

ソロエルアリーナ はじめにガイド



アスクル、並びにソロエルアリーナをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。
本誌に、貴社にてソロエルアリーナを便利にご利用いただくために、ご注文の際の基本的な使い方についてご案内させていただきます。

わからないことがあれば・・・

ソロエルアリーナのご利用にあたり不明な点や、商品を探せないなどといった際は、巻末に記載しておりますソロエルアリーナお客様サービスデスクまでお気軽にお問い合わせください。

ソロエルアリーナとは



ソロエルアリーナをご利用いただきましてありがとうございます。ソロエルアリーナは、お客様の職場に必要な消耗品をまとめてご購入いただけるサービスで、アスクルが管理・運営しております。

お客様にご提供する価値

ソロエルアリーナは、購買にかかるお客様社内での運用の統一化、実績情報の一元化を主な目的として、貴社の購買ご担当者様（以下「購買管理者様」とさせていただきます）にご採用いただいたサービスです。また、お客様のご購入金額に応じてご提供価格がディスカウントされることも大きな特長です。

お客様がソロエルアリーナよりご購入いただくことが、貴社全体のコスト削減にもつながります！

お取り扱い商品について

オフィスだけでなく、工場や建設現場、研究所など、お客様の職場に必要な消耗品をワンストップでお買い求めいただけます。「アスクル」と聞くと、「文房具」「事務用品」といったイメージをお持ちになる方もいらっしゃるかと思いますが、文具・事務用品だけでなく、家具や、飲料・食料、日用品やワークウェア／シューズなどの生活雑貨、プロユースの梱包用品、工具、実験用備品や各種計測器などの研究用品まで幅広く取り扱っております。ぜひソロエルアリーナWebサイトの中でお求めの商品を探してみてください。

お届けについて

送料無料！ 当日、または翌日にお届け。しかも1,000円（税込）以上なら送料無料！

1,000円^(税込み)以上
送料無料になります。

商品とお届け先の住所によって異なりますが、最短で当日、または翌日にお届けします。

※当日配送エリアのお客様は午前11時までにご注文いただきますと、商品を当日にお届けします。

※翌日配送エリアのお客様は午後6時までにご注文いただきますと、商品を翌日にお届けします。

※アスクルへの1回のご注文金額合計が1,000円（税込）未満の場合、送料として別途315円（税込）をご負担いただきます。

※お取り寄せ品・メーカー直送品など一部の商品や組立・設置サービスは通常のお届け日と異なります。詳しくはサイト内ご利用ガイドをご覧ください。



お支払いについて

お支払いに関する取り決めに関しましては、購買管理者様にソロエルアリーナのご利用をお申し込みいただいた際にご確認いただいております。詳しくは購買管理者様までご確認をお願いいたします。

アフターサービスについて

返品365日 返品のお申込みもソロエルアリーナからご依頼いただけます！

返品
の受付期間は
365日以内です！

お届けした商品で万が一ご満足いただけない場合には、ご購入後（納品書に記載されている出荷日から）365日以内であれば、ご返品を承ります。

※一部返品をお受けできない商品がございます。ご了承ください。

※感染のおそれのある廃棄物および産業廃棄物につきましては、お客様において適正に処理いただくことが産業廃棄物処理法上義務づけられております。返品はお受けできませんので、あらかじめご了承ください。

※返品をお受けできない商品については、サイト内ご利用ガイドをご覧ください。



ソロエルアリーナでの基本的な操作について

まずはソロエルアリーナをご利用いただく上での基本的な操作についてご説明いたします。

ソロエルアリーナにログインするには？

1. ソロエルアリーナよりID、パスワードに関するメールが届いている場合は、そちらに記載のID、パスワードをご確認ください。届いていない場合は、貴社購買管理者様にご確認をお願いいたします。
2. インターネットより、下記のURLにアクセスください。ソロエルアリーナのログイン画面が表示されます。
3. ログインIDとパスワードを入力いただき、【ログイン】をクリックします。
※初めてログインされる場合は、パスワードの変更をお願いいたします。

SOLOEL ARENA
Powered by ASKUL
ソロエルアリーナ

ログインID 78000001
パスワード

承認者のログインはこちら
ログイン

URL <https://solution.soloel.com/>

※ログインID、パスワードを紛失された場合、第三者に悪用されるなど不利益を被る可能性がありますので、お取り扱いについては十分にご確認ください。ログインID、パスワードを紛失された場合は、貴社購買管理者様までご確認ください。

