

繁忙期は通常の40倍

**ネットショップにおける
受注管理システムの活用事例**

ネットショップ一元管理システム



ご挨拶

この度はネクストエンジンが提供するホワイトペーパーをご覧いただきまして、誠にありがとうございます。

本資料が想定する読者は、主にネットショップ（EC）を営む事業者です。店舗の規模は問わず、大規模店舗から小規模店舗までご利用いただけますが、受注管理システムについて興味のある方、ネットショップの最適な運営について、興味のある方を想定しています。

年商約6億円の食品通販事業者様へのヒアリングを中心に、受注管理システム「ネクストエンジン」で対応できる内容をご紹介します。

皆様のショップ運営のご参考になれば幸いです。

目次

- ネットショップ運営における受注処理とは P.4
- 繁忙期は通常の40倍。増員2名で対応した事例 P.5
- 効率的な運用を実現するためのポイントは P.6
- 問合せを削減する攻めのメール送信 P.7
- 機能連携・拡張によってさらなる効率化を実現 P.8
- 何故ネットショップには受注管理システムが必要か P.9
- 付録・受注管理以外の機能について P.10

ネットショップ運営における受注処理とは

ネットショップ運営における受注処理とは、シンプルにあらわすと「発送する手前の処理」全般です。

注文をいただいた商品の在庫はあるか、入金状況はどのような状態かなどを確認して注文の確認メール（サクスメール）を送ります。その他にも注文時のリクエストへの対応も必要になります。

このように、ネットショップの受注処理における受注処理において、担当者が作業を必要とする場面は多々あります。

ネクストエンジンを利用することによって、これらの作業の負荷を減らすだけでなく、複数モールの作業状況を一元管理できるようになるため、作業残量を一目で把握できるというようなメリットもあります。

受注管理システムを活用することが、ネットショップの受注処理を大幅に効率化するための大きなポイントです。

The screenshot shows a checkout page with the following elements:

- お届け日指定** (Delivery date selection) with a dropdown menu.
- 配送方法** (Shipping method) section with options like '宅配便' (Home delivery) and '宅急便' (Express home delivery).
- 注文を確認する** (Check order) button in a red box.
- 商品合計** (Total goods): 5,940 円
- 送料** (Shipping fee): 0 円
- ポイント利用** (Point usage): 利用なし (Not used)
- 総合計** (Total): 5,940 円
- 獲得予定ポイント** (Points to be earned): 4倍 (4x) 236 ポイント (236 points)
- 備考** (Remarks) text area at the bottom.

上記は楽天市場における、買い物カゴの画面です。備考欄を通じて、フリーテキストで購入者からのリクエストが生じる他、配送希望日の指定、その他店舗が設定した備考テキストの設定などの機能があります。

利用しているモール・カートによって、これらの機能がまちまちです。

それだけでなく、お店が利用する管理画面において、管理の仕方がそれぞれであることも、ネットショップの受注管理を煩雑にする要因のひとつとなっています。



注文の確認メールの送信、在庫や入金状況の確認、その他注文時リクエストの有無の確認など、受注時に確認・対応すべき内容は多岐にわたっています。

繁忙期は通常の40倍を超える注文を、増員2名で対応する、受注管理システムの活用事例

海産物を中心に取り扱う、ある食品ネットショップでは、「ネクストエンジン」を利用して受注処理を行っています。

こちらのショップでは、注文の波動が非常に大きく、通常1,000万円前後受注額に対して、繁忙月には約4億5千万と、通常の40倍以上の注文金額、件数になります。

しかし、対応を行っているスタッフは、通常2名のスタッフに加えて、繁忙期の臨時スタッフ2名の増員で対応ができています。

このポイントとなっている、受注管理の手法について、ご紹介します。

システムにできることはシステムに

ネクストエンジンは入ってきた注文を自動でステータス振り分けをする機能の他、メールの自動送信機能を持っています。

この機能を活用して、システムにできることはシステムに行わせることにより、対応の抜け漏れを無くし、イレギュラーな対応だけ、担当者が確認することによって、大幅な効率化を達成しています。

振り分け設定によって、従来であればほぼ全ての伝票について担当者が確認する必要があったものが、本当に確認すべき内容のみを担当者が見ることで、対応のコストを大幅に削減することができます。

また、従来であれば担当者による内容の確認後に送付していた注文確認のメールも、あわせてシステムから自動送信することにより、対応コストの削減だけでなく、連絡漏れなどによるクレームの発生を防ぐことにも貢献しています。

