



運用ガイド
～受注出荷の操作編～

目次

サブスクストアで受注～出荷が完了するまで	P4
受注から出荷までの対応応用編	～ P5

カート画面～オンラインから注文する～	P6～P13
オンラインからの受注の流れ	P7
STEP 1 カートに商品を入れる	P8
STEP 2 ご注文情報入力画面	P9～P10
STEP 3 ご注文内容の確認画面	P11
STEP 4 受注後の管理画面	P12
応用編 1回の注文で複数のお届け先を指定する	P13
応用編 注文時に同梱処理をする	P14

注文登録画面～管理画面から注文を作成する～	P15～P26
管理画面からの注文登録の流れ	P16
STEP 1 受注商品を選択する	P17～P18
STEP 2 顧客情報を入力する	P19
STEP 3 決済・配送方法を入力する	P20
STEP 4 その他の連携情報を入力する	P21
STEP 5 注文内容を確認する	P22
STEP 6 受注後の管理画面	P23
応用編 1回の注文で複数のお届け先を指定する	P24
応用編 カルテ機能から注文を作成する	P25～P26

出荷一覧画面～出荷作業をする～	P27～P37
サブスクストアの出荷作業の流れ	P28
STEP 1 出荷する注文を検索する	P29
STEP 2 - 1 一部の注文のみを出荷作業対象にセットする	P30
STEP 2 - 2 検索した注文全てを出荷作業対象にセットする	P30
STEP 3 出荷データを出力する	P31
ピッキングリストの種類	P31
お買い上げ明細書、納品書を出力する	P32
出荷CSVデータを出力する	P32

商品配送後の流れ	P33
STEP 1 出荷完了データ取込をする	P34～P35
STEP 2 出荷完了データが正常に取り込まれたか確認する	P36
応用編 注文状況を出荷作業中から出荷待ちに戻す	P36～P37

注文編集画面～受注後・出荷後の注文を編集する～	P38～P45
受注後の注文を編集する	P39～P40
注文をキャンセルする	P41～P42
注文を返品する	P43～P44
注文を削除する	P45

定期注文マスター画面～定期注文の確認・編集をする～・・・・・・・・P46～P54
 定期注文マスターとは・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P47
 定期注文が自動生成されるタイミングの計算方法・・・・・・・・P47
 定期注文をスキップする・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P48
 定期注文を停止にする・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P49～P50
 停止になっていた定期注文を再開させる・・・・・・・・・・・・P51
 定期注文を手動で生成する・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P52

定期注文自動生成エラーとは・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P53
 定期注文自動生成エラーの注文を確認する
 STEP 1 【通知ログ】から確認する・・・・・・・・・・・・P53
 STEP 2 【定期注文マスター】から確認する・・・・・・・・P54
 定期注文自動生成エラーを解除する・・・・・・・・・・・・・・P54

サブストアで受注～出荷が完了するまで

お客様から注文を受けてから、出荷が完了するまでの一連の流れです。

No.	対応内容
①	受注をします。 販売サイトを用いたオンラインからの受注または電話やFAXによる管理画面からの注文登録をします。
②	出荷予定日に注文を出荷作業対象にセットします。 出荷のためのピッキングリストやCSVデータを出力するために管理画面から出荷作業対象にセットをします。
③	【出荷作業を倉庫会社に委託するショップ様】 出荷CSVデータを倉庫のシステムに取り込みます。 倉庫のシステム（WMS）に出荷CSVデータをアップロードします。 これにより、WMSとの連携が可能となり、出荷作業を効率化できます。 ※各倉庫会社によって、連携に必要な項目が異なります。連携に必要な出荷データ項目の設定は、スタートガイドのファイルレイアウト設定（25～27ページ）をご確認ください。
④	出荷CSVデータを送り状発行システムに取り込みます。 サブストアから出力した出荷CSVデータをヤマトB2クラウドなどの送り状発行システムに取り込むと、出荷日と伝票番号がCSVデータに付与されます。
⑤	送り状発行システムから出荷csvデータを出力します。 送り状発行システムから出荷日と伝票番号が付与されたCSVデータを出力します。 ※出力する際の項目の列を送り状発行システム側で指定ができます。設定方法につきましては、送り状発行システムの提供企業にご確認ください。
⑥	出荷csvデータをサブストアに取り込みます。 送り状発行システムから出力した CSV データをサブストアに取り込みます。 CSV データの取り込みが完了すると、決済の確定、出荷完了メールが送信されます。

受注から出荷までの対応 応用版

No.	対応内容
①	<p>注文時に同梱処理をする（P12）</p> <p>ログイン状態のお客様に「出荷待ち」の注文があるまたは「定期注文」がある場合、注文中の商品を同梱するか設定できます。同梱の条件は商品の「配送方法」と「支払い方法」が共通であることです。送料が異なる商品を購入した場合、より高い送料が適応されます。</p> <p>お届け希望日は同梱元の注文と同じ日が指定されます。</p> <p>また定期注文を同梱する場合、定期注文の次回お届け希望日の日付が指定され、定期回数は同梱元の定期子注文と同じになります。</p>
②	<p>1回の注文で複数のお届け先を指定する （オンラインの場合P13 オフラインの場合P23）</p> <p>サブストアでは、1回の注文で複数のお届け先に配送することが可能です。購入商品毎にお届け先を指定することができます。</p>
③	<p>カルテ機能から注文を作成する（P24～25）</p> <p>カルテ機能とはご購入者様との連絡に関わる画面に表示されている多角的な顧客対応ができる機能です。カルテ機能から注文登録をすることが可能です。「顧客一覧画面」、「注文一覧画面」、「注文登録画面」、「定期注文マスター画面」、「お問い合わせ一覧画面」に表示されております。</p>
④	<p>注文状況を出荷作業中から出荷待ちに戻す（P35～36）</p> <p>注文状況が「出荷作業中」になると、注文の編集・キャンセルができなくなります。</p> <p>注文の編集・キャンセルをするためには、一度「出荷待ち」に変更する必要があります。</p> <p>出荷作業中の注文を選択し、「出荷作業対象から外す」ことで出荷待ちに戻すことができます。</p>



カート画面 ～オンラインから注文をする～

操作画面

サブスクストアが「開店」の状態で
サブスクストアの「IPアドレスのみ」,
「カートドメインのみ」でURLの検索をする。

検索例：<https://111.111.111.111/>

<https://temona-demo.jp>

オンラインからの受注の流れ

オンラインから受注する場合は,ランディングページ (LP) ,ブランドサイトなどの販売サイトより注文を行います。各連携方法につきましては図1-1-1をご確認ください。

