ご利用ガイド

SERVICE GUIDE

ハナ・スタ

hana suta

-Menu-

1 サービスの流れ …P1～2
2 商品を探す …P3～8
3 商品を購入する …P9～10
4 お届けと送料 …P11～14
5 商品が届いたら… …P15～16
6 お支払い …P17～18

お問い合わせ先　株式会社シフラ　ハナスタ代表
TEL：03-5646-1187　(050-1752-1187)
Mail：hana@cifra.co.jp

1 サービスの流れ

ログインからお支払いまでの流れ

切花販売

販売日 (火・木・日)

- 会員ページへログイン …P3
- 商品を選ぶ …P4
- 商品を購入する …P9
- 仮伝票送付 (20時頃)

発送日 (月・水・金)

- 商品の発送 …P11
- 宅配便問合せ番号メール送付
- 最終成約伝票送付 (17時頃)

お届け日

- 商品受取・確認 …P15
- 不具合品のクレーム申請 …P15

お支払い

- ご請求書発行 …P17
- お支払い …P17

鉢物販売

※市場引取・自社便ご利用の方の限定サービス

販売日 (月・水)

- 会員ページへログイン …P3
- 商品を選ぶ …P4
- 商品を購入する …P9
- 仮伝票送付 (翌日20時頃)

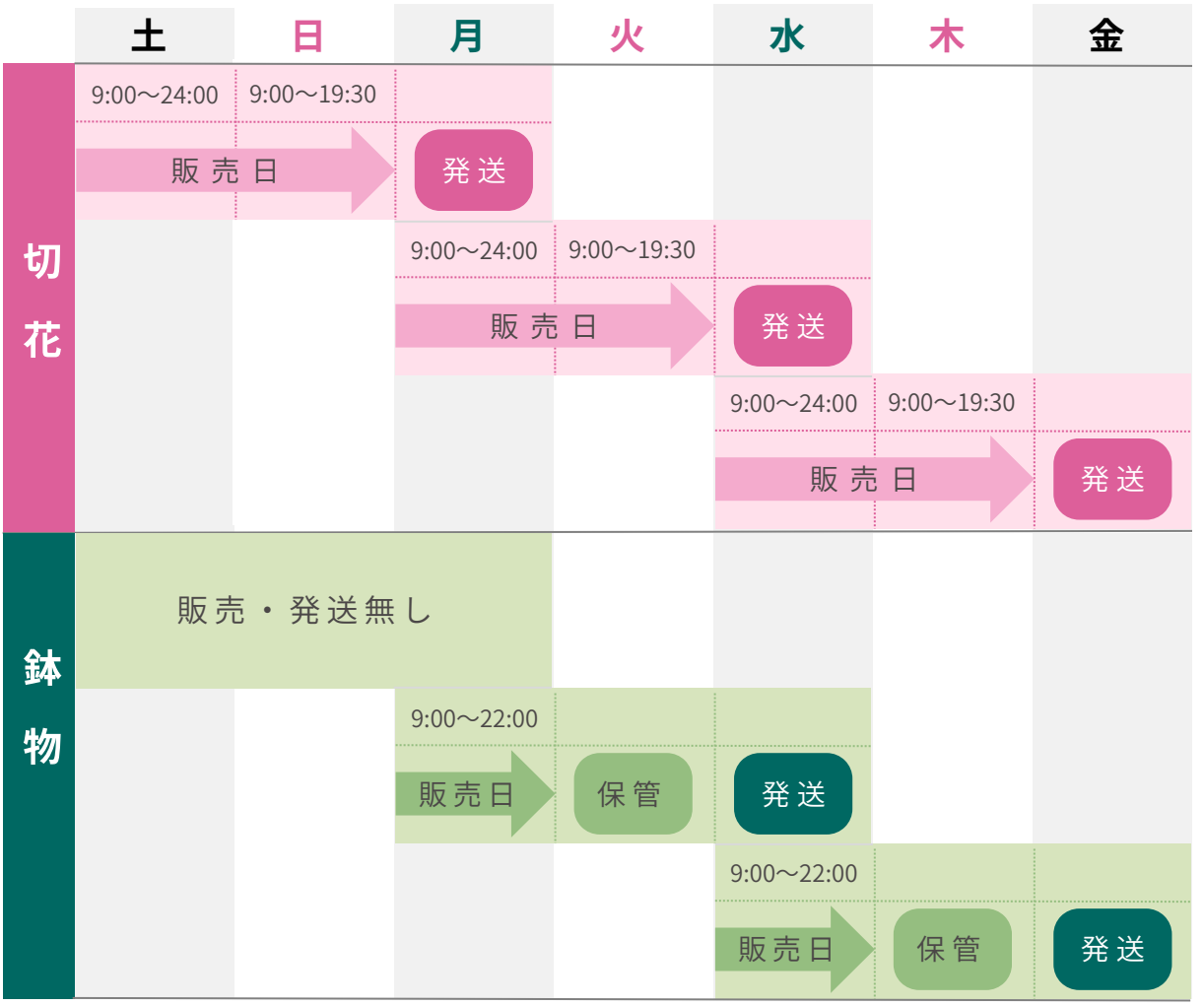
発送日 (水・金)