増員時はシステムが「見るべき」と判断した受注だけ見る、という教育を行うことで、およそ一週間ほどで臨時メンバーも現場での対応が可能になりました。

食品通販であるため、到着予定日の確認や、のし対応など、購入者様も気をつけたい内容が多いものの、対応をスムーズに行うことによって、購入者様に安心してご利用いただいています。

様々な設定で多様な運用も可能になるため、季節に応じて柔軟に運用しているのも大きなポイントです。水揚げ次第発送するものなどは、発送日が不定になるのですが、一括送信メールなどで購入者様に案内をお送りしています。

受注伝票管理

受注伝票の検索と検索結果からステータスに応じた受注伝票の一括操作をすることができます。 をクリックすると受注伝票が開きます。

新規受付	確認待ち	入金待ち	引当待ち	発売日待	印刷日待	印刷待ち	印刷済み	出荷済み
23件	39件	53件	9件	0件	1件	32件	45件	0件

出荷前未チェック一覧 田中確認用ステータス 入金済済み未入金一覧 14日取り込みの未受注

伝票操作 検索履歴 保存した検索 オリジナルステータス

伝票番号か受注番号を検索してください。

検索Q 詳細検索E 再検索C 伝票印刷P

この結果に対して実行したい処理を選択

← 1 2 3 4 5 ... 20 21 →

<< 1 / 21頁 >> 2039件中1-100を表示 1頁に 100 件表示

全て選択の 全てクリア 印刷

形式: csv・txt 【ダウンロード】 データ共有ツール

伝票番号	購入回数	レコード内番	受注日	出荷予定日	納品書印刷日	納品書発行日	状態	受注番号	店舗	受注担当者	購入者名
2481	2		2016/06/30 18:47		2016/06/03		起票済(CSV/手入力)	20160630184239742	RMS	システム管理	stz

ネクストエンジンの受注管理画面。ステータス振分は自動で行われる

効率的な運用を実現するためのポイントは

受注管理システムを導入する際に「現状」の運用と「システム」の機能をどうすりあわせるかが重要です。

そのためには

- ・設定などで、運用が変わった際にも柔軟に対応することができる。
- ・体験期間が充分にある。
- ・マッチングを実現するためのサポート体制がきちんとしている。

といった観点でシステムを評価することが望ましくと言えます。

ネクストエンジンでは、豊富な設定項目を備えており、2,000社を越える運用の実績があります。そのため、様々な運用方法に対して対応できるだけでなく、経験豊富なサポートセンターが、ご要望の運用を実現できるか、ご案内差し上げています。

もしかすると、ときにはご要望に沿えない内容もあるかもしれません。

しかし考えていただきたいのは、バックヤードシステムとして2,000社以上が現在も利用し続けるシステムにおいて、実現できないことから本当に貴社にとって最適な運用かどうか、ということです。

ときには運用を変更することによって、最適な運用が見つかる可能性もご考慮ください。

なお、後述しますがネクストエンジンを拡張する仕組みも備えています。もしどうしても、という内容があればご相談いただくことも可能ですのでご検討ください。

受注確認内容設定

受注一括登録時もしくは手入力での受注伝票の起票時に、条件に応じたメッセージを受注伝票の確認内容欄に反映し、ステータスを【確認待ち】にするこ

【1】店舗を選択		
店舗	1: 楽天テスト	

【2】【確認待ち】にする条件を選択		
	確認内容欄に表示するメッセージ	メッセージを表示する条件
<input checked="" type="checkbox"/>	商品コードが商品マスタに存在しません。	商品コードが商品マスタに存在しない場合、確認内容に表示します。
<input type="checkbox"/>	発注出来ない商品です。	商品マスタの「取扱中止区分」が取扱中止になっている商品がある場合、確認内容に表示します。
<input type="checkbox"/>	受注発注商品が存在します。	商品マスタの「商品区分」が受注発注になっている商品がある場合、確認内容に表示します。
<input type="checkbox"/>	発注出来ない商品です。	商品マスタの「取扱中止区分」がメーカー取扱中止になっている商品がある場合、確認内容に表示します。
<input type="checkbox"/>	高額商品が在ります。	受注伝票の明細の「売単価」が5万円以上の商品がある場合、確認内容に表示します。

自動振分を実現するための設定画面。

70項目以上の評価軸で担当者による確認の有無を判断できる

問合せを削減する攻めのメール送信

--- メールの送信を増やしたら問合せが減って ---

先ほどのネットショップの担当者様によると、以前は配送日の確認や、備考欄に記載した「のし」リクエストに対応してもらえるのかなど、問合せが多かったようです。

そこで、ネクストエンジンから配送されるメールのテンプレートにこれらの案内を加えた他、任意のメールに対して送信できる「フリーメール」機能をりょうして、案内をこまめに送るようにしたところ、お問い合わせの電話、メールともに件数が削減できました。