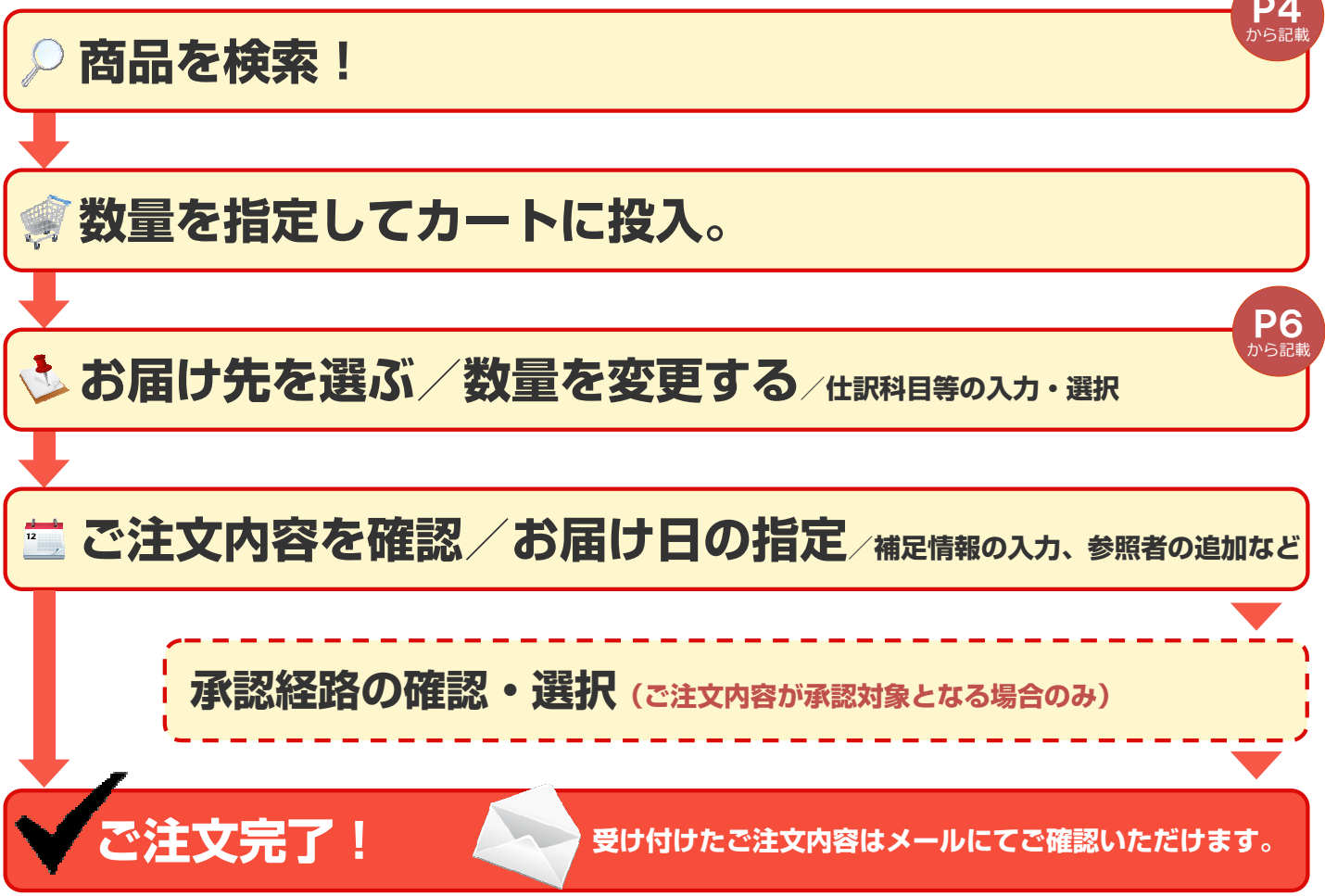
ソロエルアリーナ画面の基本的な使い方



1. ソロエルアリーナロゴ どの画面にも表示されるソロエルアリーナロゴをクリックするとトップ画面に戻ります。
2. お問い合わせ番号 現在、ご利用いただいているお客様の「お問い合わせ番号」です。システムや商品に関することなど、お問い合わせの際はこちらの番号をお伝えいただけますとスムーズにご案内できます。
3. ご利用ガイド システム内の各機能をはじめ、ソロエルアリーナサービスでわからない点があれば、まずはこちらをご覧ください。各画面にも該当機能のご利用ガイドへアクセスできるリンクを設けております。
4. 企業内連絡先 購買管理者様のご連絡先です。
5. ログアウト ご利用を終了する場合は、こちらをクリックしてください。ログイン画面に戻ります。
6. 各種設定 部門・ご利用者のご登録や、システム機能の設定を行う際は、こちらから設定画面にアクセスいただけます。※お客様の権限により表示/非表示が切り替わります。
7. 企業推奨品 購買管理者様により貴社内で購入を推奨する商品を特定し、事前登録された商品がこちらから購入いただけます。こちらに登録されている商品については承認を行う、あるいは登録されていないものは購入できないようにするなどの制御も可能です。
8. 企業セット商品 複数の商品と数量を1セットまとめて購入したい場合、こちらからお進みください。購買管理者様が「企業セット商品」として事前に登録されたアイテムをセット購入することができます。
9. 主要商品カテゴリ 文具・事務用品等の各カテゴリから商品をお探しいただけます。こちらには主要な商品カテゴリのみが表示されており、全てご覧になるには、⑩の【全てのカテゴリを見る】をクリックしてください。
10. キーワード検索欄 こちらにキーワードを入力いただき、【商品検索】をクリックすると、該当する商品が表示されます。
11. アスクルのスタンプ・印刷 こちらからアスクルスピードプリントセンターへアクセスいただけます。アスクルスピードプリントセンターでは、お客様独自のスタンプ・印鑑の作成はもちろん、名刺や社名入り封筒、会社ロゴ入れノベルティ作成等々をご依頼いただけます。
12. 環境対応商品チェック こちらに表示されている各環境対応基準をチェックし、【設定保存】をクリックすると、チェックした環境対応基準の認可を取得した商品のみが検索対象となります。グリーン購入にも便利です。
13. 全てのカテゴリを見る 他のサプライヤー様が掲載する商品のカテゴリも含めた全てのカテゴリをご覧いただけます。