- 商品の発送 …P11
- 商品受取・確認 …P15
- 不具合品のクレーム申請 …P15
- 最終成約伝票送付 (17時頃)

お支払い

- ご請求書発行 …P17
- お支払い …P17

販売スケジュール



切花

■切花のメイン販売日は **日・火・木　9：00～19：30**です。
時間を分けて購入した商品も、まとめて発送となります。

■土・月・水の9：00～24：00の間は前々日販売となり、メイン販売日よりも商品数が少なくなります。（特に9：00～15：00頃は商品数少なめです）

鉢物

■市場引取、自社便ご利用の方限定のサービスです。宅配便の方への販売はございません。

■鉢物の販売日は**月・水　9：00～22：00**です。
同じ発送日分で購入した切花と合わせてのお届けとなります。

■送料は切花と同様です。切花と鉢物は合わせて商品点数としてカウントいたします。
（例）切花3点+鉢物2点＝合計5点のため送料は300円/点×5点＝1,500円(税抜)

※産直品・予約注文は上記の時間に限らず販売しております。詳しくは各販売ページにてご確認ください。
資材の販売時間も異なります。

2 商品を探す

ハナスタへログインする

インターネットを開き「ハナスタ」と検索してサイトへアクセスします。
ハナスタサイトから『ログイン』をクリックし、ID・パスワードを入力してください。

※画像はPC版画面です。スマホ版も同様の操作でご利用いただけます。

パスワードには半角アルファベット大文字と小文字、半角数字が使用可能です。
大文字のO(オー)と数字の0(ゼロ)の入力間違いにご注意ください。

PC・タブレットでのログインはこちらから▼

スマートフォンでのログインはこちらから▼

好きな条件で検索し、商品を選ぶ(PC画面)

