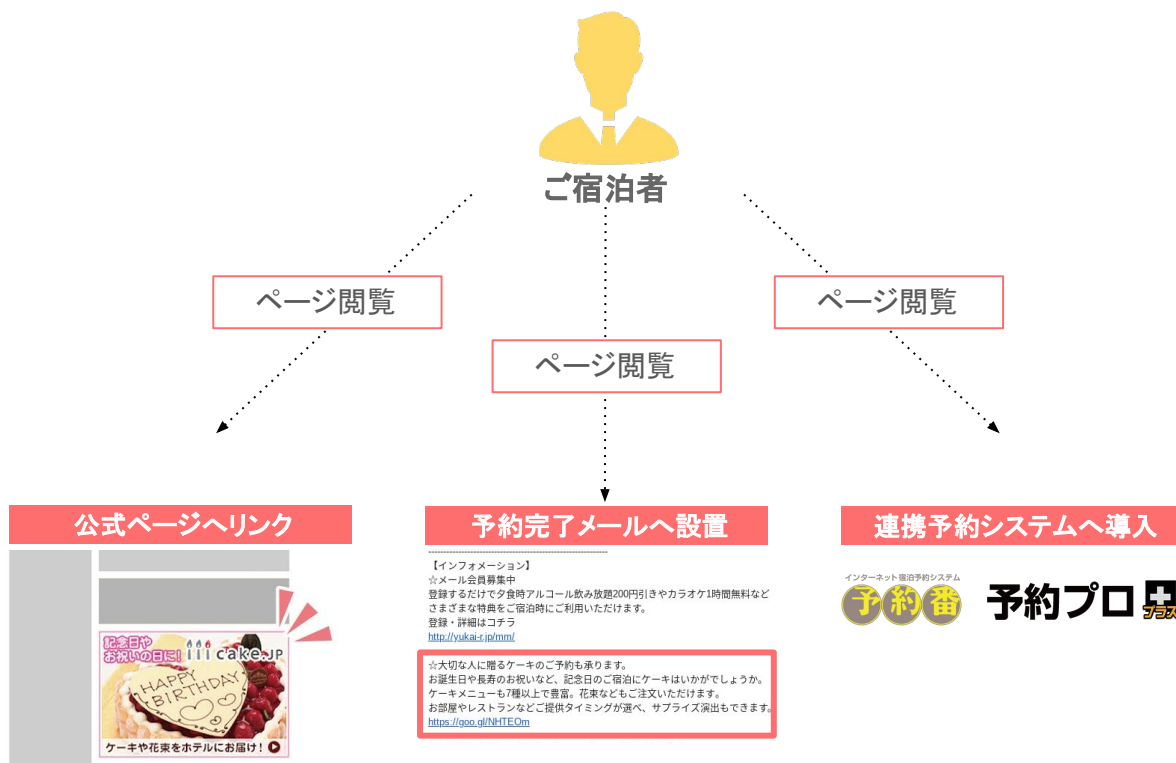
# iii cake.JP カートシステム

## — 導入後 活用マニュアル —



# Cake.jpカートシステム導入について

現在、「公式ページヘルリンク」・「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。



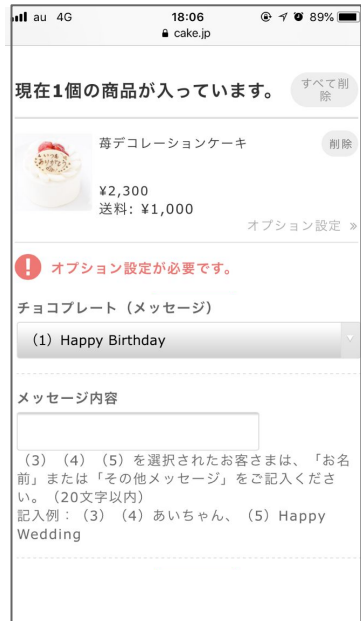
今後、上記のようにご宿泊のお客様は公式ページに貼っているリンクや予約完了メール、また、宿泊予約完了時の画面に記載されているURLやバナーをクリックし、Cake.jpカートシステム（ケーキの購入ページ）から商品の購入から決済までをお客様自身で行う形となります。