お買い物の手順 ～商品の検索

ソコエルアリーナで商品をご注文いただくまでの流れについてご説明いたします。



商品を検索するには？商品検索の手順

キーワードから探す

検索窓に「キーワード」「商品名」「商品番号」のいずれかを入力して、検索ボタンをクリックしてください。商品の検索結果が表示されます。検索結果の中から、商品のアイコンやカテゴリ毎に絞り込みをしたり、表示順を並び替えることができます。



商品カテゴリから探す

ご注文いただける商品は、「事務用品/文房具」、「飲料/食品/キッチン用品」などのカテゴリに分けられています。画面上部にある主要商品のカテゴリをクリックしていくと、各カテゴリに分類されている関連商品を一覧でご覧いただけますので、幅広く商品をお探しの際に便利です。商品はこれらのカテゴリ以外にもございます。「全てのカテゴリを見る」をクリックしていただくと、サイトでご注文いただける全ての商品のカテゴリをご覧いただけます。



★検索のワンポイント
各カテゴリページの上にある検索窓に、キーワードを入れて検索することで表示されているカテゴリに絞って、商品をお探しいただけます。

お買い物の手順 ～商品の検索



カタログの商品番号から探す（クイックオーダー）

お手元にあるカタログや、お届けの際に同梱されている納品書などに記載されている商品番号（お申込番号）からも、スピーディーにご注文いただけます。頻繁に同じ商品をご注文される際、ご注文商品のお申込番号をご存知の方にも便利なご注文方法です。

お手元にカタログをお持ちの方はこの部分の数字を入力してください。

| 品目 | 品目単位 | お申込番号 | M価(税込) | 価格(税込) |
|------------------|------|---------|--------|--------|
| A4奥行43mm(グリップなし) | 1冊 | 267-216 | ¥483を | ¥448 |

カタログの商品番号からのご注文（クイックオーダー）のご利用方法

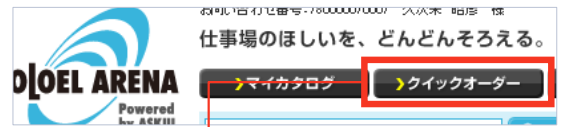
■トップ画面からご利用（一度に5商品までのご注文の場合）

1. トップ画面の中央の検索欄にある「商品番号から探す」タブをクリックしてください。
2. 商品番号（お申込番号）と数量を入力して、「まとめてカートに入れる」をクリックしてください。
3. ご注文商品の確認画面が表示されますので、内容をご確認いただき、よろしければ、「カートに入れる」をクリックしてください。