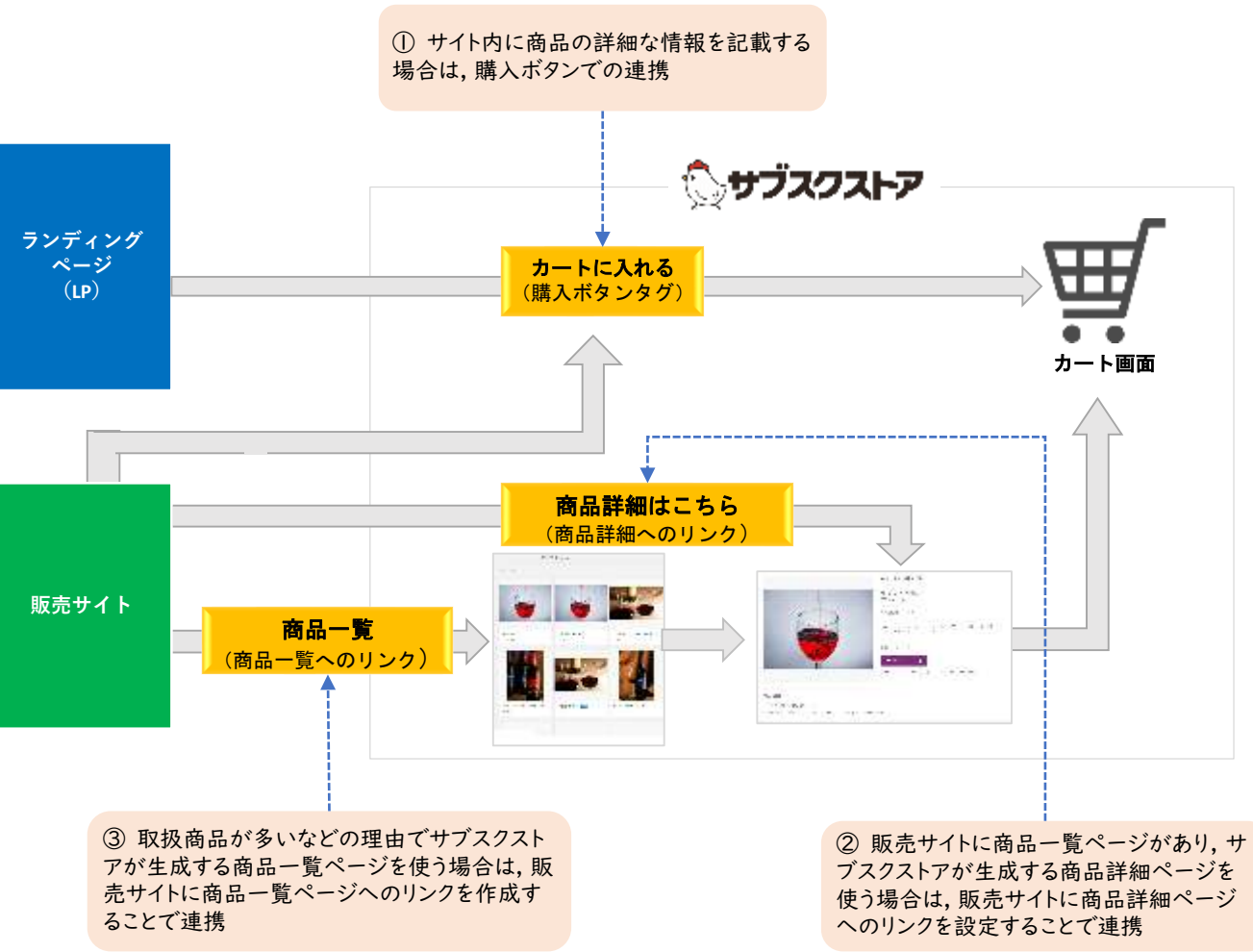


図1-1-1 販売ページとサブスクストアを連携する場合

STEP 1 カートに商品を入れる

テスト購入をする際は、【設定】＜【重要目設定】より、サブストアを開店状態にし
IPアドレスと紐づけたドメインのみ、またはIPアドレスでURLの検索をします。

検索すると商品一覧ページにアクセスします。

検索のURL例：IPアドレスのみ、カートドメインのみ、

IPアドレスまたはカートドメイン/merchandises

商品一覧画面を使用する場合、図 1-2-1の画面から購入フローが始まります。

商品詳細画面を使用する場合、図 1-2-2の画面から購入フローが始まります。

購入ボタンを使用する場合、図 1-2-3のカート画面から購入フローが始まります。

① 注文一覧画面に表示されている商品画像を押します。その後、商品詳細画面へ遷移します。

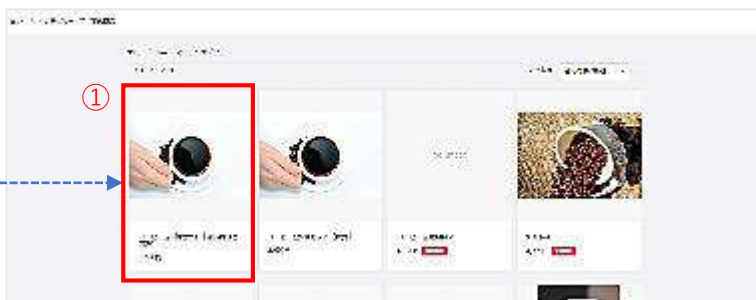


図 1-1-2 商品一覧画面

② 定期注文やバリエーションがある注文の場合、ラジオボタンを押し、購入対象商品を選択します。



③ 購入する「数量」を選択します。

④ 「カートに入れる」を押します。
その後カート画面へ遷移します。

図 1-1-3 商品詳細画面

⑤ 商品が入ったカート画面に遷移しますので、「ご注文に進む」を押します。
その後、注文情報入力画面に遷移します。



図 1-1-4 カート画面

STEP 2 ご注文情報入力画面

図1-2-1ではご購入者の注文情報を入力します。

既存のお客様の場合、ログインすることでお客様情報の入力をスキップすることができます。

また、購入時に会員登録をするか、ゲストとして購入するかの選択が可能です。

※重要項目設定の基本設定にて、「会員登録を必須にする」、「入力項目の追加・削除」が可能です。

The screenshot shows the 'ご注文情報入力画面' (Order Information Input Screen) with three numbered callouts:

- ① ログイン情報入力**: This section is for existing customers. It includes fields for 'メールアドレス' (Email) and 'パスワード' (Password), a 'ログインする' (Login) button, and social login options for Amazon, Facebook, and LINE. A note states: 'ソーシャルアカウントでログイン/登録 各アカウントの情報が会員登録されている必要があります。お客様の情報の一部を勝手に変更するようになります。' (Social account login/registration: Your account information must be registered with the respective account. Your account information will be changed without your consent.)
- ② 会員登録の有無選択**: This section allows the user to choose between '会員登録して購入' (Purchase with registration) and 'ゲスト購入' (Guest purchase). A note states: '会員登録すると次回以降の入力を省略できます。' (With registration, you can skip input from the next time.)
- ③ お客様情報入力**: This section is for new customers. It includes fields for 'お名前' (Name) (姓, 名), 'フリガナ' (Kana) (セイ, メイ), '郵便番号' (Postal code), '住所' (Address) (都道府県, 市区町村, 町名番地), and '建物名' (Building name). A note states: '氏名、郵便番号、電話番号、メールアドレスは、出荷に必要な情報となるため、項目の削除はできません。' (Name, postal code, phone number, and email address are necessary for shipping, so items cannot be deleted.)

図1-2-1 注文情報入力画面

Point

Facebook, LINE, Amazonのソーシャルログインが可能です。ソーシャルログインとは、お客様が外部のサービスに登録した情報を使って、ログインする方法です。設定することにより、お客様の情報入力を削減でき、かご落ち防止につながります。

※利用するには、別途各種サービス会社様とご契約をする必要がございます。

STEP 2 ご注文情報入力画面の続き

④ 配送情報を入力します。
※配送方法は商品登録の際に紐づけた配送方法が配送方法の優先順位に基づいて自動で適用されます。

⑤ 定期注文の場合、お届け頻度をプルダウンから選択します。
表示するお届け頻度は管理画面の商品登録画面から設定できます。

⑥ お支払い方法を選択します。
お支払い方法を選択しますと、支払い方法の説明文が表示されます。

⑦ ご購入者様が注文に対して要望がある場合、記載します。
記載した内容はお買い上げ明細書、納品書に記載されます。

⑧ 注文者とお届け先や請求先が異なるギフト注文の場合、「利用する」にチェックを入れ、お客様情報を入力します。

⑨ 「個人情報の取り扱いに同意する」のチェックを入れます。
個人情報の取り扱い説明に関しましては、重要項目設定から設定できます。

⑩ 「確認画面に進む」をクリックします。
※入力情報に不足があった場合、クリックすることができません。

④

お届け日設定

お届け希望日 2019-04-10

お届け曜日 午間

⑤

2回目以降のお届け日設定(定期・頒布会コース)

お届け頻度 ☒ 毎お届け

15日ごと

☐ 2週毎

☐ 月1回

⑥

お支払い方法

☐ 代金引当

☐ 銀行振込

⑦

お書き込み

お書き込み欄

⑧

お届け先を登録

請求先を登録

送り先を登録

☐ 利用する

☐ 利用する

☐ 利用する

⑨

個人情報の取り扱いに同意する

⑩

確認画面に進む

図1-2-2 お客様情報入力画面

Point

決済方法にてクレジットカードを選択した場合、注文登録時に与信がかかります。有効なクレジットカードをご利用の場合のみ、仮決済の状態になり注文の登録が可能です。

STEP 3 ご注文内容の確認画面

図1-3-1は、ご注文情報入力画面で入力した内容を確認する画面です。
ご購入者がクーポンやポイントを持っていた場合、ご注文内容確認画面から使用できます。
ご注文を確定するボタンを押すことで注文が完了となります。（図1-3-2）

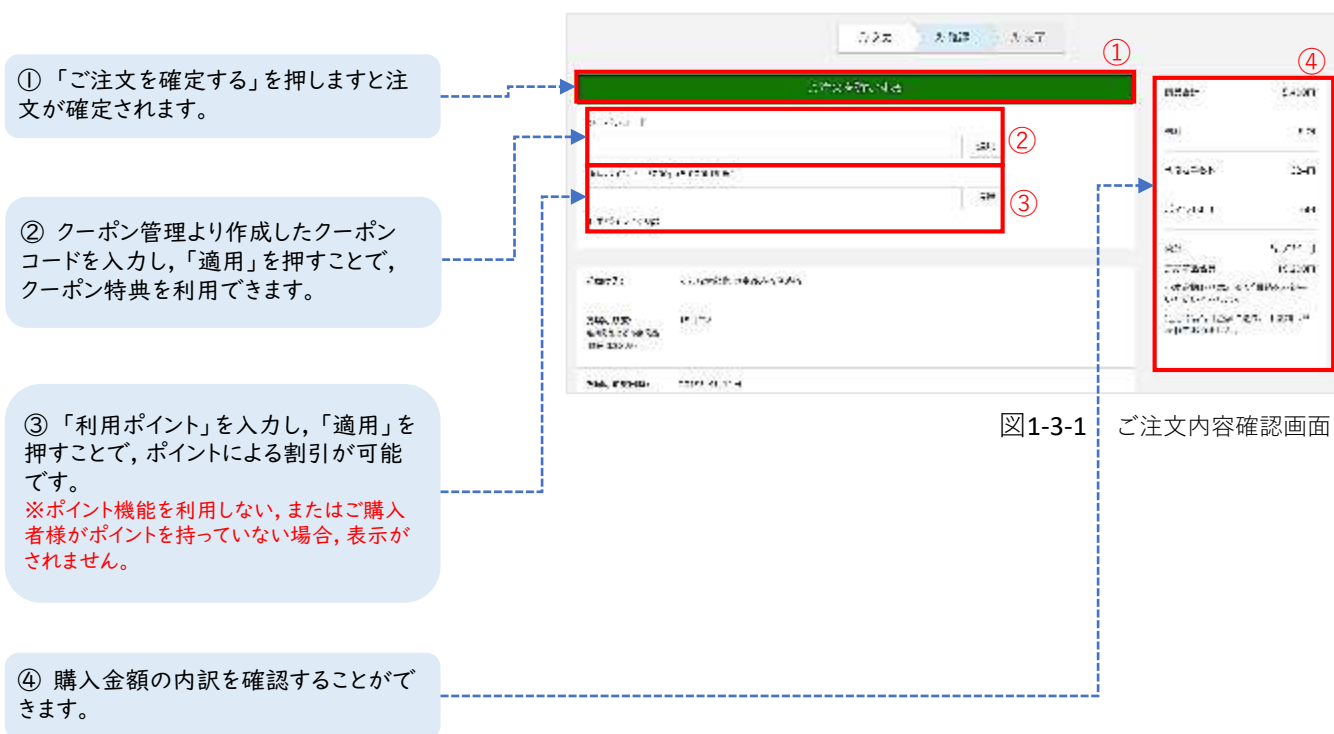


図1-3-1 ご注文内容確認画面



図1-3-2 ご注文完了画面

Point

注文完了しますと管理画面のシステムメールで設定した注文完了メールが自動送信されます。

STEP 4 受注後の管理画面

注文が登録されますと管理画面の注文一覧画面に「出荷待ち」の注文として登録されます。
また定期注文が登録されると注文一覧に加えて定期注文マスターに定期の親注文が登録されます。

管理画面【受注管理】より

- ・注文一覧（検索）

単品商品, セット商品, 定期の子注文が登録されます。



図1-4-1 注文一覧画面

管理画面【受注管理】より

- ・定期注文マスター

定期の親注文が登録されます。



図1-4-2 定期注文マスター画面

Point

定期注文マスターとは定期の子注文を生成する際に、基にする定期親注文の情報が記録されている画面です。定期注文マスターの情報を基に、定期注文2回目, 3回目・・・と生成されていきます。

応用編 1回の注文で複数のお届け先を指定する

サブストアでは、1回の注文で複数のお届け先に配送することが可能です。
購入商品毎にお届け先を指定することができます。
お届け先指定後は、8～10ページのように通常の注文と同じ流れで注文登録が進みます。