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。



※画面はアップデート等で上記から変わっている場合がございます。

## 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

reCAPTCHA



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

cake.JP

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 必須

test@cake.co.jp

郵便番号 必須

例: 1600022

都道府県 必須

-- 都道府県 --



cake.jp

ご予約先情報 必須

予約者名 必須

テスト 花子

店舗名 必須

テスト旅館

郵便番号 必須

1600023

都道府県 必須

東京都

市区町村/番地/建物名 必須

新宿区西新宿 6-24-1 1503

店舗電話番号 必須

0363880890

次へ進む

※画面はアップデート等で上記から変わっている場合がございます。

## 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カードまたはコンビニ後払い

cake.jp

1 2 3 4  
住所 お届け日 お支払 確認

🔍 お届け日

ご利用日 **必須**

商品の変更・キャンセルにつきましては、キャンセル期限内でしたらマイページよりキャンセルが可能です。  
また、注文後に製造するオーダーメイド等の一部商品につきまして、変更を承ることが出来ない場合もございますので、予めご了承ください。

ご利用日 ●

2019-01-16

ケーキ提供のタイミング ●

フロントでの受け渡し

※フロントでの受け渡しはフロント営業時間内のみとさせていただきます。



cake.jp

1 2 3 4  
住所 お届け日 お支払 確認

🔍 お支払方法

お支払方法 **必須**

☒ クレジットカード  
☐ コンビニ後払い(別途手数料¥200)

支払い方法 ●

一括払い

支払い回数 ●

1

カード番号 ●

例: 0123 4567 8901 2345

有効期限 ●

**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。

cake.jp

1 2 3 4  
住所 お届け日 お支払 確認

🔍 ご注文内容の確認

ご注文内容を確認の上、決定ボタンをおしてください。

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

☒ 上記に同意し、内容を理解しました

この内容で決定

苺デコレーションケーキ

商品: ¥2,300  
オプション: ¥0



cake.jp

ご注文ありがとうございました！

注文番号  
1503948

» マイページで確認

Cake.jpをご利用下さいましてありがとうございます！  
ご注文のお品が届くまでしばらくお待ち下さい。  
ご登録されたメールアドレスにご注文の確認メールをお送りさせて頂きました。ご確認ください。  
何かご不明な点などございましたら、お気軽にサポートまでお電話ください。