自動送信以外にも一括してメールを送信できるだけでなく、送信済みのメールにはタグをつけて管理できるため、二重での送付ありません。以前はRMSなどで手作業でメール送信を行っていたため、メールでの案内も必要最低限のものになっていました。実はそれがお客様からの問合せの要因になっていました。

題名	ご注文ありがとうございます。[[JYUCHU_NO]]
本文	[KOKYAKU_NAME] 様 この度は、お買い上げ頂き誠にありがとうございます。 ご注文いただいた商品は、これより手配作業に入ります。 出荷及び在庫切れのご連絡につきましては、 改めてメールにてご案内をさせていただきます。 ■ご注文内容 ご注文番号：[[JYUCHU_NO]] ----- [MEISAI] ----- 小計 [SYOHIN_KIN](円) 消費税 [ZEI_KIN](円) 送料(税込) [HASOU_KIN](円) 手数料(税込) [TESURYO_KIN](円) ポイント利用 -[POINT](円) ----- ご注文金額合計 [GOUKEI_KIN](円) [SIGN]

画像はネクストエンジンから送信するメールのテンプレート設定画面です。受注伝票の内容を自動的に反映するタグが用意されているので、一括で対応することが可能です。

自動送信する内容は、店舗（モール・カート）毎に変更可能です。配送連絡メールであれば、配送方法毎の設定も可能です。

設定のPOINT

ネクストエンジンの開発元、Hameeでもネットショップを運営していますが、このテンプレートの冒頭挨拶文を、定期的に変更しています。

季節の挨拶や、担当者の一言などをそえることによって、「自動送信メール」でありながら、「人間らしさ」の演出も付け加えるようにしています。購入者様がリピート購入した際にも違うメールが届きます。

この手法はシステム導入の有無にかかわらず利用できるもので、よろしければ皆様のお店でもお試しください。

機能連携・拡張によってさらなる効率化を実現

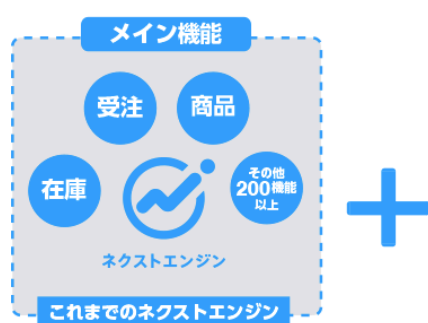
メール送信だけでなく、受信メールへの対応も重要な日々の業務です。

たとえば、キャンセルや変更の依頼など、ショップの問合せ窓口には様々なメールが届きます。

ネクストエンジンは、問合せメール管理システム、「メールディーラー」と連携することで、スムーズな対応が可能です。



連携するシステムは、メール管理システムだけでなく、ハンディターミナルなどを活用して出荷作業を行う、倉庫管理システム (WMS) や、電話対応をシステム化するCTIシステムなど、様々です。



ネクストエンジンは、受注処理、在庫連携などの機能に加えて、そのデータを活用する「ネクストエンジンアプリ」の追加ができる

前述のネットショップ様の場合でも、注文数が増えると「割り込みで電話やメールの対応が入るためまわらなくなる」と仰っていたものが、メール問合せの連携によってスピーディに対応を行うことができるようになり、迅速なご案内を実現しています。

アプリ追加で無限の可能性

なお、ネクストエンジンでは、標準連携以外にも、「ネクストエンジンアプリ」を利用することで、様々なデータ活用が可能になります。

CRMツールとの連携や、基幹システム、会計ソフトとの連携など、実績も多数あります。

これらのツールは「ネクストエンジンアプリ」として提供されているものを利用する他、公開されているAPIを通じて、新しく作成することも可能です。

「ネクストエンジンオーダーメイド」で、新しいアプリ作成のご相談も受け付けておりますので、自社で作成が難しい場合はご連絡ください。

何故ネットショップには受注管理システムが必要か

「ネクストエンジン」を利用しなかった場合、何名くらいの体制であれば対応できるか、と先ほどのショップ様に質問したところ「おそらくできない」という回答でした。

いくつか理由は考えられると思いますが、主なものとして

- ・需要の波動に対して、高精度の予測が必要になる
- ・人の作業が多いと、それに伴いミスも生じうるため、防止策にまたコストが生じる

などの要因があると考えています。前者は特定の時期に注文が増加するなどのケースの場合に顕著であり、人員が不足すれば、対応がいたらなくなるリスクがありますし、人員が多すぎると逆にコスト過多になる可能性があります。