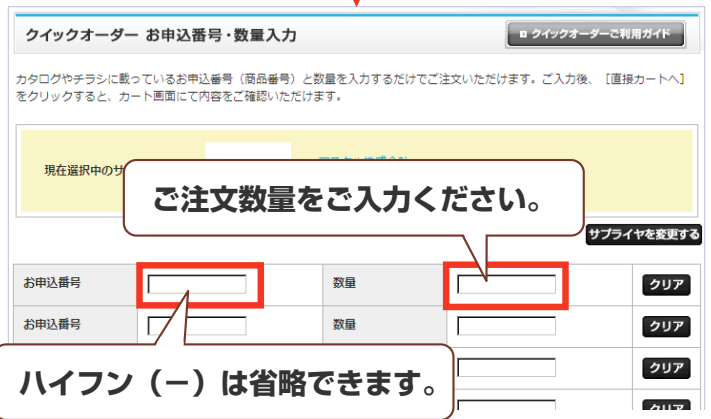
■クイックオーダー画面からご利用（一度に6商品以上のご注文）

1. トップ画面の上段メニューにある「クイックオーダー」をクリックしてください。
2. 商品番号（お申込番号）と数量を入力してください。商品番号の確認を行いたい際は「確認してカートに入れる」を、直接カートに入れたい場合は、「直接カートに入れる」をクリックしてください。「確認してカートに入れる」をクリックした場合は、入力された商品の内容をご確認いただき、よろしければ「カートに入れる」をクリックしてください。



★検索のワンポイント

クイックオーダー画面でたくさんの商品番号の入力が必要な場合や、毎回同じ商品の組み合わせでご注文をされる場合は、CSV形式のファイルに、商品番号、数量を記載したものを、ご注文情報としてアップロードして取り込むことも可能です。CSV形式のファイルは、表計算ソフトなどで簡単にご用意できますので、お手元にカタログをお持ちで、たくさんの商品を一度にお求めになる場合にご活用ください。



他にも便利な商品検索！

■環境基準に対応した商品のみを探したい場合

注文する商品を特定の環境対応基準を満たすものから探したい場合、グリーン購入が社内で推奨されている場合などでは、トップ画面上部にある、「環境対応商品チェック」にある3つの環境基準の中で、検索対象にしたい基準だけにチェックをして、「設定保存」をクリックしてください。

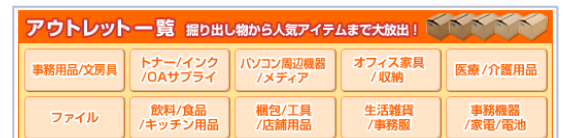
「環境対応商品チェックの条件を保存しました。」とメッセージが表示されますので、この状態でキーワードで商品を検索すると、チェックした基準に該当する商品のみが検索されます。またカテゴリから検索する際も、同じ基準に該当する商品だけが表示されます。



■おすすめ商品やアウトレット品にもご注目！

トップ画面にはお買い得な商品や、季節の人気商品などをピックアップしてご案内しております。また、アウトレット品のご紹介も行っております。時折々で魅力的な価格での商品をご提供しておりますので、こちらも是非チェックしてみてください！

※おすすめ商品や、アウトレット品については、貴社購買管理者様の設定により、掲載されない場合がございます。



お買い物の手順 ～カートでのご確認

次に、カート画面でご確認いただきたい点、変更できる点についてご案内いたします。

カートとは？ カートを表示するには？

カートとは、ソロエルアリーナでご注文をいただく際に、ご注文予定の商品を一時的に保存しておくものです。カートをご覧いただくには、画面右上の「カートを見る」をクリックしてください。こちらの画面でご注文いただく商品、数量とお届け先の住所をご確認ください。