ご注意

メールが届かないというお問い合わせが非常に多く

※画面はアップデート等で上記から変わっている場合がございます。

## 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

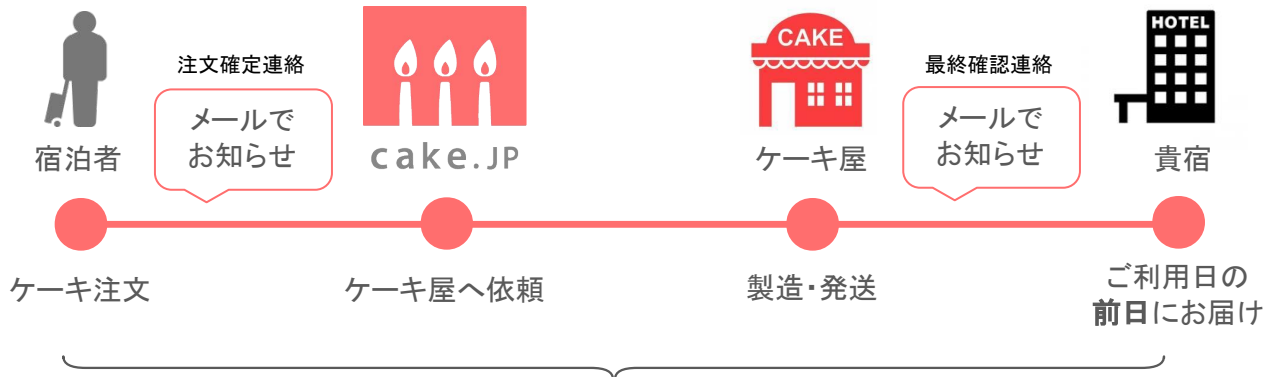
注意事項の内容については、

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

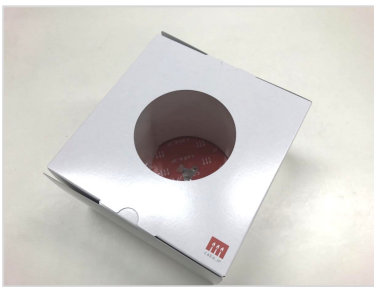


## 届いたケーキの取扱い方について



### 1.左図のような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。



### 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。

※梱包デザインなどは変わる場合がございます。

## 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。

※GMOペイメントの「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。

### 5%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 5%を貴宿にキャッシュバックいたします。

ただし10000円分が累積することでのキャッシュバックとなります。

- お届け日を基準とし、月末締めで集計をいたします。
- 10,000円分以上累積した月の翌月末までに、ご指定の口座番号にお振込します。

**※10000円未満のお振込希望の際はお振込も可能ですが、振込手数料をご負担いただきます。**



## 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まで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。
  - 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、破棄せずに一旦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あります。Cake.jpカスタマーサポートまでご連絡ください。  
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、注文者様が注文された際に返信されるメール内に記載がございます。  
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～

MAIL: [support@cake.jp](mailto:support@cake.jp)

午前10:00～午後6:00 年中無休



03-6302-0771

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ができます。

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



## よくあるご質問①

### 商品に関して

#### Q、商品はどこから届くのですか？

A、お客様が選択した商品によって発送元は異なりますが、  
弊社提携の全国の洋菓子店からの発送となります。

#### Q、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すか？

A、いいえ、宿泊施設様のお客様にご満足いただくため、過去販売実績などから  
数店舗に選定し商品ラインナップを組んでいます。

#### Q、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できる可能性があるためです。

#### Q、お客様が注文できるのは何日前までですか？

A、商品によって異なりますが、最も短いものでもご利用日より4日程度前までです。  
※北海道・九州・四国、その他離島地域など遠方地域は多少変動いたします。

#### Q、用意できる商品はケーキだけですか？

A、いいえ、商品数は限られますが花束などの取り扱いもございます。

#### Q、商品ラインナップは変更できますか？

A、変更可能です。弊社オフィシャルサイト商品から取り扱いたい商品を数点選定ください。  
弊社側にて販売元に取り扱いの許可を確認いたします。  
ただし承認されなかった場合は取り扱いができないこともございます。  
また著作権商品（キャラクター等）についても、版元様との販売契約がございますため  
お取り扱いをお断りする場合がございます。

## よくあるご質問②

### Cake.jpカートシステムに関して

#### Q、システム内にある「提供タイミング」は変更できますか？

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。

※選択肢自体は自由入力形式となっております。

#### Q、システムの活用方法などがわからないです。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。

#### Q、カートフロー内の文言などは変更できますか？

A、申し訳ございません。システム共通の文言になるため基本的には文言変更は承ることができません。

ただし以下の箇所のみ変更、カスタムすることが可能ですので、ご相談ください。

- ・ご利用規約文言（注文確定直前ページ）
- ・注意文言（提供タイミング選択ページ）

#### Q、施設側がお客様の注文を把握する手段はありますか？

A、施設様側に創始される自動メールにてご確認いただくことが可能です。

自動メールは「お客様の注文時」「注文の確定時」で自動送信されます。

注文時メールですとその後にお客様がキャンセルをされる場合もあるため、

注文確定時の自動メールを主にご確認いただければと思います。

##### ▼自動メールに記載される情報

- ・お客様情報（予約者名や電話番号など）
- ・注文情報（商品名、付属オプションなど）
- ・提供タイミング情報

また、マイページという機能で、お客様の注文情報を一覧でご確認いただくことも可能です。

※マイページには登録メールアドレスとパスワードによるログインが必要です。

## Cake.jpカスタマーサポート

**MAIL: support@cake.jp**

.....  
午前10:00～午後6:00 年中無休

 **03-6302-0771**      URL: <https://cake.jp>



cake.JP