『品目』や『名称』から商品を検索！

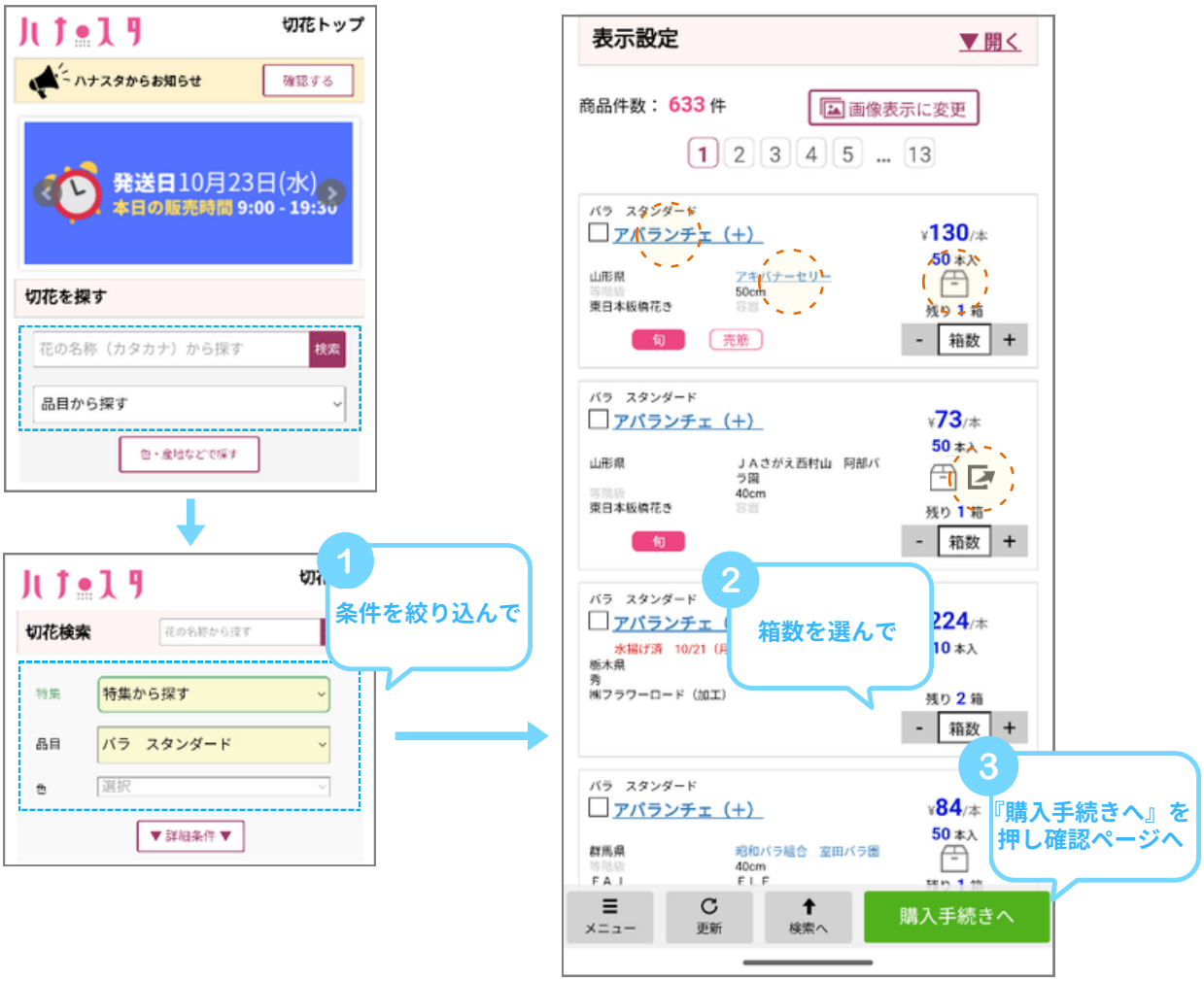
商品選択のポイント

上図のオレンジ丸部分のアイコンをクリックすると販売されている商品に関連する情報が確認できます。ご購入の参考に情報の確認をお願いします。

- 品種イメージ画像・品種コメント
  ※実際の商品画像ではありません
- 荷姿（箱やバケツ）画像
  ※実際の商品画像ではありません
- 過去のお問い合わせや産地情報
- 過去のご購入実績と評価

2 商品を探す

好きな条件で検索し、商品を選ぶ(スマートフォン画面)



商品選択のポイント

上図のオレンジ丸部分のアイコンをクリックすると販売されている商品に関連する情報が確認できます。ご購入の参考に情報の確認をお願いします。

品種名　品種イメージ画像・品種コメント
※実際の商品画像ではありません
※青字になっているものが対象

荷姿（箱やバケツ）画像
※実際の商品画像ではありません

産地名　過去のお問い合わせや産地情報
※青字になっているものが対象

過去のご購入実績と評価

表示内容・アイコンについて

商品一覧に表示されているアイコンや項目について、基本的なものを解説します。

1 品種イメージ画像・品種コメント

品種イメージ画像と品種コメントが確認できます。
※品種イメージ画像は実際の商品画像とは異なりますので参考としてご参照ください。

2 荷姿画像

過去に出荷された同産地、同品種の荷姿(箱やバケツ)の画像を確認できます。撮影日のが古い場合、現在の出荷状況と異なることがございますのでご了承ください。※実際の商品画像とは異なりますので参考としてご参照ください。

