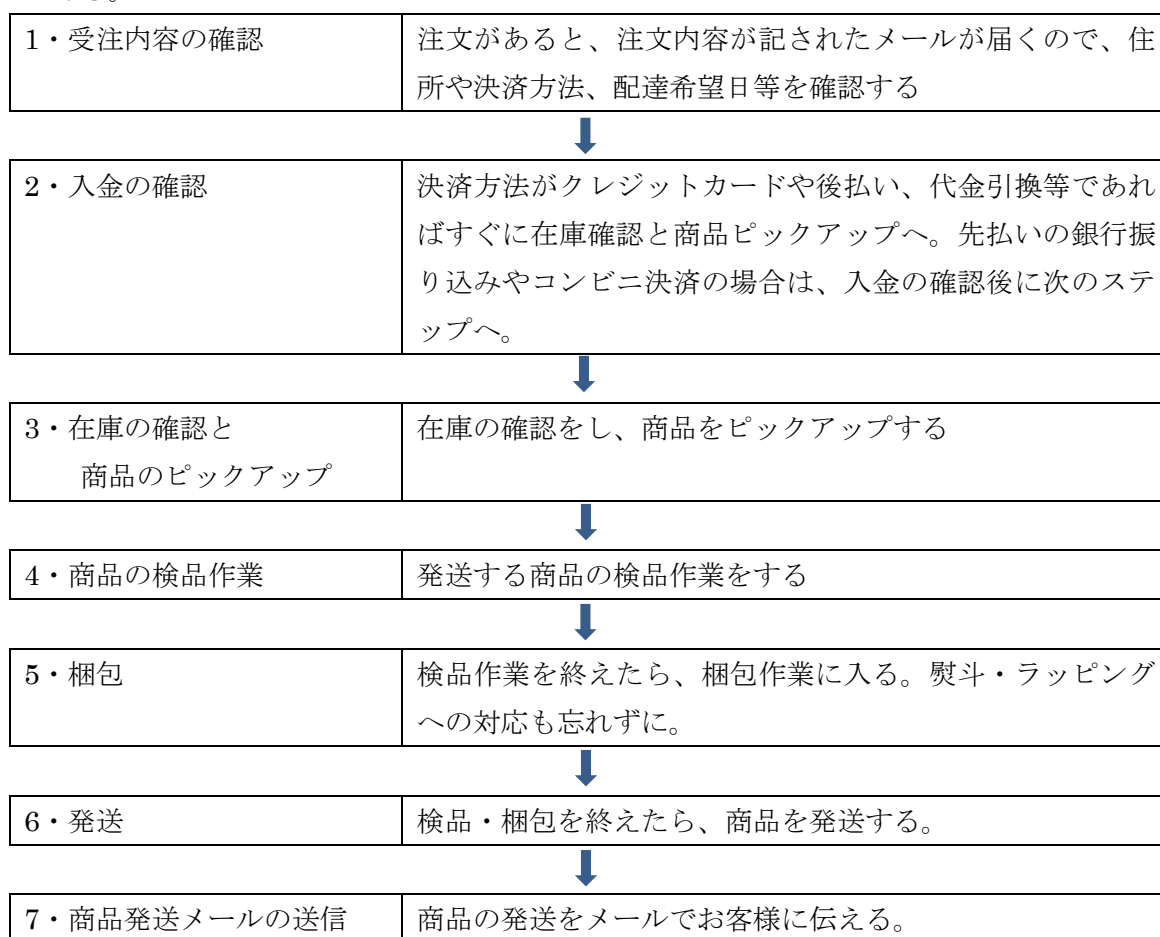


33 運営担当者の業務 その1

ご自身で運営されているネットショップですが、その運営の方式は自己流でしょうか？それともどちらかの本などで、運営の方法を学んだのでしょうか？はたして、他の店や基本的な運営というものはどういったものなのでしょうか。こちらではいわゆる、運営の基本を学んでいただきます。知らなかったことや、便利な方法に気づくことと思います。じっくりと読んで吸収してってください。

●運営担当者のルーティン業務の流れ

ネットショップの運営担当者がどんなルーティン業務に携わるかは、実店舗の「店員」をイメージするとわかりやすい。一般的な店員の日常業務は、店頭でお客様と接し、注文を聞き、代金を受け取り、商品を梱包して手渡すことだ。その合間をぬって、在庫の確認や商品の検品作業といった業務もこなしている。ネットショップの場合、注文がインターネット経由であること、商品は手渡しではなく発送すること、お客様とは対面ではなくメールでのやりとりすること等が実店舗とは異なるが、ルーティン業務の基本的な内容は同じである。



※後払いの場合、最後に入金確認が必要

33 運営担当者の業務 その1

●受注内容の確認

注文が入ったら、運営担当者のもとに注文内容を記載したメールが届くので、受注内容を確認する。ASP 型ショップ構築ツールやショッピングモール、パッケージ型ショップ構築ツールは、受注管理機能も備えているので、その機能を活用して各注文の内容をチェックすることもできる。確認すべきポイントは次の通り。

