# よくあるご質問

# ★よくあるご質問

HACOBU

## Q1：予約システムを利用しない納品・引取は可能でしょうか？

A1：納品・引取自体は可能ですが、予約あり車両から計画通りに接車と納品・引取作業を行います。
予約無し車両は、予約の隙間時間での対応となりますので、時間のお約束ができない状況となります。
よって、**ご予約頂くことを強くお勧めします。**

## Q2：現状の納品・引取時間帯がありますが、そこで予約をして確定が大幅に変わることはあるでしょうか？

A2：予約作成時に予約可能な時間帯を選択いただいた時点で即時確定となりますが、倉庫運営の都合上から
予約確定後に変更のご相談をする場合がございます。

## Q3：希望通りの時間帯に空きがない場合はどうすれば良いでしょうか？

A3：原則として空いている時間帯から選択ください。どうしても不都合ある場合は当社まで電話でお問い合わせください。

## Q4：予約締切時刻までに車両やドライバーまで確定できません。その場合でも予約はできますか？

A4：納品・引取に来られる**車両・ドライバーの情報は予約時点で未定でも予約可能**です。
納品・引取車両の**到着2時間前迄に情報を追加入力**頂ければ間に合います。

Copyright Hacobu, Inc.

# ★よくあるご質問

HACOBU

**Q5：納品・引取数量に関しては当日まで正確な数字が分かりません。そのような場合はどうしたら良いでしょうか？**

A5：予約システムでは**概算値や予測値で結構です**。
入荷検品に関しては、送り状にて実施しますので予約システムの納品数量では行いません。
後続車両への影響（荷役作業にどれくらい時間がかかりそうか）の目安にさせて頂く数量となります。
★出来るだけ正確な数量での予約をお願いします。

**Q6：１つの商品を複数台納品・引取したいのですが、予約は１つでも良いでしょうか？**

A6：予約は1車両ごとに予約申請をお願い致します。拠点側では1車両単位でバース表の管理をします。
例えば2台納品・引取予定があれば、2つ予約申請をお願いします。

**Q7：車両の到着が確定時間から遅れてしまった場合等のペナルティーはありますか？**

A7：円滑に納品・引取頂けるように秩序だてを行う仕組みの為、ペナルティー等は課しておりません。
また、納品・引取ができないということもありません。
但し、遅れた場合は、到着済みの後続車両を先に納品・引取対応させて頂くことになり、その後の対応となります。
（また、当方ではその待ち時間を待機時間とは定義しませんこと、あらかじめご承知おきください。）

Copyright Hacobu, Inc.

# ★よくあるご質問

## Q8：倉庫受付は予約確定時間の何分前に入れば良いでしょうか？

A8：確定時間は接車・作業開始時間としております。
また、受付登録の完了を持ちまして、到着済みの車両と倉庫側として認識します。
従いまして、**確定時間の15分前までには受付での入場登録**をお願いします。

## Q9：取引先は何を入力すればいいのか？

A9 ：申請の際、取引先入力項目がありますが、こちらは輸出者、輸入者を入力してください。
元請、サプライヤーを入力されるケースがありますが、実際の輸出入者にて作業バースを紐付けている為、不明な取引先の申請はすぐには処理できなくなりますのでご協力お願いします。

## Q10：ドライバーの携帯にメッセージが届かないケースがあるがどうすればいいか？

A10 ：SMS が届かない原因は①予約時にドライバーのメールアドレスを入力してある。
②携帯の設定で届かない（スパムメッセージフォルダに入る）等がありますが、MOVOドライバーのアプリを入れて頂くことで解消出来るかと思います。アプリからの通知が届きます。

## Q11：予約IDを申請しているが、登録完了の連絡が来ないがどうなっているのか？

A11 ：申請頂いた予約IDはHacobu社にて処理されます。5 営業日程度処理に時間が掛かるとされていますので早めの申請をお願いします。取引先の追加があった場合の申請処理は弊社で処理しております。

Copyright Hacobu, Inc.

# よくある間違い事例

# ★よくある間違い事例

HACOBU

## Q1：予約してあるので送り状を持って来ていない

A1：保税倉庫の観点から“何を”、“何個”、“荷主”、“シッピングマーク”を正しく記載した送り状を持参してください。
書類がない、情報が足りない場合、セキュリティーの観点から荷下ろし出来ない、確認に時間が掛かることがありますので、せっかくの予約時間に作業できない事があります。他の予約の運送会社様の作業もありますのでご理解とご協力を宜しくお願い致します。

## Q2：予約のあるトラックで受付後の待機場所

A2：門の前は予約の無い車両を順番に受け入れるために並べるように空けて頂けるようお願いしておりますが、
予約ありの受付後の車両が呼び出しまでの待機をされているケースがあります。
予約無し車両の受付もできませんので待機は南側等の少し離れた場所でお願いします。他の運送会社様の為に少しでもスムーズな荷受け作業が出来るようにご理解とご協力お願いします。

## Q3：ドライバー情報（携帯電話番号）が間違っており入場できない

A3：予約時の入力間違いで携帯電話番号が間違っているために入場できない運転手様がいらっしゃいます。
せっかく予約してあるにもかかわらず、予約時間に作業できない事がありますので、電話番号入力の際は注意してください。

Copyright Hacobu, Inc.