3 産地情報

産地(生産者)の特徴や商品規格、等階級情報、オススメの時期、過去にお問い合わせのあった質問に対する回答などが確認できます。特にノンクレーム品・ノンクレーム産地であるかどうか、また傷みや色変化が生じやすい時期も記載されていることがあるため、購入を検討している商品にこのアイコンが出ている場合は、必ず確認をしてください。

4 商品規格情報

等階級や長さ、輪付の情報が記載されています。下位等級である商品はクレーム対象外のため、ご購入の際はご注意ください。詳しくはP15に記載しています。

5 入数・荷姿容器情報

箱入数と産地から届く荷姿(箱またはバケツ)の情報が記載されています。

未記入　：基本的に横箱です。横箱は花を寝かせた状態で梱包しています。
縦箱　　：花を立てた状態で梱包しています。産地・品目によって保水されています。
ELF　　：ELFバケツに入った状態です。保水されています。

6 購入実績

購入履歴よりその商品を〇・△・×で評価し、メモを入力できる機能があります。このアイコンが出ている場合は過去に購入したことがある商品のため、購入に迷った時は過去の購入実績とメモを確認することをオススメします。

7 商品備考情報

産地または市場が記載している商品に関する情報です。クレーム対象外に関する記載もあるためご購入前に必ず確認してください。
【例1】「ファンシー30」「他」 ⇒　該当品種と備考記載品種のミックス品
【例2】「CO」「CN」 ⇒　原産国名(CO＝コロンビア、CN＝中国　など)
【例3】「葉傷み」「曲がり」「花持ち良い」 ⇒　商品についての補足情報
【例4】「個選」「071100などの数字」 ⇒　個選品のためクレーム対象外(数字は生産者番号)

8 市場提供画像

市場または産地撮影の提供画像です。基本的には購入いただく実際の商品画像となります。(※一部例外もあります)

9 特徴アイコン

直近のハナスタでの販売実績などから「旬」「定番」「売筋」「評判〇」「不安定」「評判×」の6種のアイコンが表示されていることがあります。特に「評判〇×」はハナスタ会員のみなさまが⑥の評価機能使っていただいた結果となりますのでご参考のうえ、ご自身の購入時にも積極的にご活用ください！詳しくはPC版ハナスタの特徴 ? をご確認ください。

2 商品を探す

表示内容・アイコンについて

前ページで紹介したアイコンについて、実際の見え方を一部ご紹介します。

品種画像・品種コメント

PCでの見え方

スマホでの見え方

産地情報

PCでの見え方

スマホでの見え方

商品選択時の注意事項

ハナスタは連携市場に上場されている商品を比較しながら購入できる仕入サイトです。
一般的なオンラインショップとは販売ルールが異なりますので、本紙の各ページに記載されている注意事項をよくご確認のうえでご購入いただけますようお願いいたします。

注意事項！

- **カート機能はありません！**

ハナスタにはカート機能がありません！
同じページ内の商品はまとめて購入いただけますが、ページを跨いでの同時購入はできません。
１ページずつ分けて購入してください。

- **購入後のキャンセルはできません！**

各市場の販売システムと連携しており、購入後は即時市場へデータが送られ発送へ向けた準備に入ります。エラー等のトラブルにより意図しない購入結果となった場合は、直ちにハナスタ代表まで電話連絡をしてください。

ハナスタ代表TEL：03-5646-1187

- **端末の戻るボタンは使用しないでください。**

PCでのブラウザバックや、スマートフォン・タブレットでのスワイプ操作による”ひとつ前の画面に戻る”は使用しないでください。
ご使用のブラウザによってはキャッシュ(過去データの記録)が残り、商品の重複購入や意図しない商品を購入してしまう等のトラブルに繋がります。前の画面に戻りたい場合は、ページ内のボタンを使用してください。