カート画面の見方／お届け先の変更手順について

カート内商品一覧
 任意コードの指定
 特定商品への付随情報表示
 お届け先の変更

レジ (ご注文内容の確認)
 承認経路の指定
 注文申請完了
 注文完了

お届け先の変更はココから！

お届け先
 事業企業推進平塚アスト用
 事業企業・推進部
 〒119-0053 東京都江東区豊3-10-8
 TEL: 03-3522-0000

現在のカート内商品

| No. | 商品情報 | 数量 | 小計 (税込) | 削除/編集 |
|-----|---|----|---------|-------|
| 1 | 伊藤園 茶の間 2.0L 1セット (12本: 6本x2入) 販売価格 (税込): ¥2,136 控え: (40文字以内) 商品名: 伊藤園 茶の間 2.0L 1セット (12本: 6本x2入) 販売価格 (税込): ¥2,136 | 1 | ¥2,136 | 削除する |
| 2 | セキセイ デスクトレイ A4サイズタテ型 ブルー 販売価格 (税込): ¥288 控え: (40文字以内) 商品名: セキセイ デスクトレイ A4サイズタテ型 ブルー 販売価格 (税込): ¥288 | 1 | ¥288 | 削除する |
| 3 | アスクル OAKクリーナー除菌 70粒詰替え AS-CR70 1個 販売価格 (税込): ¥278 控え: (40文字以内) 商品名: アスクル OAKクリーナー除菌 70粒詰替え AS-CR70 1個 販売価格 (税込): ¥278 | 1 | ¥278 | 削除する |

カート内商品の商品代金合計: ¥2,702
 商品代金合計 (税込): ¥2,702
 再計算
 このカート内の内容を定型注文として保存する

確認したら、ココをクリック！
 この内容でレジへ

お届け先
 ご注文のお届け先が表示されています。こちらの住所に商品をお届けいたします。

お届け先の変更
 お届け先を変更される場合は、こちらの「お届け先を変更する」をクリックしてください。事前にご登録されている選択可能なお届け先の一覧が表示されますので、ご希望のお届け先を選択し、「変更する」をクリックしてください。



★まずはご注文商品と数量を今一度ご確認ください。

必要に応じて「控え」をご入力いただけます。入力の必要が無い場合は、そのまま空白で構いません。なお、ここで入力された情報は購入実績データに反映されます。

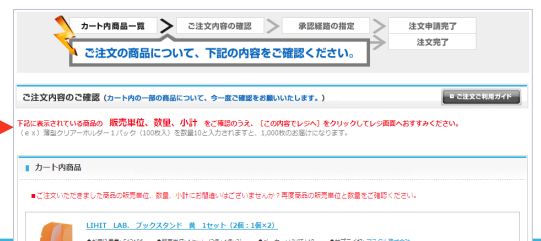
「控え」の下にも、入力欄/選択欄が表示される場合がございます。こちらに表示されるのは貴社購買管理者様の設定により表示されている入力欄/選択欄となりますので(※)、貴社運用ルールに沿って、ご入力、または選択肢の選択をお願いいたします。

(※) 設定により何も表示されない場合もございます。

定型注文への登録
 カートに保存されている内容を次回以降のご注文にもつきたい場合は、「このカート内の内容を定型注文として保存する」をクリックしてください。カートの内容が「定型注文」に保存されます。次回同じ内容のご注文をする際は、メニュー上段の「定型注文」から簡単に呼び出せます！

画面に表示されているご注文商品とお届け先でよろしければ、「この内容でレジへ」をクリックしてください。

※お客様の誤発注を防ぐために、ご注文数量により以下の確認画面が表示される場合がございます。お手数をおかけしますが、今一度ご確認くださいませよう願いたします。



お買い物の手順 ~レジでのご確認

次に、レジ画面でのご確認いただきたい点、変更できる点についてご案内いたします。

ご注文内容のご確認画面の見方

The screenshot shows the 'ご注文内容のご確認' (Check your order) screen. At the top, there's a progress bar with steps: 'カート内商品一覧', 'ご注文内容の確認', '承認経路の指定', and '注文申請完了'. Below this, there's a section for '承認理由をご確認ください。' (Please check the approval reason.) and a 'ご注文内容をご確認' button. A red box highlights the 'ご注文内容を確認いたします。' (I will check your order content.) section, which includes a note about the approval process and a 'この内容で注文確定' (Confirm order with this content) button. Below that, there's a 'ご注文内容' section with a table of items and their prices. A red box highlights the 'お届け日の変更' (Change delivery date) button. Below the table, there's a 'お届け先情報' (Delivery address information) section. At the bottom, there's a '合計金額' (Total amount) section with a red box around it. A red dashed box highlights the '在庫商品 (アスクルよりお届け)' (In-stock items (delivery from Askr)) section, which includes a table of items and their prices. A red box highlights the 'お届け日の変更' (Change delivery date) button in this section. A red box highlights the 'この内容で注文確定' (Confirm order with this content) button at the bottom of the page.