① 「お届け先を個別に設定」を押します。



図1-5-1 カート画面

② 購入商品のお届け先とお届け先ごとの数量を入力します。ログインしている場合、すでにアドレス帳に登録した顧客データから配送先を指定できます。



図1-5-2 お届け先を個別に設定

③ 「お届け先を追加する」をクリックすることで、配送先情報の入力を追加することができます。

④ 「購入手続きへ進む」を押します。

⑤ 各お届け先ごとにお届け希望日を選択することができます。こちら以降は8～10ページの購入フローと同じです。



図1-5-3 ご注文情報入力画面

応用編 注文時に同梱処理をする

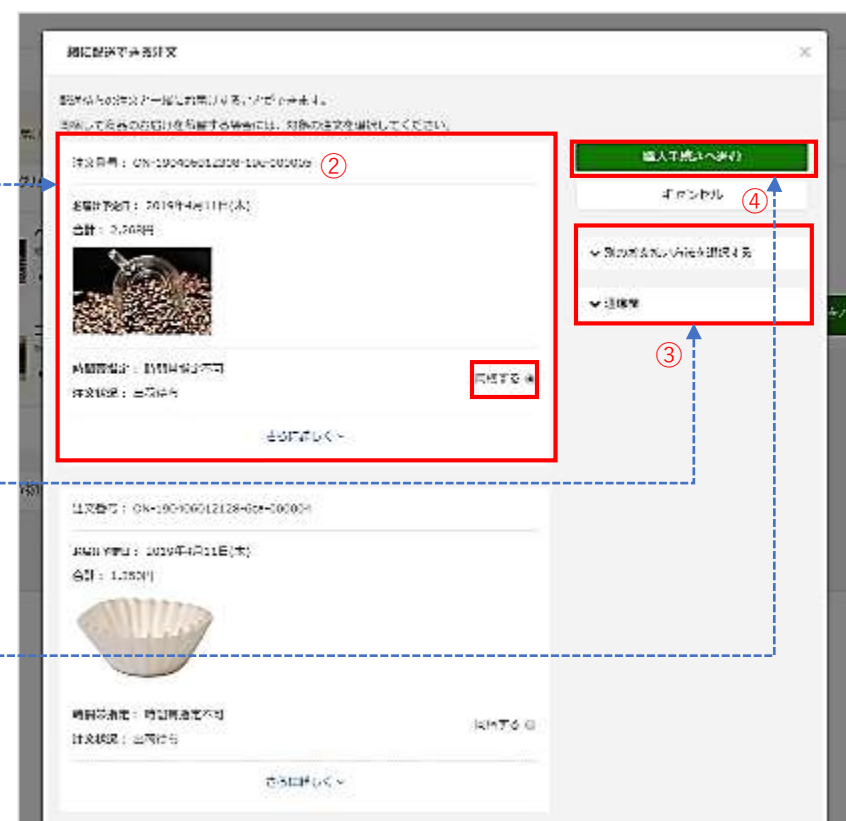
サブストア管理画面【設定】<【重要項目設定】<【運用設定】より「同梱処理」を「利用する」に設定しているショップ様が該当になります。

ログイン状態のお客様に「出荷待ち」の注文があるまたは「定期注文」がある場合、注文中の商品を同梱するか設定できます。同梱の条件は商品の「配送方法」と「支払い方法」が共通であることです。送料が異なる商品を購入した場合、より高い送料が適応されます。お届け希望日は同梱元の注文と同じ日が指定されます。また定期注文を同梱する場合、定期注文の次回お届け希望日の日付が指定され、定期回数は同梱元の定期子注文と同じになります。

① 購入中の商品を同梱する場合は、「こちら」をクリックします。



② 同梱する注文を選択します。



③ ②で選択した商品と注文中の商品に共通のお支払い方法があれば、選択が可能です。通信欄も記載可能です。

④ 「確認画面に進む」をクリックしますと、図1-2-6のご注文内容確認画面に遷移します。

⑤ こちら以降は7～9ページの購入フローと同じです。

図1-3-4 同梱物確認画面



注文登録画面 ～管理画面から注文を作成する～

操作画面

サブスクストア管理画面

【受注管理】 < 【注文登録】

管理画面からの注文登録の流れ

【受注管理】 < 【注文登録】より行います。オフラインからの注文の場合、ご購入者様のFAXや電話を通してお客様情報をいただきます。その場合、ショップ様が管理画面から注文情報を入力することで注文登録ができます。

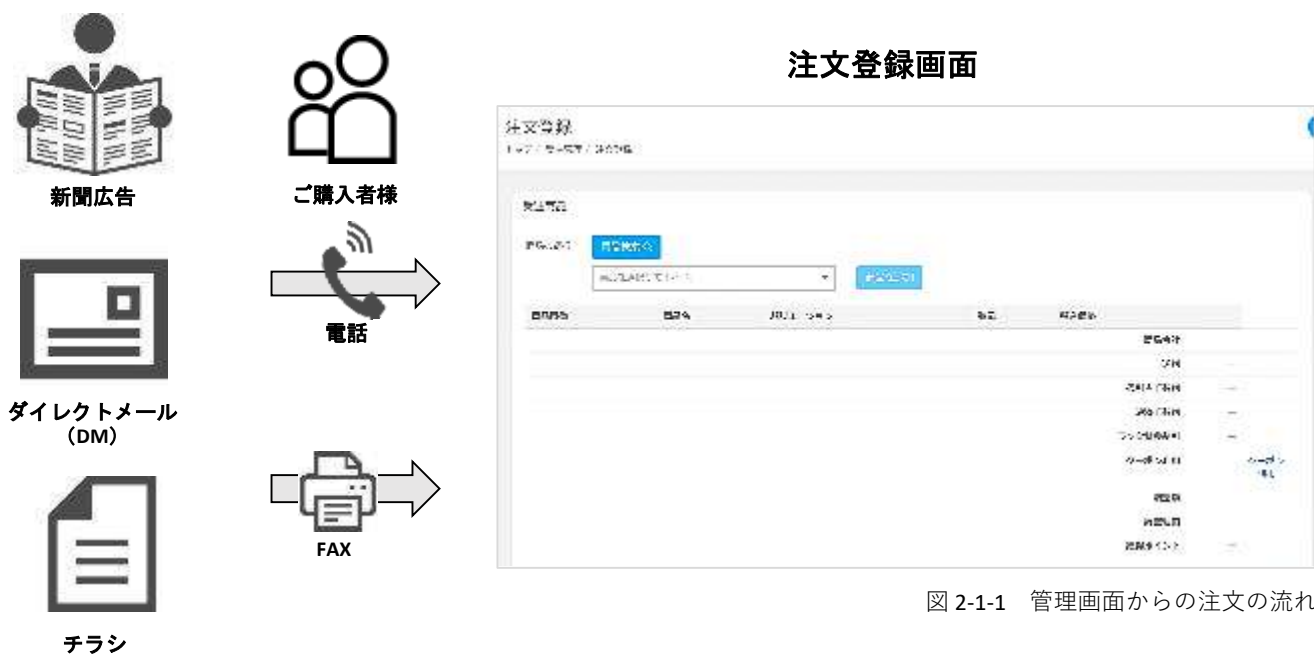


図 2-1-1 管理画面からの注文の流れ

Point
管理画面から注文登録を行う場合、注文完了メールは自動送信されませんので、あらかじめご了承ください。

STEP 1 受注商品を選択する

【受注管理】＜【注文登録】より行います。オフラインから注文を受ける場合、「商品を選択する」，「顧客情報を入力する」，「決済・配送情報を入力する」，「その他の連携情報を入力する」に大きく分類されます。

① テキストボックスに商品名を直接入力します。プルダウンで商品名が表示されますので、対象商品を選択します。
※上記操作をいただいた場合、次は⑤からの操作となります。



図2-1-2 注文登録画面

② 「商品を検索」から詳細な商品検索ができます。

③ 条件を入力し、「検索」ボタンをクリックします。



④ 対象商品の「登録」ボタンをクリックします。登録後、ポップアップ画面を消します。

図2-1-3 商品検索のポップアップ

⑤ 受注商品の画面に戻りますと、「商品の選択」に「商品名」が表示され、自動で商品が追加されます。



図2-1-4 受注商品登録

Point

商品金額が反省された画面です。

図 2-1-5 受注商品登録

⑥ ポイントを利用する場合、ポイント利用をクリックし、「利用ポイント」を入力後、「保存」をクリックします。

※「既存顧客を検索」で入力したお客様が対象となります。

⑦ クーポンを利用する場合、クーポン管理で作成したクーポンコードを入力後、「照会」をクリックし、「保存」をクリックします。

⑧ 金額調整では、購入金額を増額、割引することができます。調整額を入力し、調整理由を任意で入力後、「保存」をクリックします。
※マイナス調整をする場合は、「-数値」といったように負号を入力します。最終的な金額が総合計に表示されます。

図 2-1-6 受注商品登録

Point

「既存顧客を検索」で顧客情報を入力した場合は、「ポイントの利用」は決済方法にも表示されます。

STEP2 顧客情報を入力する

注文に必要な情報を入力します。既存のご購入者様の場合は, 登録されている顧客情報を検索することによって, 入力の手間を削減することができます。

① 新規顧客の場合, お客様情報を入力します。
※入力項目は管理画面の重要項目設定より設定が可能です。

② 既に会員登録済みのご購入者様の場合は, 「既存顧客を検索」をクリックします。

既存顧客を検索

新規顧客登録

氏名

E-mail

電話番号

性別

年齢

住所

登録情報

パスワード

パスワード確認

登録

図 2-2-1 顧客情報入力

③ 電話番号(完全一致)やお名前などの情報により検索をし, 対象のお客様の「登録」ボタンをクリックします。

既存顧客を検索

氏名

E-mail

電話番号

検索

顧客ID	氏名	E-mail	性別	年齢
1234567890	山田 太郎	1234567890	男	25
0987654321	田中 花子	0987654321	女	30

登録

図1-4-8 既存顧客を検索

Point
お客様の登録情報を基に顧客情報が自動入力されます。
①～③の操作によりポイントの利用が可能となります。

新規顧客登録

氏名

E-mail

電話番号

性別

年齢

住所

登録情報

パスワード

パスワード確認

登録

図1-4-9 顧客情報入力

STEP3 決済・配送方法を入力する

決済・配送方法を入力します。配送方法は、重要項目設定の「配送方法の優先順位」に基づいて、自動で選択されます。

① 注文者とお届け先が違うといったようなギフト注文の場合、「利用する」にチェックを入れ、お客様情報を入力します。既存顧客の場合、アドレス帳からお客様情報を選択できます。

② 注文日時を入力可能です。FAX受注などで、受注と注文登録に時差が生じる場合にご利用ください。

③ 配送情報を入力します。定期注文の場合は「お届け頻度」を入力します。
※配送方法は商品登録の際に、紐づけた配送方法が自動で配送方法の優先順位に基づいて適用されます。

④ お支払い方法を選択します。既存顧客の場合、こちらからポイントの利用が可能です。

The screenshot shows a web interface for entering payment and delivery details. It is divided into four main sections, each highlighted with a red box and a circled number:

- Section 1:** Contains fields for selecting a customer (e.g., '新規登録', '既存顧客') and a delivery address (e.g., 'お届け先').
- Section 2:** Contains a field for the order date and time (e.g., '注文日時').
- Section 3:** Contains fields for delivery information, including 'お届け頻度' (delivery frequency) and 'お届け先' (delivery address).
- Section 4:** Contains a field for selecting a payment method (e.g., 'お支払い方法').

