

34 運営担当者の業務 その2

●商品の梱包作業

ネットショップでは、宅配便等を利用して商品を発送する為、いくら慎重に検品をしても、配送中に商品が破損してしまう可能性がある。配送中の破損等を防ぐために重要なのが、「商品の梱包」である。梱包をしっかりとすることで、破損トラブルを避けることが出来る。

◆梱包に必要な資材

梱包に必要な資材は、下表のとおり。エアークッション、発泡シート、ガムテープ、段ボール等を備えておく。この中で特に使用頻度が高いのがエアークッションである。これら資材は、ホームセンターやラッピング資材専門店で購入できる。また、段ボールには「自店のロゴ」を入れる店も多い。

揃えておくべき梱包資材	
エアークッション	120cm×42mで2500円前後
発泡シート	100cm×30mで3000円前後
袋類	100枚で800円から3000円
薄葉紙	200枚で800円から1500円
段ボールミカン箱サイズ	10枚で2500円前後
ガムテープ	50mm×25mで300円前後

◆商品梱包の基本

商品梱包の基本は、エアークッションで商品を包み込み、頑丈な段ボールに詰めることである。これによりかなりの確率で商品の破損を防ぐことが出来る。特に、段ボール箱と中の商品の間に隙間を作らないように注意する。ちょうど良いサイズの箱を選び、空いた隙間にはエアークッションや発泡シートを少々きつめに詰める。梱包には美しさも求められる。商品が届いた時に汚らしいと、商品自体に対する印象も悪くなるので、梱包した後の見栄えにも注意を払う。なお、梱包を行う際には、梱包資材を商品のサイズに切るなどの事前準備も必要となる。事前にいくつかのサイズに切りそろえておくことで、作業の効率を高めることができる。

34 運営担当者の業務 その2

◆梱包のマニュアルを作成する

梱包作業についても、検品と同様にマニュアルを作成しておく。「ガムテープの長さ」「取扱注意シールを貼る場所」といった細部まで決めておくことで、お客様に均一なサービスの提供を行うことが出来る。マニュアルによるルールの徹底は、作業のスピードアップにも貢献する。取扱注意のシールも、貼る場所が決まっていなくて作業のたびにどこに貼ればよいのか悩むことになる。その積み重ねが時間のロスにつながるため、作業効率を上げるためにも、マニュアルを整備しておくことが求められる。

なお最近では環境への配慮、エコへの取り組みに関心が集まっており、使用する段ボールについて、取引先等の段ボールをリサイクルして使用する店も出てきている。こうした取り組みを行う場合には、お客様にはサイト上でその旨を伝えておくべきである。また、新品の段ボールも選択できるように配慮することも必要である。

◆1件の梱包時間を正確に把握する

商品の梱包に慣れてきたら、1件の梱包時間を計ってみる。1日の限界梱包個数を把握するためである。1日の注文件数が10数件程度であれば、梱包にかかる時間はそれほど問題ではなく、商品の発送準備も遅れることなく行うことが出来る。しかし、注文が殺到しだすと、梱包時間が把握できていない点から、業務時間の見込みを間違えてしまい、結果的にその日の集荷時間が過ぎて、商品の発送に遅れが生じる可能性も出てくる。

1件の梱包時間がわかれば、繁忙期には「ヘルプを1人、○時間頼もう」というように、先手を打って準備をすることが出来る。例えば1件の処理にかかる時間が5分だとしたら「1人が1時間ヘルプに入ってくれれば、通常の数に加えてさらに12個の梱包作業準備ができる。」というように、業務の計画が立てやすくなる。

なお、宅配会社のドライバーに、常に「丁寧な発送」をお願いしておくことも必要である。もしも、荷物の取り扱いがずさんで商品の破損が頻発するようであれば、宅配会社の変更も検討する。

●商品発送の際に同梱するもの

商品を発送する際には、商品以外にも様々なものを一緒に送る必要がある。商取引の常識的なルールとして必要な書類や、今後の顧客コミュニケーションを円滑にする目的のもの、ショップ運営の改善に役立つための情報収集を目的にするもの等がある。

34 運営担当者の業務 その2

◆納品書

納品書は、届いた商品が注文内容と相違がないかを確認してもらうための書類。「商品名」「個数」「購入金額」等を明記する。発送個数の間違い等を考慮に入れて「商品には万全を期しておりますが、万一お気づきの点等ございましたら、ご連絡下さい」といった一文を添えておく。ただし、最近ではエコの観点から、納品書を添えないケースも多くなっている。メールで「商品名」「個数」「購入金額」を送ることで、納品書の代わりとするものである。この場合は、サイト上で「納品書撤廃」の方針を記載すると同時に、希望者には納品書を送るような仕組みを整える。