商品購入のポイント

①価格 ＝ 品質

同じお花でも生産者や時期、ランクにより品質は大きく異なります。
価格が安いものは品質も価格なりとなりますのでご注意を！

②上位ランク品を選ぶ

お花にはランクがあり、主に「秀」が最高ランクになります。
産地によってランク表記は異なりますが、価格で判断も可能です。

③輸入品はリスクがある

中国産の菊やカーネーションは品質があまり良くありません。
ケニア産やコロンビア産のバラは高品質ですが輸送ダメージのリスクがあります。
輸入品は本数と使用日に余裕をもって仕入れると安心できます。

3 商品を購入する

選んだ商品を確認する

商品を選択して『購入手続きへ』を押すと購入確認画面が表示されます。選択した商品の内容に間違いがないか、箱数は合っているか最終確認をしてください。
この画面で『購入する』を押した後のキャンセルはできませんので予めご了承ください。

※前の画面に戻る場合はブラウザバックを使用せず、下部の『キャンセル』ボタンを押して下さい。

注意事項！

- **購入後のキャンセルはできません！**

各市場の販売システムと連携しており、購入後は即時市場へデータが送られ発送へ向けた準備に入ります。エラー等のトラブルにより意図しない購入結果となった場合は、直ちにハナスタ代表まで電話連絡をしてください。

ハナスタ代表TEL：03-5646-1187

購入できたか確認する

商品数には限りがあり、人気商品はすぐに売り切れてしまいます。希望商品がきちんと購入できたか、購入結果画面にて必ず確認してください。

▼商品が正常に購入できた例

品目 品種 備考	出荷元 産地 生産者名	等階級 長さ 輪付	入数 容器	単価	購入 箱数	合計 数量	合計金額	発送日	購入結果
バラ スタンダード デジャブ 縦箱 ｺﾛﾝﾋﾞｱ	Tネット 外国・輸入 クラネット	80cm	20	¥ 184 /本	1 箱	20	¥ 3,680	9月23日 金曜日	○ 購入済み
バラ スタンダード サムライ	Tネット 愛知県 石川バラ園	秀 60cm	20	¥ 125 /本	1 箱	20	¥ 2,500	9月23日 金曜日	○ 購入済み

▼商品が購入できなかった例

品目 品種 備考	出荷元 産地 生産者名	等階級 長さ 輪付	入数 容器	購入 箱数	合計 数量	単価	合計金額	発送日	購入結果
バラ スタンダード ローテローゼ 代品の場合は、極品でのご案内になります。ご了承ください。	HIネット 愛知県 ＪＡ愛知みなみ フラワーステーション（田原）	秀２Ｌ 100~120cm 9~10輪	1,000 ELF	100箱	1,000	¥10,000/本	¥100,000	10月23日 水曜日	○ 購入済み
バラ スタンダード アバランチェ	HIネット 愛知県 ＪＡ愛知みなみ フラワーステーション（田原）	２Ｌ 60cm	50	1箱	50	¥90/本	¥4,500	10月23日 水曜日	× 残数不足