図 2-3-1 決済・配送方法の入力画面

Point

クレジットカードの情報の非保持化対応に伴い、管理画面にてクレジットカード番号の入力には専用の端末が必要でございます。
ご利用を検討の場合は、サブスクストア ヘルプセンター[テンキー設定と使用方法について]をご確認ください。
ご利用する方は、テモナへオプションお申込み書をご提出、ルミーズ株式会社と直接ご契約を進めていただきます。
※すでに登録されたカード情報をご利用になる場合は、端末は必要ございません。またクレジットを選択した場合、注文登録時に与信がかかります。有効なクレジットカードをご利用の場合のみ、注文の登録が可能です。

決済・配送方法を入力します。配送方法は、重要項目設定の「配送方法の優先順位」に基づいて、自動で選択されます。

- 広告媒体管理で登録したカテゴリーを登録します。

- 広告媒体管理で登録したカテゴリーを登録します。⑦⑧はご購入者様に「どこで商品を知ったのか」など、お聞きした場合にご利用ください。利用することでオフラインの広告でも効果計測が可能です。

- 注文タグで登録したタグを登録します。
注文タグを付与することによりショップ様の
運用に合わせた注文検索が可能となり
ます。

- お客様からショップ様へのご要望等を
記入します。入力内容はピッキングリスト、
明細書に出力されます。

- ショップ様からお客様へのご連絡がある場合に記入します。
明細書に出力されます。

- 業務委託している倉庫様などへ連絡がある場合に記入します。
ピッキングリストに出力されます。

- 管理画面からのみご確認ができます。
お客様の情報を残しておきたい場合に
記入します。帳票には出力されません。

- ⑧ 「確認画面に進む」をクリックします。

[illegible]

図 2-4-1 顧客情報入力

2018.01.18

お買い上げ明細書(納品書)

〒15000032

東京都渋谷区道玄坂

大佐アキナオ

リモテワイアリー

〒15000032

東京都渋谷区道玄坂2-12-15 東急インテア・アシナルビル本館5
階

電話:03(3345)474

注文番号:DB(1922)322325-0000002

振込ポイント:0ポイント(0円相当)

ポイント換算:1000ポイント(1000円相当)

お買い上げ頂きまして誠にありがとうございます。
下記の通りご請求申し上げます。

お支払い方法:代引き

ご購入金額: ¥1,680

商品コード	商品名	数量	単位	単価	金額
0001	キャンディ ピンテージ. 2011	1	本	1,050	1,050
	代引き手数料			250	250
	送料			380	380

お客様からのご返信: 家にいないかもしれないので、宅配ボックスに入れてください。
お客様への返信: お届けの際は、宅配ボックスにお届けします。

図 2-4-2 お買い上げ明細書

お買い上げ明細書に記載される「お客様からの通信」と「お客様への返信」の見え方です。

STEP5 注文内容を確認する

最後に入力した注文情報に誤りがないか確認をします。最後の注文登録ボタンをクリックすると、管理画面からの注文登録完了です。

㊟ 注文情報を確認した後、「注文登録」をクリックしますと、管理画面からの注文は完了です。

※「注文登録」をクリックし忘れますと、入力した注文データがすべて消えてしまいます。必ず、クリックいただきますようお願いします。

Point
管理画面から注文登録をした場合、注文完了メールが送信されませんので、ご注意ください。

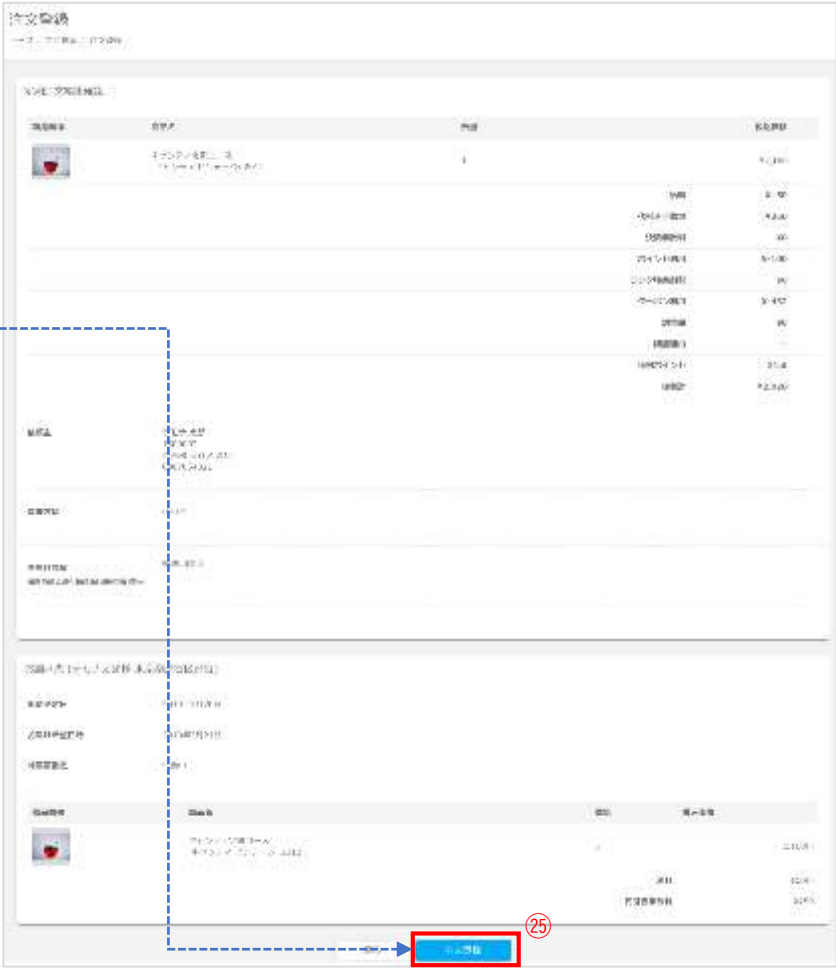


図 2-5-1 注文確認画面

注文登録完了の画面です。

Point
管理画面からの注文登録の場合、注文完了メールは自動送信されませんので、あらかじめご了承ください。

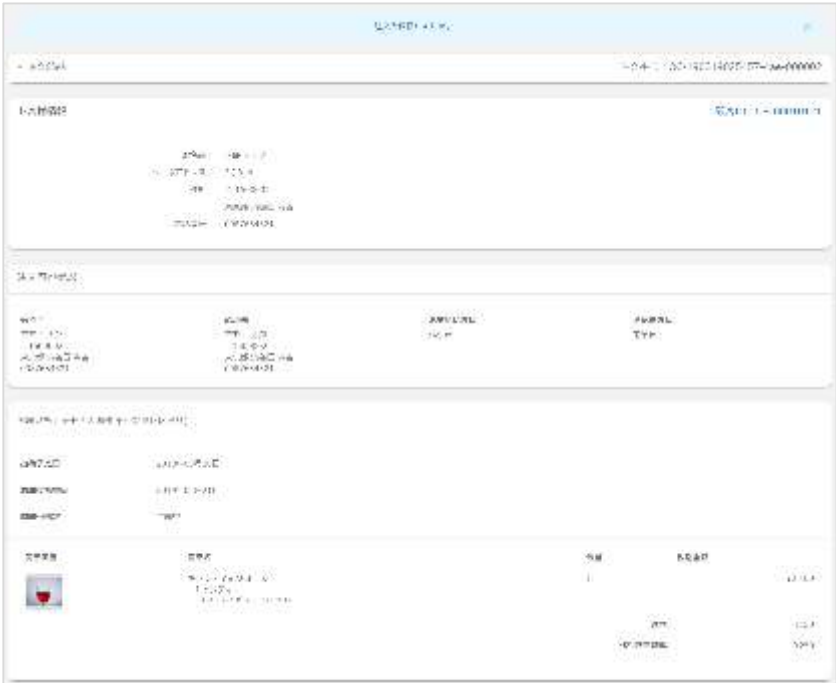


図 2-5-2 注文完了画面

STEP 6 受注後の管理画面

注文が登録されますと管理画面の注文一覧画面に「出荷待ち」の注文として登録されます。
また定期注文が登録されると注文一覧に加えて定期注文マスターに定期の親注文が登録されます。

管理画面【受注管理】より

- ・注文一覧（検索）

単品商品, セット商品, 定期の子注文が登録されます。



図 2-6-1 注文一覧画面

管理画面【受注管理】より

- ・定期注文マスター

定期の親注文が登録されます。



図 2-6-2 定期注文マスター画面

Point

定期注文マスターとは定期の子注文を生成する際に、基にする定期親注文の情報が記録されている画面です。定期注文マスターの情報を基に、定期注文2回目, 3回目・・・と生成されていきます。

応用編 1回の注文で複数のお届け先を指定する

サブストアでは、1回の注文で複数のお届け先に配送することが可能です。
購入商品毎にお届け先を指定することができます。

- ① 「お届け先を商品ごとに設定」の「利用する」をクリックします。

図 2-7-1 注文登録画面

- ② 購入商品のお届け先とお届け先ごとの数量を入力します。既存顧客を検索して顧客情報を入力した場合、すでにアドレス帳に登録した顧客データから配送先を指定できます。

- ③ 「お届け先を追加する」をクリックすることで、配送情報の入力を増やすことができます。

- ④ 「注文作成に戻る」をクリックします。

図 2-7-2 お届け先を個別に設定画面

- ⑤ 各お届け先ごとにお届け希望日を選択することができます。こちら以降は16～21ページの購入フローと同じです。

図 2-7-3 注文登録画面

応用編 カルテ機能から注文を作成する

カルテ機能とはご購入者様との連絡に関わる画面に表示されている多角的な顧客対応ができる機能です。カルテ機能から注文登録をすることが可能です。「顧客一覧画面」、「注文一覧画面」、「注文登録画面」、「定期注文マスター画面」、「お問い合わせ一覧画面」に表示されております。