サプライヤごとの小計金額

ご注文先のサプライヤ毎に、ご注文金額（配送料込み）の小計が表示されます。

商品がお届け日ごとにまとまって表示されます。まとまる単位は以下の通りです。

| 商品種別 | 発送元 | お届け日 |
|---------------|--------|----------------------------|
| 在庫品 | アスクルより | 通常のアスクルのお届け日 |
| お取り寄せ商品 | アスクルより | 約1～2週間でお届け |
| 家具・家電 | アスクルより | 翌々営業日（組立設置サービスをお申し込みの場合のみ） |
| メーカー直送品（商品ごと） | メーカーより | 商品ごとに約1～2週間でお届け |

アスクル見積書

アスクルへのご注文内容については、見積書をPDFファイルとしてご覧いただけます。貴社内での稟議などで必要な場合はご利用ください。



アスクルご注文分のお見積書

お届け日

お届け日が表示されます。最初は通常のお届け日が表示されております。

お届け日を変更される際は、「お届け日の変更」をクリックしてください。ご指定いただけるお届け日が一覧で表示されますので、ご希望のお届け日を選択してください。



お届け日を選択ください。

合計金額

アスクルへのご注文、他のサプライヤへのご注文もまとめた、合計金額と配送料が表示されております。

画面の内容のご注文商品とお届け日でよろしければ、「この内容で注文確定」をクリックしてください。

※購買管理者様の設定により、ご注文内容に対して承認者の承認が必要となる場合がございます。その場合は、次の画面であなたが承認するかを指定する「承認経路」をご選択/ご確認いただいた後に、注文申請が完了し、全ての承認が完了した時点で、実際のご注文となります。

さらに便利にお買い物をするために

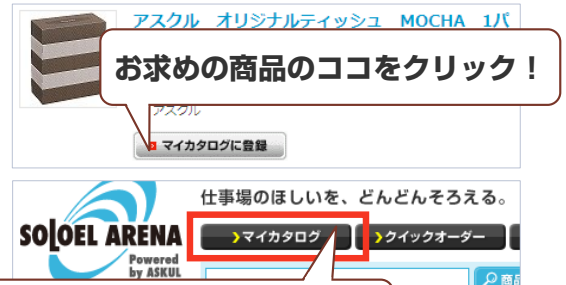
ご注文をいただく際にご利用いただくことで、さらに短い時間で簡単にお役立ていただける機能をご紹介します。

商品をお探しの際に、べんりな機能

マイカタログ

いつもご注文いただく商品を登録しておけば、検索不要でカートに！

マイカタログは、よくご注文いただく商品を登録することができ、同じ商品をお求めの際、検索する手間を省いてご注文いただける機能です。マイカタログは、フォルダを複数作成いただけますので、ご注文の用途や商品のカテゴリなどに応じて、お好みでフォルダを分けて登録していただけるようになっております。商品の検索結果に、「マイカタログに登録」ボタンが表示されておりますのでそちらをクリックしていただくことで、商品をマイカタログにご登録いただけます。



次のご注文時はココから！

定型注文

いつも同じ商品の組み合わせでご注文される場合、カートの内容をまるごと保存！

いつも同じ商品を、同じだけ注文！という場合に、カートに入れていただいた商品と、ご注文数量をまるごと保存して、次回のご注文時に呼び出せる機能が定型注文です。定型注文をご利用いただくことで、商品検索の手間無く商品を選定いただけますし、もちろん、追加で別の商品を続けてお探しいただくことも可能です。定型注文をご登録される際は、一度、保存したい商品を全てカートに入れていただき、カート画面の下部にございます「このカート内の内容を定型注文として保存する」をクリックしてください。定型注文は複数ご登録いただけます。



ご利用履歴

以前買った商品と同じものをお求めの際は、過去のご注文履歴から簡単にご注文！

前に買ったものと同じものを買いたい！というような場合は、ご注文履歴から同じ商品を再注文いただけます。メニューの「ご利用履歴」から過去のご注文を検索いただけますので、以前ご購入いただいた商品と同じ商品を簡単に指定してお買い求めいただけます。

商品をご注文の際に、べんりな機能

自由にご活用いただける入力欄！参照者の指定で情報共有も！

商品のご注文時にも、お客様の社内業務を効率化させるための機能が、ございます。

レジ画面には「お客様ご注文番号」、「お客様ご注文件名」、「お客様備考」といった、業務に合わせて自由にご利用いただける入力欄を設けております。次回のご注文時に残しておきたいこと、社内稟議などで使う番号などを記入入力いただければ、ご利用履歴から、過去のご注文をご覧になった際に、入力した内容も合わせてご確認くださいませ。