◆請求書

購入者が選んだ決済方法が「後払い（銀行振込・郵便為替・コンビニ決済）」の場合は、請求書を添える必要がある。納品書に記載した項目のほか、振込先や支払期日等を明記する。

◆郵便振替用紙

決済方法が「郵便振替の後払い」の場合、郵便振替用紙をそえる。

◆コンビニ払込票

決済方法が「コンビニ決済の後払い」の場合、コンビニ払込票を同梱する。

◆領収書

購入者が希望する場合は、領収書を添える。なお、領収書に記載する金額が3万円以上の場合は、200円の収入印紙を貼る必要がある。また、宛名を「上様」や空白にせず、正しい宛名（名前、会社名等）を記載する。

◆新商品等のサンプル

リピート購入に結び付けるために、新商品や関連商品のサンプルを同梱するショップもある。気に入ったらすぐに購入してもらえるように、商品ページのURLやQRコードを掲載した印刷物、ファックス注文票等を一緒に入れておく。

34 運営担当者の業務 その2

◆ノベルティグッズ

仕入れ先等からもらったノベルティグッズを同梱することで、顧客に喜んでもらい、店の印象をよくするという方法もある。

◆商品の使い方を説明した冊子等

商品の使用方法を丁寧に解説した冊子を作り、同梱する。文字だけでなくイラストや写真を使う事で、商品の正しい使い方、正しい知識が伝わりやすくなる。間違った使い方をされてしまう事を防ぐとともに、商品や店舗に対する満足度 UP にもつなげることが出来る。

◆お客様の声を求めるアンケート用紙

ショップ運営の改善に役立てるため「お客様の声」を書いてもらうためのアンケート用紙を同梱する。店の商品やサービス、接客等の質を向上させていくために、顧客から寄せられる声は必要不可欠である。顧客側から自発的にコメントを寄せてくれることは少ないので、あらゆる機会を利用して店側から積極的に意見を求める必要がある。

◆その他

ネットショップの特性に合わせて、さまざまなものを同梱していくべきである。例えば、消臭 T シャツ等を販売する店では「アンモニアのスプレーとタオル」を付けた「実験セット」を同梱している。購入者が家族や友人に「商品力」を説明するときにこれを使えば、商品の特性が説得力をもって伝わるからである。また「商品カタログ」を同梱する店も多い。自分が購入した商品以外にその店がどんな商品を取り扱っているのか、顧客はそれほど詳しくは把握していないものである。商品カタログを同梱することで、新たな商品との出会いを演出し、次回の購入を促すことが出来る。

※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

何気ない普段の商品の検品から、商品の発送までありますが、そこにひと手間加えることで「顧客満足度」は格段にUPします。新規顧客をリピーターに変えられるかどうかは、ここにかかっています。人はサプライズに弱いので、何かしらの予想外のサービス等でお客様の心をつかんでください。

満足度という点では、「顧客の予想の上」をいかなければ顧客は満足しません。「普通」で当たり前ですので、満足してもらおうというハードルは、かなり高いものとなっています。

最近 流行のサービスは「手書きのお礼状を商品に同梱する」というものです。こちらは大抵のお客様が、手書きの文章に心打たれて、お店またはその商品のレビューにその事実を書いてお店にお礼を言おうとします。「自分に対して手厚い対応をしてくれた」という感動から、返事をしたくなり、レビューを書き込むという行動まで結びつくのだと思います。この方法は誰が考えたかわかりませんが、実にもうまいやり方です。なかなか直接電話をして、お礼を言う人も稀ですので、「お礼を言いたい ⇒ レビューで言おう」という図式になります。

レビューは口コミ効果が高いので、なるべくたくさん書いてもらうことが店舗の売り上げUPに直結します。あの手この手をつかって、何とかレビューを書いてもらうようにしていきます。「おまけ」「次回の購入金額から〇%ひく」「送料無料」などなど、レビューを書いた時の特典は店舗ごとに多岐にわたっています。

お客様がプレゼント用に商品を購入し、他の方へ送るときなども、手書きのお礼状の項目にさりげなく「〇〇様より 大切な友人への贈り物として」というように書いておけば、受け取った方も、送り主も、購入した店舗の評価が自然と高くなります。

「偶然知ってしまった事実」のように、さりげなさが必要です。ポイントは、さりげなさですので、あまり大々的に書いてしまいますと「えげつなさ」となりますのでお気をつけ下さい。