① 管理画面右上の「カルテ」ボタンをクリックします。

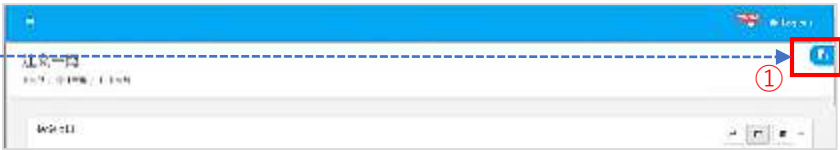


図 2-7-1 カルテボタンの表示位置

② 検索内容を入力後、「検索」をクリックします。検索内容は部分一致で検索がされます。



図 2-7-2 カルテの検索画面

③ 検索結果が表示されますので、「顧客ID」をクリックします。対象顧客のカルテが表示されます。



図 2-7-3 顧客のカルテ画面

Point

顧客のカルテ画面です。
お問い合わせ内容が確認できる「応対履歴」，
顧客の注文履歴が確認できる「購買履歴」，
顧客の定期注文情報が確認できる「定期注文マ
スター」が表示されます。

④ 「新規注文」をクリックします。



図 2-7-4 顧客のカルテ画面

⑤ 顧客情報が入力された状態の注文登録画面に遷移します。
こちら以降は15～20ページの購入フローと同じです。



図 2-7-5 注文登録画面

Point

電話受注をする際、お客様を特定後、商品を確認する場合は、応対履歴や購入履歴を1画面で確認できるカルテからの注文登録をおすすめします。



出荷一覧画面 ～出荷作業をする～

操作画面

サブスクストア管理画面

【仕入・出荷管理】 < 【出荷一覧】

サブスクストアの出荷作業の流れ

出荷作業をするためには、梱包作業を行うためのピッキングリストや、送り状を作成するための出荷のCSVデータを出力する必要があります。出荷のCSVデータを出力には、注文状況が「出荷待ち」の注文を出荷作業対象リストにセットすることにより「出荷作業中」に変更する必要があります。出荷作業中に変更は【仕入れ・出荷管理】＜【出荷一覧】より行います。図3-1-1は注文状況の遷移を表した図です。

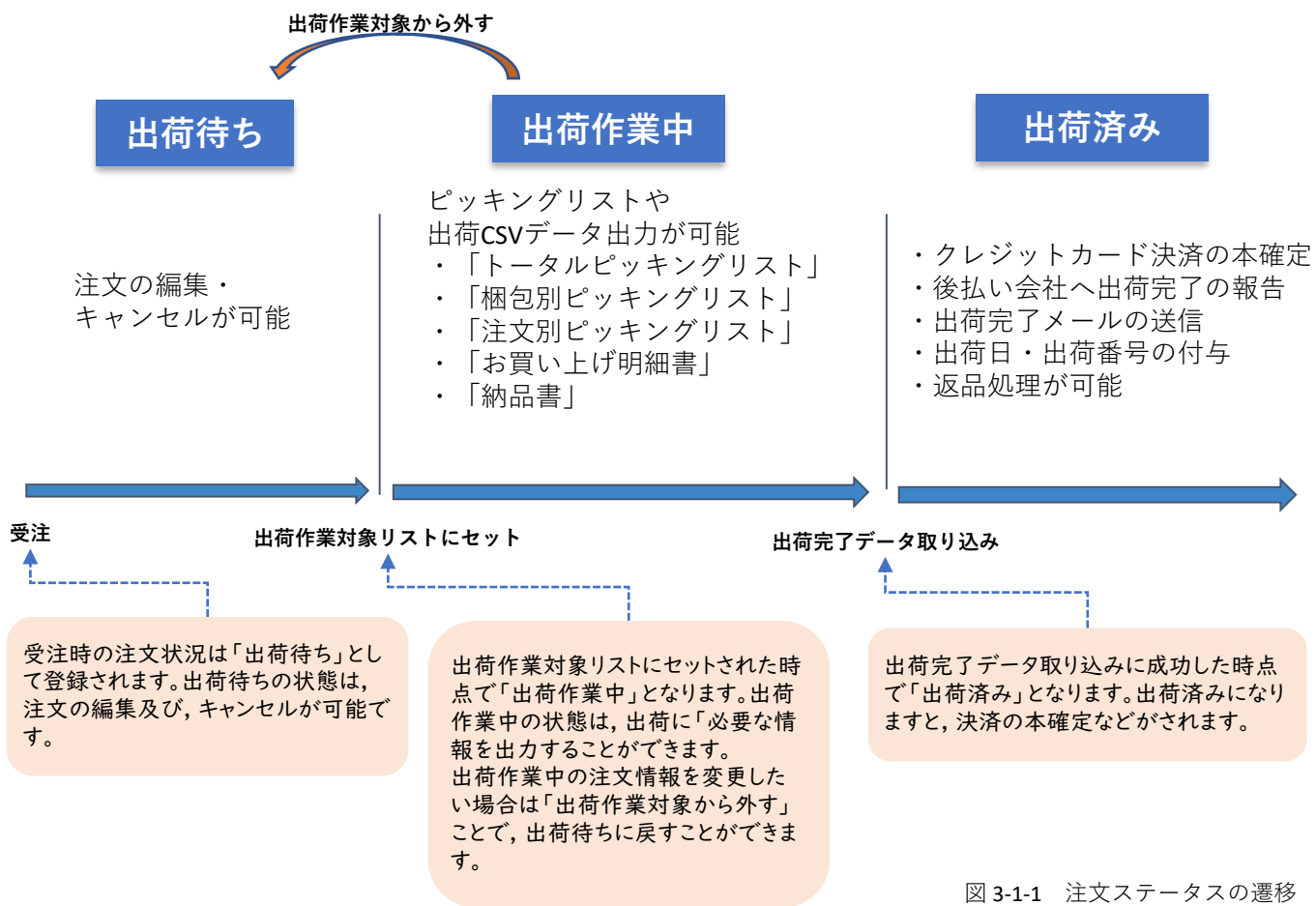


図 3-1-1 注文ステータスの遷移

STEP 1 出荷する注文を検索する

【仕入れ・出荷管理】 < 【出荷一覧】より行います。出荷作業に必要な情報を出力するために「出荷待ち」から「出荷作業中」に変更する必要があります。まず、本日出荷の注文を検索します。

出荷一覧のページに来た際、「本日の出荷待ち」の注文が自動検索された状態として出力されます。

Point

出荷グループコードとは、出荷作業対象リストの「セットID」を指します。出荷作業中になっている注文を「出荷待ち」に戻す際ご利用ください。

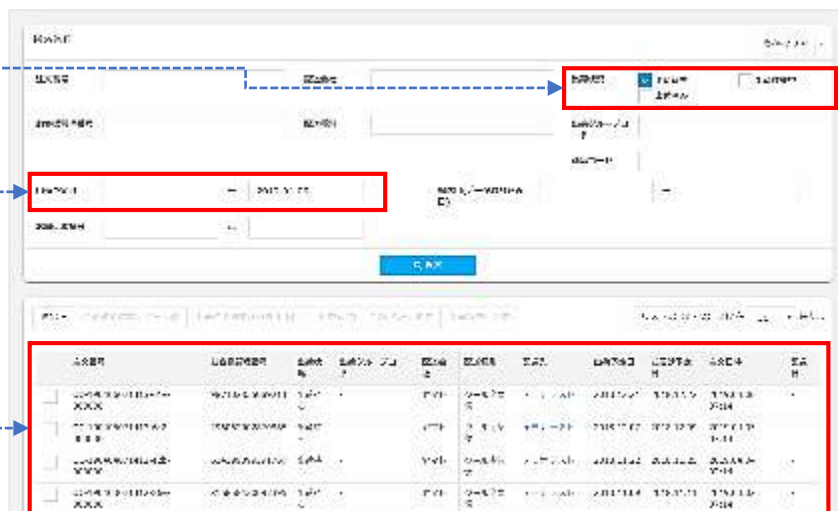


図 3-1-2 出荷一覧画面

Point

出荷一覧に表示される注文は、出荷可能な注文のみが表示されます。出荷可能な注文は以下の通りです。

- ・クレジットカード、N P 後払い、Amazon Pay の決済状況が与信完了になっている。
- ・銀行振込みまたはその他支払い方法で作成した「先払い」決済の決済状況が「入金済み」になっている。

STEP 2-1 一部の注文のみを出荷作業対象にセットする

検索した注文を出荷作業対象にセットする方法は2種類ございます。

1つ目は選択した対象のみを出荷作業対象にセットする方法です。

2つ目は、STEP1で検索した出荷注文をすべてを出荷作業対象にセットする方法です。

② 「選択」をクリックし、「すべて」をクリックします。



図 3-2-1 出荷一覧画面

③ 表示されているすべての注文にチェックが入ります。注文に対し、1件ずつチェックを入れることも可能です。



④ 「出荷作業対象にセット」をクリックします。チェックの入っていた注文が出荷作業対象リストに配送会社別で出力されます。

図 3-2-2 出荷一覧画面

Point

「選択」<「すべて」でチェックを入れて、出荷作業対象にセットした場合、検索結果の1ページ目に表示されている注文のみが出荷作業対象にセットされますのであらかじめご了承ください。

STEP 2-2 検索した注文すべてを出荷作業対象にセットする

⑤ 「出荷作業対象にセット(検索結果全て)」をクリックします。

検索結果に出力されていた注文すべてが出荷作業対象リストに配送会社別で出力されます。



図 3-2-3 出荷一覧画面

⑥ 出荷作業対象にセットを開始すると右記のメッセージが表示されます。



図 3-2-4 出荷一覧画面

STEP 3 出荷データを出力する

注文が出荷作業対象リストにセットされると、ピッキングリストや出荷CSVデータを出力することができます。ピッキングリスト、明細書、納品書をご利用の場合はそれぞれの印刷ボタンをクリックすることで、PDFをダウンロードします。出荷CSVデータを出力する際は、「ダウンロード」をクリックします。ピッキングリストやCSVデータを用いて、出荷作業を進めます。

「印刷」や「ダウンロード」をクリックすることで、出荷データをダウンロードします。




図 3-3-1 出荷一覧画面


・ピッキングリストの種類

ピッキングリストは「トータルピッキングリスト」,「梱包別ピッキングリスト」,「注文別ピッキングリスト」の全3種類ございます。

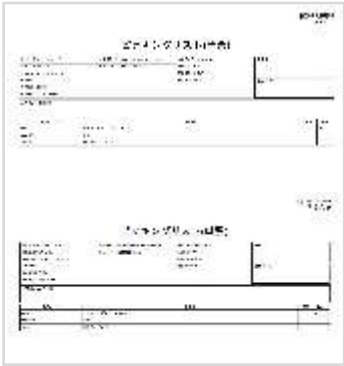
【トータルピッキングリスト】
本日出荷分の商品それぞれ数量が確認できます。こちらで、出荷商品の総数を確認できます。



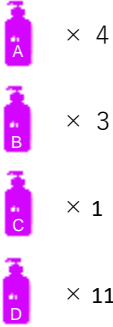
【梱包別ピッキングリスト】
商品の組み合わせの総セット数を確認できます。




【注文別ピッキングリスト】
注文ごとに出荷情報の確認ができます。こちらにお客様からの通信などが表示されますので、ピッキングの際お客様の要望を確認することができます。