また、ご注文時に参照者を指定いただけます。この機能では、ご注文された方が参照者として指定された方とご注文内容を共有でき、一方で参照者として指定された方はご利用履歴から該当のご注文内容をご覧いただくことができます。休暇を取るなど、いつもの注文を次回だけ別の方にお願ひしたい、承認をする必要は無いが、いつ何を購入したのかは周囲に共有したいといったケースなどでご利用ください。



ご利用者様からよくいただくご質問（ログイン・注文）



| No. | | |
|-----|-----------------------------------|--|
| 1 | パスワードを紛失してしまいました。どうすればいいですか？ | 購買管理者、または、パスワードを紛失されたご利用者が所属されている部門の部門管理者がご利用者のパスワードを再設定いただけます。 いずれかの管理者の方に[各種設定]→[部門情報の管理]→該当部門の[ご利用者]→該当ご利用者をクリック→[変更]で、パスワードの再設定をご依頼いただけますようお願いいたします。 |
| 2 | ログインがうまくできません。 | ソロエルアリーナお客様サービスデスクまでご連絡ください。場合によっては原因の解明までにお時間を頂戴する場合がございます。予めご了承ください。 |
| 3 | 「お問い合わせ番号」って何ですか？ | 「お問い合わせ番号」は画面の左上に表示されている76、または78から始まる番号のことです。お問い合わせをいただいた際に、お客様を素早く確認させていただくためのコードですので、お電話いただく際には、この番号を担当までお伝えください。 |
| 4 | カタログに載っている商品が見つかりません。どうすればいいですか？ | カタログに記載されている商品のお申込番号（6桁または7桁の数字）をキーワードに入れて検索してみてください。 |
| 5 | カタログを送って欲しいのですが、どうすればいいですか？ | 担当販売店（ソロエルアリーナエージェント）、またはソロエルアリーナお客様サービスデスクまでご連絡ください。 |
| 6 | グリーン商品だけを購入したいのですが？ | 画面上部にある[環境対応商品チェック]より、検索対象としたい各種環境対応基準にチェックを入れ、【設定保存】をクリックします。その後、商品検索を行うと保存した環境対応基準に該当した商品のみが検索結果に表示されます。 ※設定を解除するには、上記のチェックを外して【設定保存】をクリックします。 |
| 7 | パスワードを変更したいのですが？ | 画面上部のメニューの中から、[マイページ]をクリックいただき、「お客様ご登録情報」欄の【ご登録情報の変更】をクリックしてください。こちらの画面で新しいパスワードを入力していただければ、パスワードを変更することが可能です。 |
| 8 | 新しいメンバーが入りました。どうすれば使えるようになりますか？ | 購買管理者、もしくは部門管理者としてご登録されているご担当者様にて、新しいメンバーの方を新規のご利用者としてご登録いただけます。 |
| 9 | 注文内容の変更やキャンセルはできますか？ | アスクールへのご注文の場合、ご注文後、キャンセル可能時間内であれば【ご利用履歴・再注文】から、ご注文のキャンセルができます。数量や商品、お届け先の変更をご希望の場合は、お手数ですがご注文キャンセル後に再度ご注文をお願いいたします。なお、一部の商品・サービスにつきましては、キャンセル可能時間帯内であってもキャンセルを承れません。予めご了承ください。 |
| 10 | 注文の状況はどこで確認できますか？ | ご注文の確定後、ご登録のメールアドレスに「リプライメール」を送信させていただきます。こちらでご注文を確認いただくか、サイト内の【ご利用履歴・再注文】より直近のご注文履歴をご確認いただけます。 |
| 11 | 注文リプライメールが届きません。 | 貴社にてドメイン指定受信の設定をされている場合は、“soloel.com”のメールが受信できるように設定してください。また、インターネット上の諸事情により、お客様にて受信いただくまでにお時間がかかる場合もございます。ご注文が完了していない可能性が疑われる場合は、ソロエルアリーナお客様サービスデスクまでご連絡ください。 |
| 12 | 商品の交換は可能ですか？ | アスクールでは、商品の交換は行っておりません。商品の返品手続きをしていただいた後、あらためてご希望の商品をご注文ください。お手数ですがよろしくをお願いいたします。 |
| 13 | 今回の注文のみ、届け先を変更したいのですが、どうすればいいですか？ | カート画面の上部にある【お届け先を変更する】をクリックし、お届け先を指定してください。なお、お届け先は購買管理者もしくは部門管理者（※）により事前に登録された住所のみを指定いただけます。 （※）購買管理者により部門管理者がお届け先登録を許可されている場合のみ |
| 14 | カタログに掲載している商品しかないのですか？ | ソロエルアリーナでは、カタログに掲載している商品以外にもサイト限定でお取り扱いする商品がございます。ぜひ当ガイド3～4ページの各種検索方法で商品をお探しください。 |
| 15 | 商品のサンプルはありますか？ | 申し訳ございません。各商品のサンプルのご希望は承っておりません。予めご了承ください。 |

