

【重要】産直アウルのご利用にあたって

5分でご確認いただけますのでご一読をお願いします。

1.産直アウルが目指す方向性

産直アウルは

「おいしいはうれしい」に真摯に向き合います。

産直アウルは、2019年12月にリリースしてから**5年**が経ちました。

現在は25万人以上の会員、累計80万件以上のお取引にまでサービスが拡大しました。

これは日頃支えていただいている、生産者様の努力のおかげです。

2025年はサービス設計当初大事にしていたブランドメッセージ

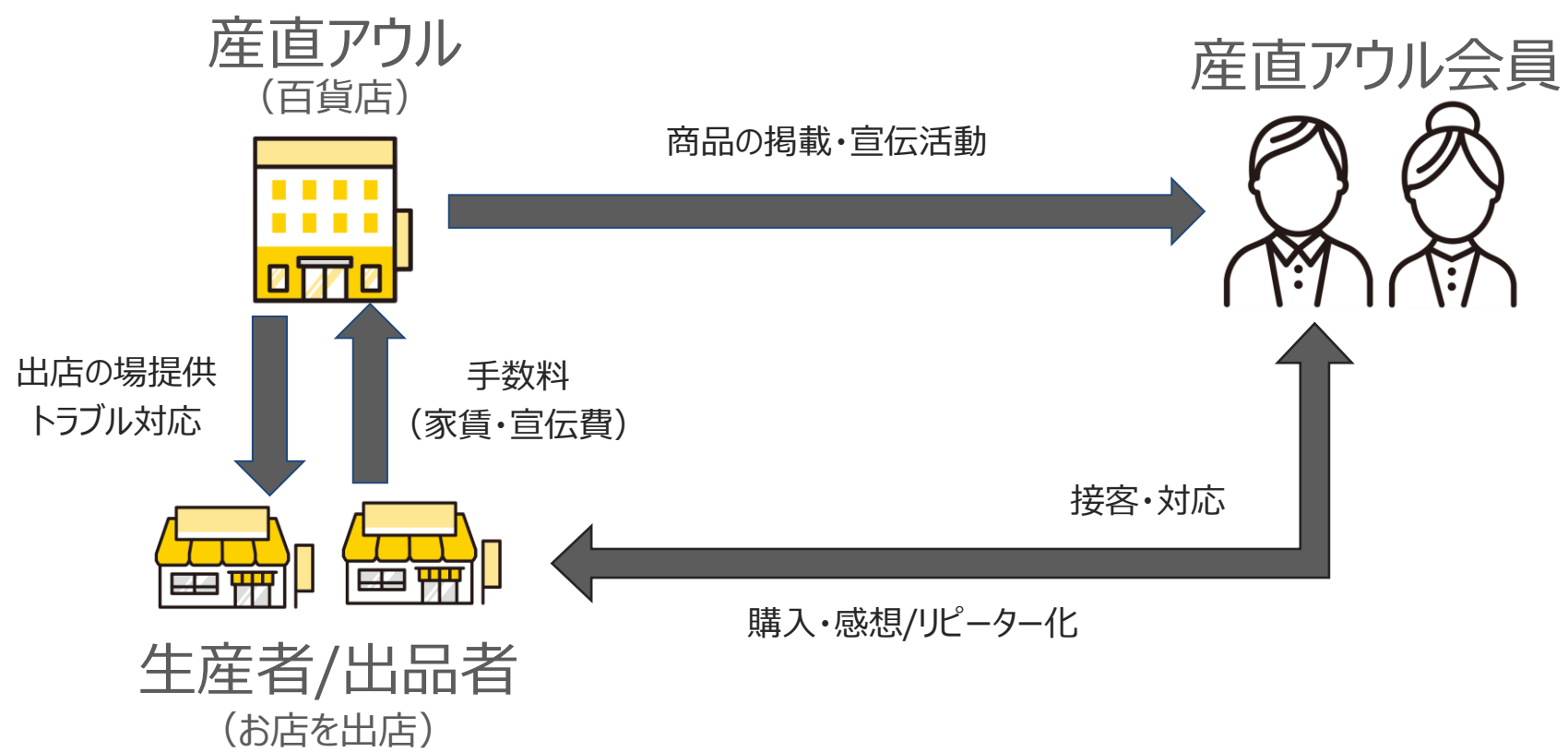
「**おいしいはうれしい**」という原点に立ち返り「おいしい」や「うれしい」を多くのお客様にお届けできるプラットフォームを目指して運用してまいります。