出荷商品の総数がわかる



梱包の組み合わせがわかる



注文者と出荷商品の紐づきがわかる

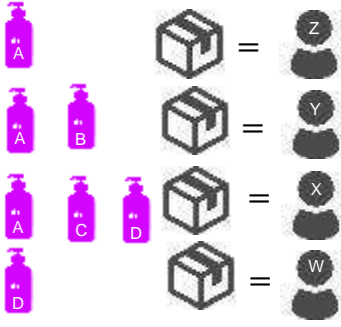


図 3-3-2 ピッキングリストの種類

サブスクストアから出力される納品者は2種類ございます。お買い上げ明細書には金額が表示され、注文のお届け先、請求先、送り主の情報すべてが一致している通常の注文の場合に出力されます。お届け先、請求先、送り主の情報のいずれかが異なっているギフト注文の場合に出力されます。お買い上げ明細書、納品書はどちらか一方のみ自動出力されますので重複を防ぐことができます。納品書が出力された場合は、注文一覧よりお買い上げ明細書の出力が可能です。

注文に対する納品物と金額の明細が表示されます。
通常注文の際に出力されます。



注文に対する納品物が表示されます。
金額は表示されません。お届け先と請求先の住所が異なるギフト注文の際に出力されます。明細書が必要な場合は注文一覧から出力が可能です。



出荷CSVデータを出力する

⑦ 「ダウンロード」をクリックすると出荷データが出力されます。

[illegible]

ダウンロードした出荷CSVデータを一度開きますと文字化けし、正しく出荷データを取り込むことができなくなります。送り状発行システムへ取り込み及び出力の際にご不明点がございましたら、各送り状発行システム会社にお問い合わせください。

商品配送後の流れ

出荷作業が完了しましたら、出荷完了データ取り込みをします。

- ①サブスクストアから出力した出荷CSVデータを出力する。
 - ②お問い合わせ番号を付与するために出荷CSVデータを送り状発行システムに取り込む。
 - ③送り状発行システムから出荷CSVデータを出力し、サブスクストアに取り込む。
- 上記の作業によって出荷完了データ取り込みをすることができます。

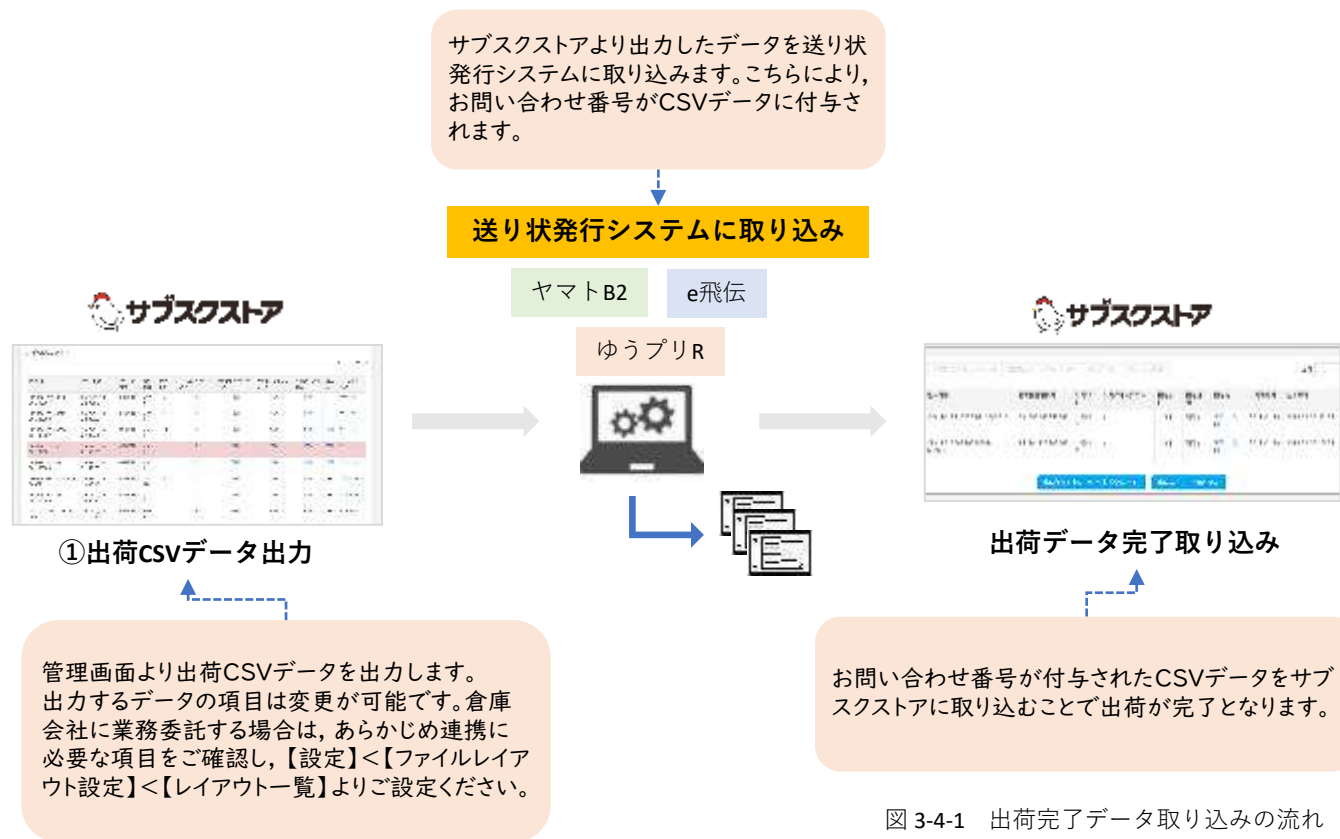


図 3-4-1 出荷完了データ取り込みの流れ

配送会社名	読み込み例
ヤマト運輸	1列目：お客様管理番号 4列目：お問い合わせ番号 5列目：出荷日
佐川急便	1列目：お問い合わせ番号 2列目：出荷日 13列目：お客様管理番号
日本郵便	1列目：お問い合わせ番号 2列目：お客様管理番号 3列目：お問い合わせ番号

Point

出荷完了データ取り込みに必要な情報が【お客様管理番号】，【出荷日】，【お問い合わせ番号】の3つとなります。お問い合わせ番号は送り状発行システムから付与されます。
上記表のように運送会社により各項目の指定列が異なります。送り状発行システムの出力設定により出力列の指定が可能です。送り状発行システム上での設定につきましては、各サービス提供会社様にお問い合わせください。

STEP 1 出荷完了データ取り込みをする

【仕入れ・出荷管理】 < 【出荷一覧】 から行います。出荷完了データ取り込みは, 送り状発行システムからお問い合わせ番号が付与されたCSVデータを取り込むことによって行います。

① 出荷完了データ取り込みをクリックします。



図 3-4-2 出荷一覧画面

② 送り状発行システムから出力したCSVファイルを指定します。



図 3-4-3 出荷一覧画面



図2-1-9 出荷一覧画面

⑩ 「配送会社選択」をクリックし、対象の配送会社、または作成した取り込みレイアウトをプルダウンから選択します。

⑪ 「出荷済データ確認」をクリックします。

図 3-4-3 出荷一覧画面

STEP 2 出荷完了データが正常に取り込まれたか確認する

取り込んだ後、【仕入れ・出荷管理】＜【出荷完了データ取り込み履歴】を確認し、データの取り込みの成功の有無を確認します。取り込んだデータをすべて成功にさせて、出荷完了データ取り込みは終了です。

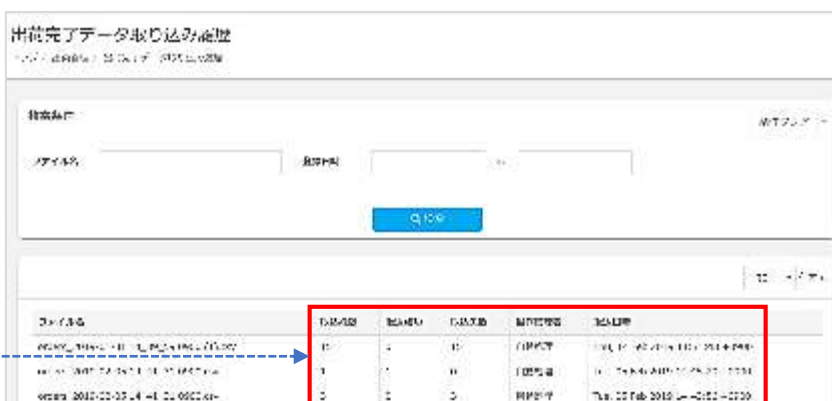


図 3-4-4 出荷完了データ取り込み履歴

⑫ 【仕入れ・出荷管理】＜【出荷完了データ取り込み履歴】より取り込みの結果が確認できます。失敗の場合、取込失敗の数字をクリックすると失敗の原因を確認できます。すべての出荷データが成功になれば出荷は終了です。

Point

失敗の原因として多いのが、CSVを一度開いてしまったことによる文字化けです。出荷データ出力から、取込まではCSVデータを開かずにご操作ください。また、一度取り込みに成功した出荷データを再度取り込んだ場合、取り込み失敗となります。2度取り込まれ情報が更新されることはありませんので、あらかじめご了承ください。

応用編 注文状況を出荷作業中から出荷待ちに戻す

注文状況が「出荷作業中」になると、注文の編集・キャンセルができなくなります。
注文の編集・キャンセルをするためには、一度「出荷待ち」に変更する必要があります。
出荷作業中の注文を選択し、「出荷作業対象から外す」ことで出荷待ちに戻すことができます。