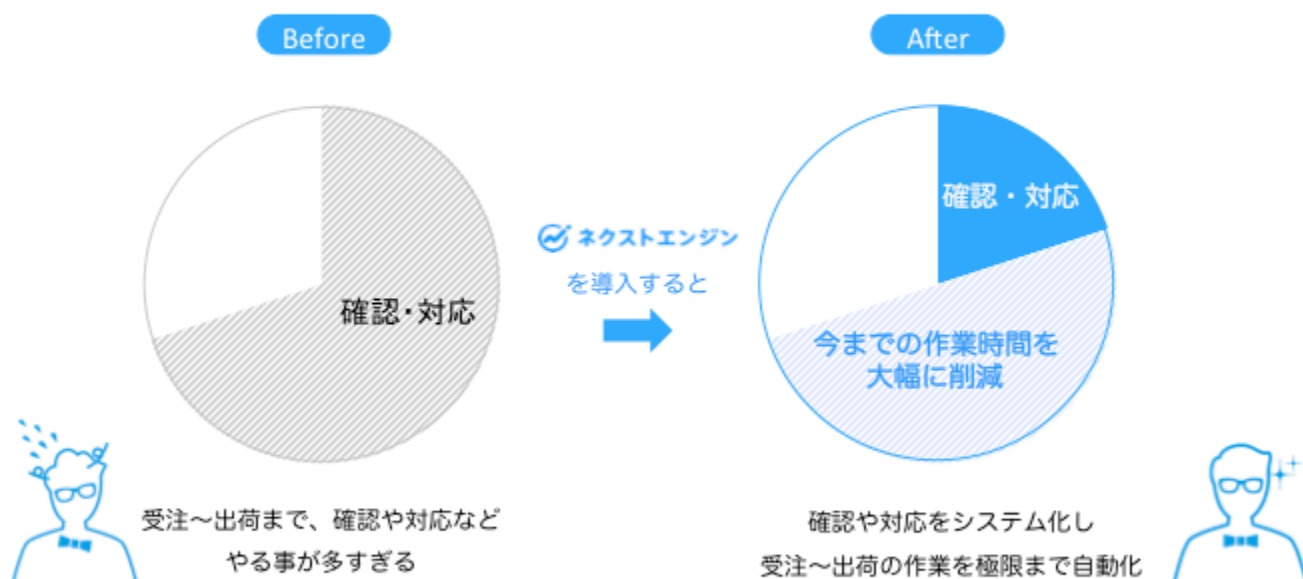
また、人間である限りミスをゼロにするのは困難であり、クレームへの対応やミス防止策には大きなコストが生じます。

受注管理の仕組みを導入する際には、導入時の効果と、これらのコストを天秤にかけると良いと考えています。

ネット通販市場は年々成長しており、コンビニ市場やスーパー市場をも上回る規模になりました。しかし、コンビニやスーパーのように、寡占がすすむ市場と異なり、多様な事業者がそれぞれにバックヤードを構築しています。

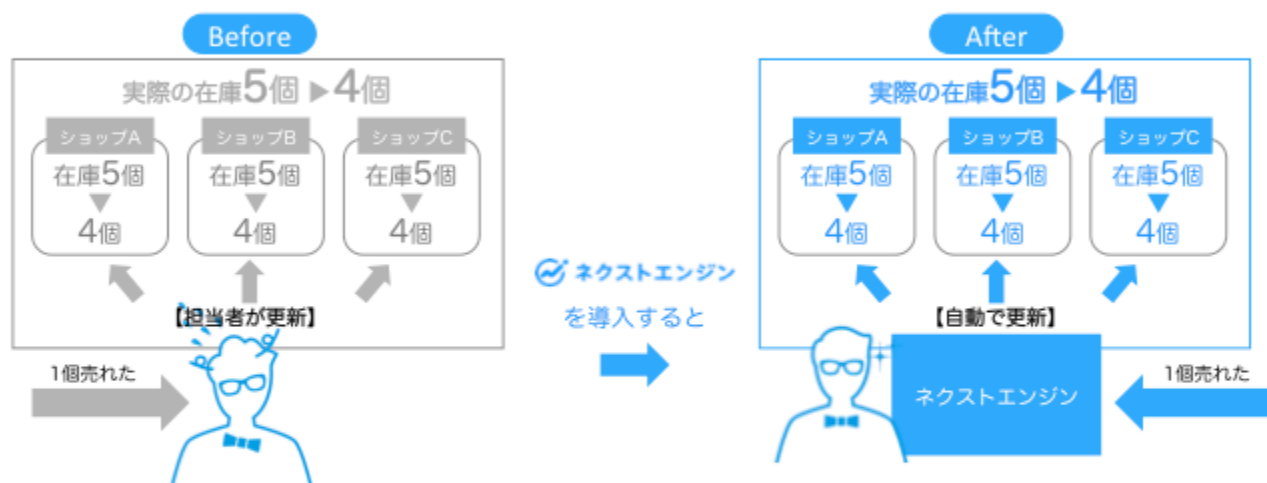
たくさんの事業者が利用する、デファクトスタンダードとなっている受注管理システムを利用することで、大手のEC事業者と同じシステムを手にすることが可能です。