ご利用者様からよくいただくご質問（お届け・返品）



| No. | | |
|-----|----------------------------|--|
| 16 | 配送業者を指定できますか？ | 当社指定の配送業者にてお届けさせていただきます。 配送業者の指定はお受けできませんのでご了承ください。 |
| 17 | 注文に送料はかかりますか？ | アスクルへのご注文において、1注文でのお買い上げ金額の合計が1,000円（税込み）以上の場合は、配送料無料でお届けいたします。1,000円（税込み）未満のご注文は315円（税込み）をご負担いただけます。 ※お届け日が異なる商品については、お届け日ごとに1,000円（税込み）以上の場合、無料でお届けいたします。 |
| 18 | 配送時に不在だった場合はどうなりますか？ | ドライバーが不在票を残した上で、お客様がご不在の場合はあらためて商品をお届けにまいります。再度、お届け日をご指定いただく際は、不在票に記載されている連絡先までご連絡ください。 |
| 19 | 1回の注文で、配送先を複数に分けることはできますか？ | 1回のご注文では、1つのお届け先のみご指定いただけます。ご注文明細ごとのお届け先指定はお受けできませんのでご了承ください。 |
| 20 | 商品が届く日付を確認したいのですが？ | お届け日の指定が無い場合は、レジ画面で表示されているお届け日となります。商品によってお届け日が異なるものもございますので、詳しくはサイト内のご利用ガイド、カタログの各サービスページ、又はソロエルアリーナお客様サービスデスクまでご確認ください。 |
| 21 | 商品の配送日、時間を指定したいのですが？ | ご注文日を含む2週間以内であれば、予めレジ画面で配送日を指定いただくことが可能です。お届け時間の指定は承っておりませんのでご了承ください。 |
| 22 | 土曜日、日曜日、祝日でも商品を届けてもらえますか？ | 配送日を指定いただければお届け可能です。指定されていない場合は、土日・祝日を除く平日のお届けとなります。 |
| 23 | 梱包はどのような形になりますか？ | アスクルでは、当日配送エリア及び神奈川県、静岡県、千葉県のお客様には、再生紙の紙袋、又はポリエチレン袋でお届けいたします。いずれも商品を取り出した後、もう一度使っていただける丈夫なつくりとサイズになっております。もちろん輸送中はコンテナに入れて商品を安全に配送いたします。 上記エリア以外のお客様へは、紙袋又はダンボール梱包でのお届けとなります。 ※壊れやすい商品の場合、メーカーから直接お届けされる商品は、ダンボールでのお届けとなります。 |
| 24 | 「ECO-TURN配送」って何ですか？ | ECO-TURN配送とは、環境負荷の軽減を目的として、折りたたみコンテナ（通い箱）と再利用できる袋（通い袋）を利用したアスクル配送システムの総称です。従来、アスクルでは、お届けする商品の梱包にダンボール・紙袋の紙材やポリエチレン袋を利用しておりましたが、ご登録住所および商品お届け先が当日配送エリアおよび東京都（離島を除く）・神奈川県・千葉県・埼玉県の翌日配送エリアの場合にECO-TURN配送をご利用いただけます。 |
| 25 | 返品はどうすればいいのですか？ | ご購入後（納品書に記載されている出荷日）から365日以内であれば、返品を承ります。また、返品商品はアスクル引取り便にて無料で回収いたします。詳細につきましては、ソロエルアリーナWebサイトログイン後のトップ画面内「アスクルへの各種お手続き」の『返品受付』にてご確認ください。 ※一部返品を承れない商品がございます。 |

上記のサービスに関しては、アスクルへのご注文の場合のご案内となります。他のサプライヤへのご注文の場合は、各サプライヤとのご契約内容によって異なります。詳しくは、発注先サプライヤまでお問い合わせください。

お問い合わせはソロエルアリーナお客様サービスデスクにて承ります。

通話料
無料

0120-115-844

携帯も
ご利用
可能

受付時間：月～土曜 午前9時～午後6時30分（祝日除く）

※お届けに関するお問い合わせは日曜・祝日も承ります（午前9時～午後6時）

※IP電話をご利用の場合は、03-6743-2345までおかけください（通話料はお客様のご負担となります）