そのことが長期的に見た際に皆様の売り上げの最大化につながると信じています。

そのためには私たちだけではなく、生産者様にもご協力いただきサービスを向上させていく事が重要です。本資料では「おいしいはうれしい」を実現するために必要な内容をご共有します。

2.産直アウルの立ち位置

産直アウル



産直アウルは百貨店、生産者様は百貨店の中のお店です。

産直アウルと生産者はそれぞれ下記の役割を持ちます。

◆産直アウルの役割＝百貨店の質向上

- ・売り上げ向上のためのルール設計
- ・百貨店への集客
- ・生産者・購入者のユーザービリティの向上
- ・治安維持（購入者と生産者の仲介）

◆生産者の役割＝お店の質向上

- ・商品の質担保
- ・購入者への丁寧な接客
- ・新規顧客・リピーター獲得への努力

3.産直アウル利用の約束事

- ①分かりやすい商品ページ作成の約束
- ②円滑なコミュニケーションの約束（顧客・アウル事務局）
- ③丁寧な梱包と発送の約束

1、分かりやすい商品ページ作成の約束

商品ページは誰が見ても分かりやすいよう、丁寧に作成をお願いします。

■商品登録画面（生産者アプリ）



<商品ページ作成のコツ>

①写真は5枚以上

実際の商品を見せて購入イメージを持ちやすくする。

②内容量を分かりやすく明記

「約10～12個」、「約1キロ」などで誤解を防ぐ。

③丁寧な商品説明

「傷あり」「おすすめの食べ方」などの情報を記載し、安心感を与える。

産直アウル

2、円滑なコミュニケーションの約束（会員/購入者）



産直アウル会員

〇月△日に商品が欲しいのですが、対応可能ですか？

お問い合わせありがとうございます。
対応可能ですので、是非ご注文ください。



生産者/出品者

産直アウルには、「トーク機能」があり、コミュニケーションを重視しています。

トークのやり取りで丁寧に質問対応、ご注文のお礼や、発送の目安等をお伝えしてください。
発送遅延時にはトークは必須になります。

トークは自分のお店を知ってもらう切っ掛けになります。
積極的に行い、「**良いお店**」を目指しましょう！

2、円滑なコミュニケーションの約束（アウル事務局）

アウル事務局からご連絡を差し上げることもございますので、
必ずご確認ください、ご返信いただけますようお願い申し上げます。



なお、アウル事務局とのやり取りは、メールにてお願いいたします。
お電話での対応は行っていません。



お問い合わせには順次対応しておりますが、お時間をいただく場合がございますため、
まずは「ご利用ガイド」や「注文後のよくある質問」のご確認をお願いします。

アウルサポート事務局
info@owl-food.com
9:00～16:00

（土日祝日・年末年始はお休みを頂いております）
※内容によっては数日お時間いただく場合がございます。
運営：レッドホースコーポレーション株式会社

3、丁寧な梱包と発送の約束

私たちの使命は【**お客様に美味しく召し上がっていただくこと**】です。
そのため、お客様のお手元に綺麗な状態で届けるまでがミッションです。



商品不備を100%防ぐのは難しいですが、**丁寧な梱包と発送**が、発生確率を下げます。

もし万が一商品不備があった場合は
<アウルのアんしん保証サービス>をご案内ください。

あんしん保証サービスについて

あんしん保証サービスとは、お客様から商品に関するお申し出があった際に、アウル事務局が間に入り、保証の対象かどうかを基準に基づいて判断するサービスです。

商品全体の3割以上の商品不備に対しては、生産者（もしくは配送業者）の責任があると考え、商品を再送いただいております。

トークでお客様から商品に関するお申し出があった際は、下記あんしん保証のページを参考にご申請いただくようにご案内ください。
<https://owl-food.com/owl-anshin>

最後までお読みいただきありがとうございます。

是非、産直アウルと一緒に「**おいしいはうれしい**」を実現しましょう！

産直アウルを引き続きよろしくお願いいたします。