図 3-5-1 出荷一覧画面

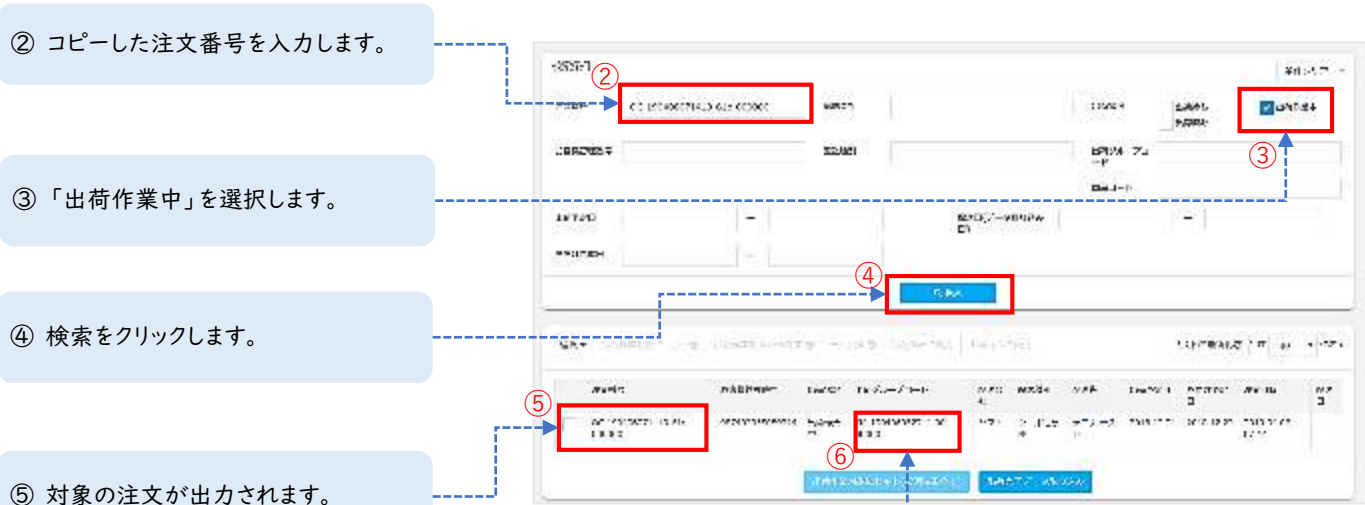


図 3-5-2 出荷一覧画面

⑥ 出荷グループに含まれているすべての注文を出荷待ちに戻す場合は、「出荷グループコード」をコピーし、検索条件の「出荷グループコード」に入力し検索します。

Point

出荷作業中から出荷待ちにした場合でも、すでに作成された出荷作業対象リストから出力できるピッキングリストやCSVデータには影響がありません。出荷作業対象リストから外した後も、対象の注文のデータが含まれた状態で出力されます。
そのため対象注文が含まれている出荷グループの注文すべてを出荷待ちにすることをおすすめします。

⑦ 出荷作業対象から外す注文を選択します。
複数選択する場合は、「選択」<「すべて」をクリックします。
また1件ずつチェック入れることで選択することも可能です。



⑧ 「出荷作業対象から外す」をクリックします。

図 3-5-3 出荷一覧画面

⑨ 「OK」をクリックします。



図 3-5-4 出荷作業対象から外す完了画面

⑩ 注文が「出荷待ち」になっていることを【受注管理】<【注文一覧】から確認できます。
この状態になりましたら、編集やキャンセルが可能です。



図 3-5-5 注文一覧

Point

「選択」<「すべて」でチェックを入れて、出荷作業対象にセットした場合、検索結果の1ページ目に表示されている注文のみが出荷作業対象にセットされますのであらかじめご了承ください。



注文編集 ～受注後・出荷後の注文を編集する～

操作画面

サブスクストア管理画面

【受注管理】 < 【注文一覧】

【仕入・出荷管理】 < 【出荷一覧】

受注後の注文編集をする

【受注管理】 < 【注文一覧】 より行えます。

お客様からお届け日の変更など注文情報の変更の依頼があった際、編集画面から変更が可能です。
注文の編集およびキャンセルは注文状況が「出荷待ち」の注文のみ可能です。

① 検索条件を入力し、検索ボタンをクリックします。

図 4-1-1 注文一覧画面

② 「編集」をクリックします。

図 4-1-2 注文一覧画面

Point

注文状況が「出荷待ち」の注文のみ編集が可能です。

③ 注文の編集画面に移移します。

図 4-1-3 注文編集画面

④ 編集画面では商品に紐づけられた配送方法を選択することが可能です。



図 4-1-4 注文編集画面

⑤ 注文情報を編集後、「確認画面に進む」をクリックします。



図 4-1-5 注文編集画面

Point

決済方法が「NP後払い」、「クレジットカード」、「AmazonPay」の場合、「注文編集」をクリック後、自動で与信がかかります。NP後払いで「取引登録NG」、「与信NG」になった際は注文編集ボタンをクリックすることで再与信をおかけください。

⑥ 「注文編集」ボタンをクリックすることで編集が確定されます。

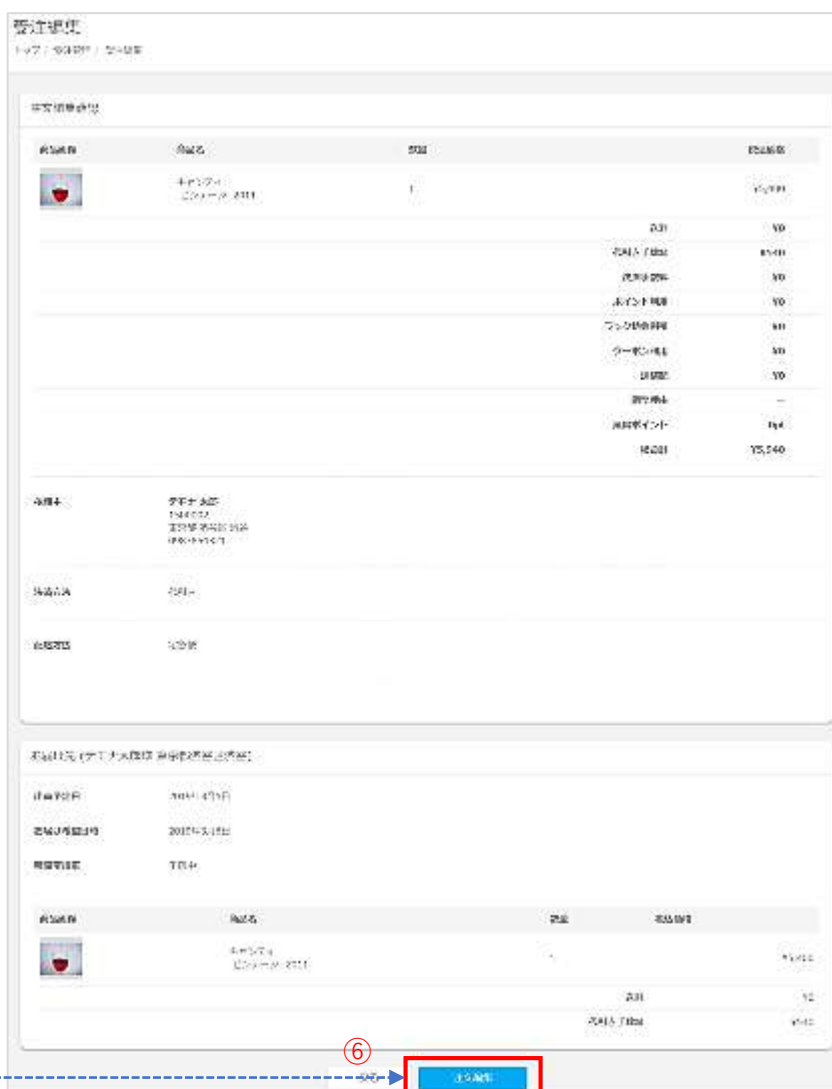


図 4-1-6 注文編集確認画面

注文をキャンセルする

【受注管理】 < 【注文一覧】 より行えます。お客様から注文のキャンセルが可能です。
注文の編集およびキャンセルは注文状況が「出荷待ち」の注文のみ可能です。

① キャンセル対象の注文にチェックを入れます。
※キャンセルする注文は1件ずつご選択ください。

② チェックを入れますと「キャンセル」がクリック可能になりますので、クリックします。

③ 「キャンセルコメント」に入力した内容は、注文一覧の「キャンセル済み」のチェック状態から確認できます。
キャンセル理由などをご入力ください。

④ 「注文タグ」を付与することが可能です。キャンセル理由の注文タグを用意することで、注文検索が簡単になります。

⑤ 注文タグの処理方法が選択できます。

⑥ 定期の子注文の場合、定期を停止（解約）するか選択できます。

⑦ 「確認に進む」をクリックします。



図 4-2-1 注文一覧画面

図 4-2-2 キャンセルのポップアップ

⑧ 「確認に進む」をクリックします。

キャンセル

選択している注文のキャンセル処理を行います。よろしいですか？

注文番号
OC-190128071312-055-000000

キャンセルコメント 仕舞水だけではなく、仕舞水と製造のセット定期に要する
ため

注文タグ アップセルのため

処理方法 登録されているタグ情報を残して追加する
定期注文マスタ：は更新しない

キャンセル 確認 ⑧

図 4-2-3 キャンセルの確認画面

⑨ キャンセルが完了しました。

キャンセル

注文をキャンセルしました。

OK ⑨

図 4-2-4 キャンセル完了画面

Point

キャンセルは「出荷待ち」の注文にのみ可能です。キャンセル処理をしますと、「NP後払い」、「クレジットカード」、「AmazonPay」の決済が自動連携によりキャンセルされます。また、一度キャンセルした注文を再度、出荷待ちにすることはできませんので、あらかじめご了承ください。

注文を返品する

【受注管理】＜【注文一覧】より行えます。商品の返品,出荷後のキャンセルがあった場合,返品処理が可能です。注文の返品は「出荷済み」の注文のみ可能です。

① 返品対象の注文にチェックを入れます。

※返品する注文は1件ずつご選択ください。

② チェックを入れますと「返品」がクリック可能になりますので、クリックします。



図 4-3-1 注文一覧画面

③ 「返品コメント」に入力した内容は、注文の備考に記載されます。返品理由などをご入力ください。

④ 「注文タグ」を付与することが可能です。返品理由の注文タグを用意することで、注文検索が簡単になります。

⑤ 注文タグの処理方法が選択できます。

⑥ 「確認に進む」をクリックします。

図 4-3-2 返品処理のポップアップ

⑦ 内容を確認し、「確認」をクリックします。

返品

選択している注文の返品処理を行います。よろしいですか？

注文番号
ON-181022030339-69e-000001

返品コメント 箱に破損有

注文タグ

処理方法 登録されているタグ情報を残して追加する

キャンセル ⑦ 確認

図 4-3-3 返品処理確認画面

⑧ 返品処理が完了しました。

返品

返品処理を完了しました。

⑧ OK

図 4-3-4 返品処理の完了画面

Point

返品処理は「出荷済み」の注文にのみ可能です。返品処理をしますと、「NP後払い」、「クレジットカード」、「Amazon Pay」の決済が自動連携によりキャンセルされます。また、一度返品処理した注文を再度、復活させることはできませんので、あらかじめご了承ください。

注文を削除する

【受注管理】＜【注文一覧】より行えます。管理画面に登録された注文を削除することができます。ただし、管理画面上から完全に削除されるため、注文の内容などを確認することが一切できなくなります。注文は削除ではなく、キャンセルすることをおすすめします。なお、注文を削除した時点で、クレジットカード、NP後払い、Amazon Payの決済は自動キャンセルされます。