購入判定

○ ⇒ 希望通り購入完了

△ ⇒ いくつか希望した商品のうち、一部購入ができていない

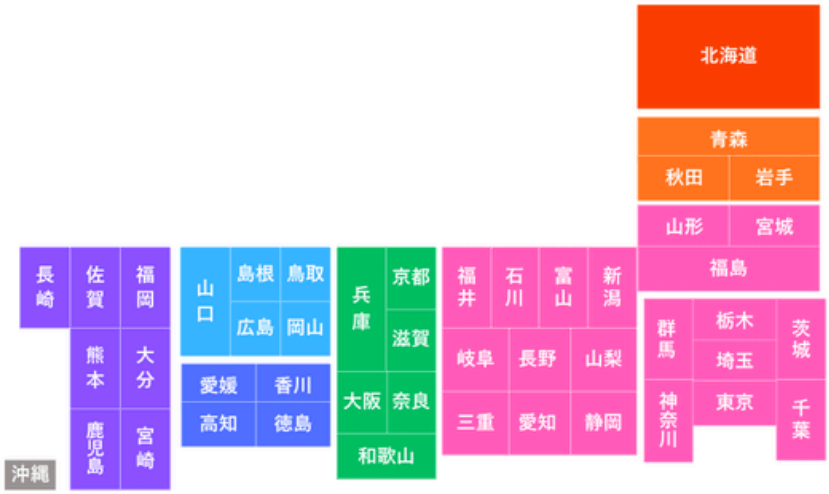
× ⇒ すべて購入ができていない

4 お届けと送料

宅配便のお届けと送料

商品の発送は、月・水・金の週３回です。
送料の計算方法は『　**基本送料**　×　**お届け個口数**　』となります。
商品はできるかぎりおまとめして発送します。

なお、1発送日につき5点以上ご購入の場合、エリアに関わらず一律150円/個口のボリュームディスカウントが適用されます。



※沖縄、島嶼部にはハナスタサービスを提供しておりません

商品おまとめのイメージ

商品は弊社ダンボールに極力おまとめし、
送料のご負担が少なくなるよう努めております。

☆送料シミュレーション　例）佐川便・南東北エリアのお客様の場合

■常温便の場合
2点 → 1個口： 650円 × 1個口 ＝ 650円
4点 → 2個口： 650円 × 2個口 ＝ 1,300円
5点 → 3個口： 500円 × 3個口 ＝ 1,500円
（5点以上購入時のボリュームディスカウントを適用）

■クール便の場合
2点 → 1個口： 1,155円 × 1個口 ＝ 1,155円
4点 → 2個口： 1,155円 × 2個口 ＝ 2,310円
5点 → 3個口： 1,005円 × 3個口 ＝ 3,015円
（5点以上購入時のボリュームディスカウントを適用）

※ 宅配業者が定める出荷規格内でおまとめします
※ おまとめできる個口数は商品の荷姿等の状況により変動します
※ 自社便のお客様は、商品おまとめ対象外です

宅配便のお届けと送料　※表内の金額は税抜です

佐川急便

お届けエリア	お届け日 ※発送日　月・水・金	通常便	クール便
北海道	発送日の　翌々日	1,230円	1,710円
北東北（青森・秋田・岩手）	発送日の　翌日	650円	1,205円
南東北・関東・北陸 甲信越・東海	発送日の　翌日	650円	1,155円
関西	発送日の　翌日	650円	1,205円
中国	発送日の　翌々日	1,020円	1,510円
四国	発送日の　翌々日	1,080円	1,610円
九州	発送日の　翌々日	1,230円	1,710円

※佐川クール便は、３辺合計140cmまでのものとなります

ヤマト運輸

お届けエリア	お届け日 ※発送日　月・水・金	通常便
北海道	発送日の　翌々日	2,050円
北東北（青森・秋田・岩手）	発送日の　翌日	1,350円
南東北・関東・北陸 甲信越・東海	発送日の　翌日	1,250円
関西	発送日の　翌日	1,350円
中国	発送日の　翌々日	1,750円
四国	発送日の　翌々日	1,850円
九州	発送日の　翌々日	2,050円

※ヤマト便は、３辺合計160cmまでのものとなります
※ヤマトクール便は、出荷規格が合わないため対応しておりません

4 お届けと送料

市場引取サービス

市場引取サービスとは…

弊社指定の市場まで商品を取りに行くことで、発送日当日中に**送料０円**にて受け取りができるサービスです。すべてのお客様がご利用可能です。常に固定の市場引取をご利用の場合はデフォルトの受取方法に設定することも可能です。ご希望の場合はハナスタ代表までお問い合わせください。