◆住所、氏名、送り先等

注文者・配達先の住所・氏名等に漏れがないかチェックする。郵便番号や電話番号も、宅配会社の送り状に記入する必要があるので確認しておく。

◆商品名、個数等

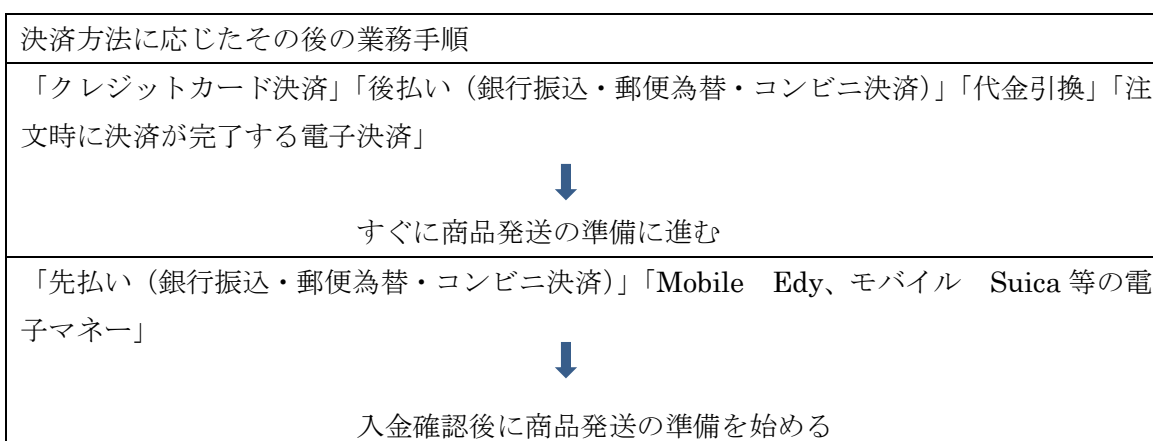
商品名や個数等がもれなく記入されているか確認する。個数の多い注文が入った場合は、早めに在庫確認する等の対応が求められる。

◆配達希望日時、熨斗等の有無

配達希望日時の指定があった場合には、配達先住所を確認のうえ、十分余裕をもって発送日を決める。ラッピング・熨斗等の希望があるかもチェックする。

◆決済方法

決済方法はもっとも重要な確認事項である。お客様がどのような決済方法を選択しているかによって、商品発送までの手順が変わって来るからだ。



●商品ピックアップ

ここからが商品発送の為の準備作業となる。決済方法がクレジットカード決済、後払い（銀行振込・郵便為替・コンビニ決済）、代金引換等の場合は、すぐに商品在庫の確認を行う。

33 運営担当者の業務 その1

具体的には、注文内容をプリントアウト「注文確認書」または「納品書」を見ながら、在庫の確認とピックアップを行う。その際、ピックアップする商品と数量を間違えないように注意すること。

商品をピックアップしたら、発送ミスを防ぐため、既定の場所に「注文確認書」（または納品書）と一緒に商品を一時保管しておく。注文ごとにかごを準備し、その中に商品と注文確認書を入れておくという方法がよく採用されている。

なお先払い（銀行振込・郵便為替・コンビニ決済）等、入金確認が必要な決済方法の場合は、「受注段階で商品のピックアップを行う」ケースと、「入金確認後、商品のピックアップを行う」ケースに分かれる。商品数が少なく、入金確認時に品切れになっている可能性が高い場合は、前者を選ぶ。

◆在庫が切れていた場合

在庫確認時に商品の在庫が切れていたことがわかったら、すぐにお客様にメールを出し、「入荷を待つか、商品購入を取り消すか」を打診する。この際、次回入荷の見込み日も伝える。入荷予定日が確認できている場合や、すぐに仕入れ先に確認できる場合は、具体的な日にちを伝えるのが良いだろう。「入荷を待つ」との返事が来たら、正式な発送予定日をお客様に伝える。受注後に製造する商品の場合も、発送可能時期を早めにお客様に伝えておく。

●商品の検品作業

◆検品マニュアルを作成する

商品を完璧な状態で届けるために必要なのが「検品作業」である。ネットショップの運営担当者としては実践して当然の業務だが、注意を怠ると「検品ミス」を招く危険性がある。このため検品作業は、ショップごとに独自のマニュアルを作成して、そこで定めた項目に沿って、確実にチェックしていく。

1) 商品ごとに検品する箇所をもれなく決めておく

商品によって、検品すべき項目は異なる。そのため、商品ごとに予めチェックする項目を決めておく。

2) 商品ごとに検品重要箇所を決めておく

商品によって「ここが破損しやすい」「汚れやすい」という部分がある。それもマニュアルに記載することで「重点的なチェック」が必要となる。

33 運営担当者の業務 その1

3) どのレベルが NG か決めておく

検品中「この傷は破損の範囲なのか？そうではないのか？」と悩むことは多い。担当者独自の判断で任せてしまうと、同じ状態の商品を担当者によっては「破損物」と判断して再入荷まで発送を止めたり、「健全な商品」と判断してそのまま発送してしまったりと、ショップのサービスレベルを統一できない。更に、担当者が悩むことで検品作業に時間がかかり、作業効率が落ちてしまう。

◆検品は入荷時と発送時の2回

なお、検品作業は「商品入荷時」と「商品発送時」の2段階に分けて行うのが基本である。商品を保管している間に他の商品と接触し、傷や破損が生じる可能性もある。「商品入荷時」の方が、時間をかけて検品できるため、マニュアルを2つ作り、商品入荷時は詳しく、商品発送時はポイントを絞ってチェックするというショップもある。

◆商品の保管場所も注意する

商品の保管場所にも注意を払う。絶対に避けるべきなのは「たばこの臭い」「ペットの臭い」がする場所での保管である。短時間の保管でも商品に臭いがついてしまい、クレームの原因になる危険性が高い。「臭い」には慣れがあるので、自分ではペットのにおいが気にならない、たばこの臭いが気にならない、と判断しても、それらに過敏なお客様は一瞬で気づき、それが元となってクレームに発展することもある。クレームにならないまでも、そのお客様からは二度と注文は来ないという状況は考えられる。こうした事態を避けるためには、商品を保管するための専用の部屋を用意することも必要である。

※参考文献「ネットショップ検定 公式テキスト」より一部抜粋

34 運営担当者の業務 その2に続きます。