通販事業者様は、本来集中すべき「どんな商品を提供するか」「どんなサービスを提供するか」というところに注力し、バックヤードのシステムはASPサービスで安価に構築するというのが現在のトレンドになっています。

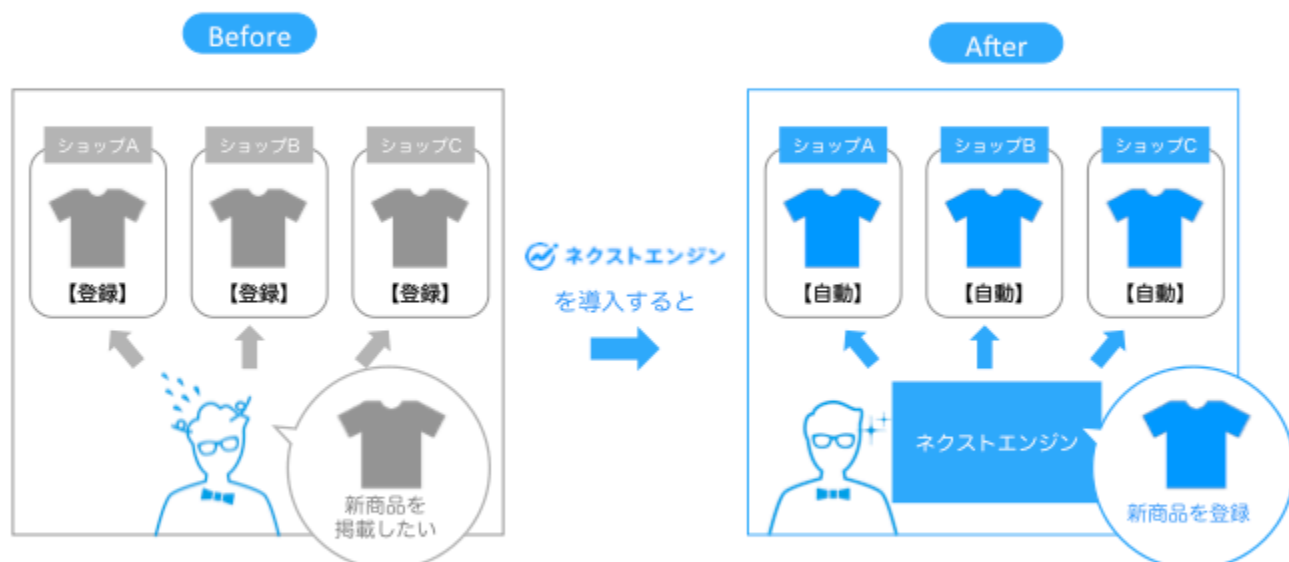


付録：受注処理以外の機能について

在庫連携機能で、各モール・カートの商品の在庫数を最新にします



ページ管理機能で、モール・カートへの商品の登録・修正を簡単にします



新商品の登録や既存商品の修正・更新などで
同じ商品なのに運営ショップの数だけ、商品
ページ管理の手間がかかる

ネクストエンジンに各モールの変換パターンを
登録しておけば新商品の登録も既存商品の
修正・更新も一括で行えます

ネクストエンジンはこの他にも、発注・仕入、分析機能など、現役のネットショップが開発・運営しているからできる、豊富な機能によって、皆様のネットショップ運営を強力にサポートします。

問合せ先

ネクストエンジン、導入についての相談・質問事項等はお気軽に次の連絡先までお寄せください。

 **03-4570-0638**
(平日10:30~17:30)

 info@next-engine.jp

 **ネクストエンジン**