東京フラワーポート

■場所
花き棟正面入口入ってすぐ左
■引取時間
7：00～12：00
■住所
東京都江戸川区臨海町3-4-1

東日本板橋花き フラワーロード

■場所
フラワーロード(仲卸)
■引取時間
8：00～12：00
■住所
東京都板橋区高島平6-1-5

立川地方卸売市場

■場所
正面の建物裏手
■引取時間
9：00～12：00
■住所
東京都立川市西砂町5-8-2

青梅インターフローラ アイドル

■場所
アイドル(鉢物仲卸)
■引取時間
8：00～12：00
■住所
東京都青梅市今井5-2440-32

南関東花き園芸卸売市場

■場所
場内セリ場左手
■引取時間
8：00～12：00
■住所
神奈川県厚木市長沼253-3

茨城県土浦市 土浦花き市場

■場所
正面入口を入って右手
■引取時間
9：00～12：00
■住所
茨城県土浦市卸町1-10-1

茨城県つくば市 土浦生花市場

■場所
正面右側のガラス温室
■引取時間
9：00～12：00
■住所
茨城県つくば市花室1621

茨城県ひたちなか市 常磐園芸生花地方卸売市場

■場所
場内セリ場左手前
■引取時間
10：00～12：00
■住所
茨城県ひたちなか市枝川251

群馬県　前橋生花市場

■場所
場内セリ場右手
■引取時間
9：00～12：00
■住所
群馬県前橋市東片貝町395

栃木県　（株）welzo

■場所
入口中央棟裏側の花束加工場
■引取時間
10：00～13：00
■住所
栃木県小山市下河原田954

市場引取への変更方法

購入履歴ページから市場引取への変更ができます。
変更は販売日の19:00までとなっております。システムの都合上、19:00以降の受取方法の変更はできませんのでご注意ください！

自社便での発送日当日お届けサービス

エリア限定サービスのため、自社便への切替は弊社が**お届け可能と判断したお客様へお電話にてご案内**しております。自社便でお届けの場合、発送日当日のお届けになります。
（弊社からのご案内電話番号：050-1752-1187）

配送業者	お届け日 ※発送日　月・水・金	送料
自社トラック便	発送日の　**当日**	1～4点　**650円**×点数、**5点以上**　**300円**×点数

・切花と鉢物は合わせて商品点数としてカウントします。
（例）切花3点+鉢物2点＝合計5点のため、送料は300円×5点＝1,500円(税抜)

・自社便の送料は『　**基本送料**　×　**ご購入商品点数**　』になります。

5 商品が届いたら…

商品が届いたら、すぐに状態確認と水揚げ!!

・商品到着後、すぐに**状態の確認**と葉落としや**水揚げ等の下処理**を行ってください。
万が一、商品に不備があった場合は、品質不良の申請を行ってください。
・ハナスタは市場に商品が届く前の事前情報をもとに販売しております。
発送日当日に欠品となり、代品にてお届けすることがございます。また代品が見つからない場合、欠品となることもございます。欠品・代品となった際は弊社よりご連絡させていただきます。

品質不良の申請方法

[受付時間]
お届け日の　**16:00**　まで　　(交通状況などによりお届けが遅れた場合は除く)

[申請方法]
ハナスタの**「購入履歴」**から該当商品のクレーム申請ボタンを押して、
ガイドに沿って必要事項を入力し、写真をアップロードしてください。

注意事項！

- **品質不良による代品の手配は受け付けておりません。**
  予めご了承ください。

- **以下の商品は原則クレーム対象外とさせていただきます。**
  - 受付時間を大幅に過ぎた申請商品
  - 箱やラベル写真のない申請
  - 個選表記のあるもの
  - 下位等階級の商品(格外・外・良・下・無印・B・C・2級など)や
  - 燻蒸品（検疫で殺虫剤いぶした商品）など
  - 上位等階級の商品でも相場を大きく下回っている商品（相場の半値以下）

- **申請後、必ず弊社からメールで処理結果をご連絡いたします。**

  それまでは不具合品とその箱やラベルにつきましてはお手元に一時保管をお願いいたします。追加で写真撮影や返品をお願いする場合がございます。

- **不良商品については基本的にお客様側で廃棄をお願いいたします。**

  大変お手数をお掛けいたしますが、お客様側での廃棄にご協力をお願いいたします。
  ただし、画像で判断が難しい場合などは返品発送をご依頼させていただく可能性がございます。

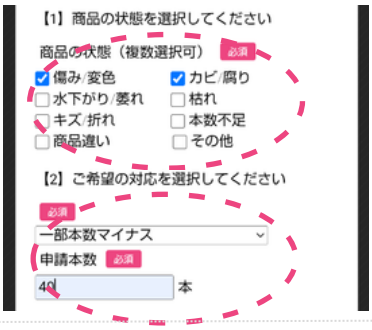
クレーム申請　簡単4ステップ

STEP1

購入履歴から
「申請」ボタンをタップ/クリック

STEP2

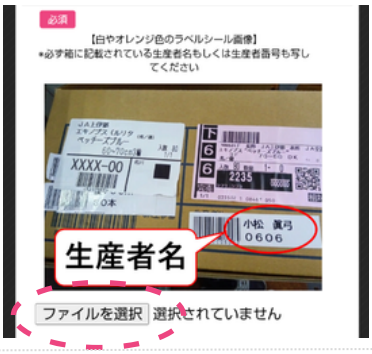
商品の状態や
ご希望の対応を入力



STEP3

必須写真3枚以上を
撮影→アップロード

スマホならその場で撮影可！



STEP4

「クレーム申請」をタップ/クリック
修正が完了したらメールでお知らせ

メールが届くまで商品はお手元に保管を！

※お花の状態を正確に確認するため、写真は必須写真以外にも
　複数枚アップロードしていただけますと幸いです。
※万が一、システムのエラー等で申請ができない場合は、お手数ですが弊社まで
　お電話かメールにてご連絡ください。

6 お支払い

お支払いは、基本的にお振込みです

各締日までに発送した商品分をまとめて請求いたします。
ご請求内容は締日の夕方頃よりハナスタサイト上の【ご請求情報の確認】よりご確認いただけます。また同日中に**メールで送付**いたします。

期日	月に3回締め　[10日・20日・末日]
支払期限	各締日の5日後まで 10日締め　→　15日まで 20日締め　→　25日まで 末日締め　→　翌月5日まで
支払期限	三菱UFJ銀行　日本橋中央支店 普)1142130　㈱シフラ

お振込み手数料はお客様のご負担となります

お振込みの際の２つのポイント

①振込名義の前にハナスタIDを入力する

例）Ｂ９９９９ ×××セイカテン

例）ＢＡ９９９ △△△ハナテン

ID番号と名義の間にスペースを入れない

ご注意！！

- IDのアルファベットは**大文字**でご入力ください
- ID番号と振込名義の間に**スペースを入れない**でください

②ご入金金額の確認を行う

ご入金をいただく前に必ず請求金額をご確認のうえ、過不足なくご入金いただくようお願いいたします。

※お振込み手数料はお客様負担でお願いしておりますのでご注意ください。

自動引き落としでラクラク

ご希望のお客様は口座自動引き落としへの切替が可能です。5回以上のご入金実績があり、お支払いの遅延がないお客様に限り切替が可能です。

【自動引き落としへの切替のお手続きについて】

条件：5回以上のご入金実績の中でお支払い遅延がないこと

弊社より自動引落切替の書類をお送りします。
その書類に必要事項をご記入・ご返送後、
1～2ヵ月のお手続き時間を経て切替となります。

ご希望の方は下記までご連絡をお願いいたします。
TEL：03-5646-1187　メール：hana@cifra.co.jp

期日	月に2回締め　[15日・末日]
支払期限	15日締め　→　翌月6日引き落とし 末日締め　→　翌月23日引き落とし

注意事項！

お支払い期限は必ずお守りください

お支払いの遅延が続いた場合、ハナスタのご利用を停止させていただきます。請求書が届き次第、速やかにお支払いをお願いいたします。

パソコン・タブレット での
ログインはこちらから▼

スマートフォン での
ログインはこちらから▼

LINE友達登録はこちらから▼

バイヤーオススメ情報やタイムセール
自社便の出発時間などを配信！

cifra | 株式会社シフラ |
〒135-0047 東京都江東区富岡1-12-8 アサヒビル4F
TEL:03-5646-1187　FAX:03-5646-1203　Mail:hana@cifra.co.jp