① 「削除」をクリックします。
注文の削除は一件ずつ行えます。



図 4-4-1 注文一覧画面

② 「削除する」をクリックします。
※クリックすると、削除が確定されますので、
削除対象にお間違えないようお願いします。



図 4-2-2 注文一覧画面

Point

注文の削除を行いますと、クレジットカード、NP後払い、Amazon Payの決済が自動キャンセルされます。上記対象の支払い方法の場合は、各社の管理画面から決済をキャンセルする必要はありません。

「出荷済み」の注文を「出荷待ち」に戻す

【仕入・出荷管理】 < 【出荷一覧】より行えます。出荷した商品が受け取り拒否などで返送されてきた際に、出荷状況を「出荷待ち」へ戻し注文内容を編集して、再度出荷することが可能です。

Amazon Payの決済は「出荷待ち」には戻せません。

なお、「出荷待ち」に戻した時点で、クレジットカード、NP後払いの決済は自動キャンセルされます。反映されていた「同梱物」も一度削除されます。

- ① 「削除」をクリックします。
注文の削除は一件ずつ行えます。



図 4-4-1 注文一覧画面

- ② 「削除する」をクリックします。
※クリックすると、削除が確定されますので、
削除対象にお間違えないようお願いします。



図 4-2-2 注文一覧画面

Point

「出荷待ちに変更」を行いますと、クレジットカード、NP後払いの決済が自動キャンセルされます。上記対象の支払い方法の場合は、各社の管理画面から決済をキャンセルする必要はございません。「出荷待ち」に戻した時点で、自動で再与信が始まります。



定期注文マスター ～定期注文の確認・編集をする～

操作画面

サブスクストア管理画面

【受注管理】 < 【定期注文マスター】

定期注文マスターとは

定期注文マスターは定期の子注文を作成するための親情報が登録されている画面です。定期注文マスターに登録されている顧客情報や、配送情報を参照し定期注文が生成されます。定期注文はお届け頻度とお届け希望日を基に注文が自動生成されます。

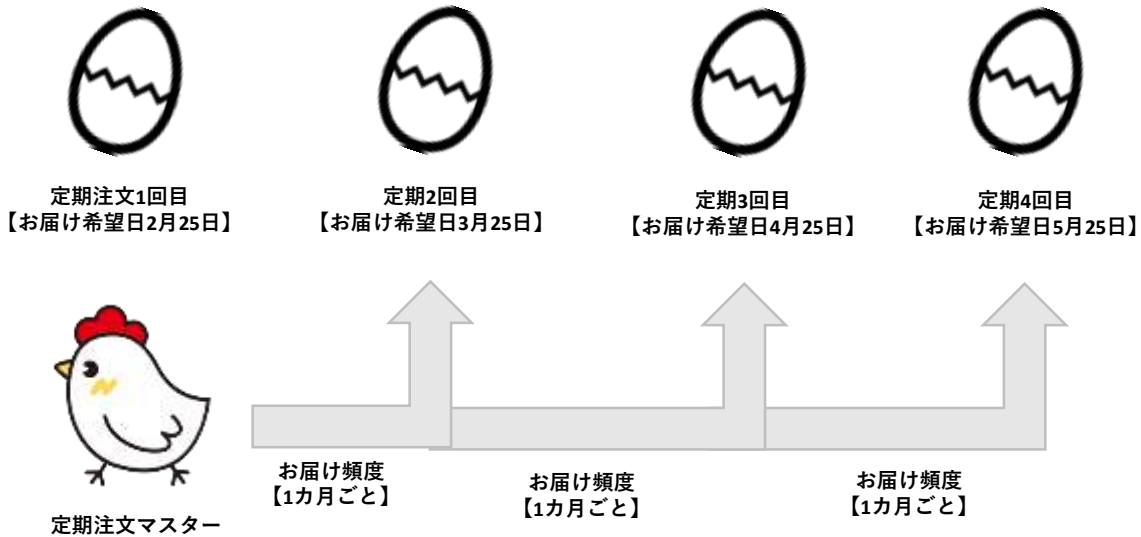
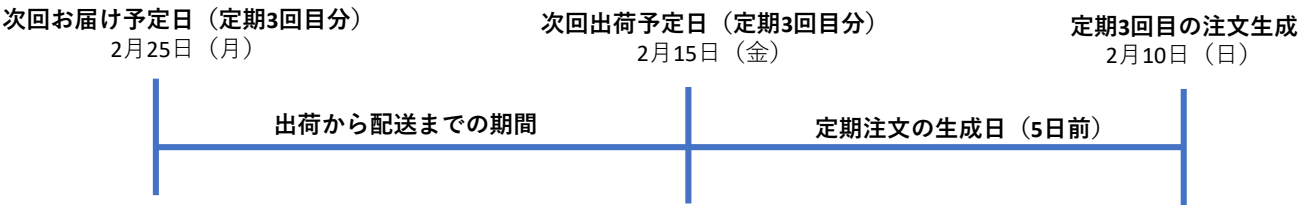


図 5-1-1 定期注文マスターの概念図

定期注文が自動生成されるタイミングの計算方法

定期注文は、次回出荷予定日と【設定】<【重要項目設定】<【運用設定】の「定期注文の生成日」を基に自動生成されます。
次回出荷予定日を起点として定期注文の生成日に設定された〇日前に定期注文が自動生成されます。



- ① お届け希望日とお届け頻度を基に、次回お届け予定日が自動で設定されます。
例の場合は、定期2回目が生成されたタイミングで、3回目を生成するためのデータが登録されます。
- ② ご購入者様の住所情報とショップ様の配送元情報を基に次回出荷予定日が計算されます。
- ③ 【重要項目設定】<【運用設定】の「定期注文の生成日」を基に次回出荷予定日の〇日前に定期注文が自動生成されます。
例の場合は、5日前と設定しているため、2月10日に注文が生成されます。

図 5-1-1 定期注文が生まれるタイミング

定期注文のスキップする

【受注管理】＜【定期注文マスター】＜【編集】より行います。

定期注文をスキップする際は、次回お届け予定日および次回出荷予定日を編集します。

「次回定期をお休みしたい」などのお問い合わせを受けた際は、お届け頻度と同じだけ、次回お届け予定日と次回出荷予定日を先延ばしにします（正確な次回お届け予定日はご購入者様にご確認ください）。

定期を停止にしますと、次回以降の定期注文が自動生成されなくなるため、再開処理を忘れずと対応漏れが生じる可能性がございますので、次回予定日を先延ばしにすることをおすすめします。

① お届け頻度を確認します。

② ①のお届け頻度やご購入者様の要望を基に次回予定日を編集します。

配送情報	
お届け頻度	1ヶ月ごと
次回出荷予定日	2019-03-08
次回お届け予定日	2019-03-10
次回出荷予定	午前中

図 5-2-1 定期注文マスターの編集画面

Point

図 1-1-2 は定期注文を 1 回分休み場合の編集方法です。お届け頻度が「1 カ月ごと」のため、次回予定日を 1 カ月分、先延ばしにします。

配送情報	
お届け頻度	1ヶ月ごと
次回出荷予定日	2019-04-08
次回お届け予定日	2019-04-10
次回出荷予定	午前中

図 5-2-2 定期注文マスターの編集画面

定期注文の停止する

【受注管理】＜【定期注文マスター】より行います。

定期注文を停止する方法は、定期の子注文が生成されている場合とされていない場合とで異なります。定期の子注文が生成されているご購入者様より今回分から停止をしてほしいとご要望をいただいた場合は、子注文も併せてキャンセルする必要がある場合がございます。

※定期注文マスターを削除しますと対象顧客の定期子注文がすべて削除されますので、「停止」にすることをおすすめします。

・定期の子注文が生成されていない場合

- ① 停止の対象にチェックを入れます。
※停止処理は、操作ミス防止のために複数の注文を同時に停止することはできません。
- ② 対象を選択すると停止ボタンがクリックできるようになります。



図 5-3-1 定期注文マスターの一覧画面

- ③ 停止の理由などをコメントとして残すことができます。こちらの内容は「コース注文状況」の停止ステータスから確認できます。
- ④ 注文タグを付与することができます。停止理由をタグとして登録することにより、検索性を高めることができます。
- ⑤ ④で付与したタグの処理方法を選択します。



図 5-3-2 定期注文マスターの停止画面

- ⑥ 確認画面で「確定」を押した後、図 5-3-3が表示されれば、停止処理は完了です。



図 5-3-3 定期停止の完了画面

・ 定期の子注文が生成されている場合

【受注管理】 < 【注文一覧】 より行います。

既に定期の子注文が生成されている場合は、定期注文の停止処理に加えて、子注文のキャンセル処理をする必要があります。注文一覧画面から操作をすると、定期の子注文と定期注文マスター両方のステータス変更することができます。

① 【注文一覧】よりキャンセルの対象にチェックを入れます。

※キャンセル処理は、操作ミス防止のために複数の注文を同時に行うことはできません。

② 対象を選択するとキャンセルボタンがクリックできるようになります。

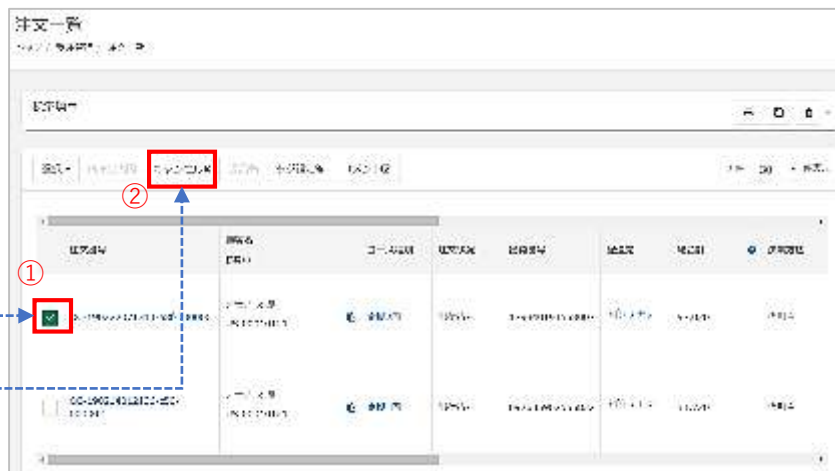


図 5-3-4 定期注文マスターの一覧画面

③ 「定期注文マスターも停止する」を選択しますと、定期子注文と紐づく定期注文マスターを停止することができます。

図 5-3-5 キャンセルの画面

停止の定期注文を再開させる

定期注文マスターのステータスが停止になっている注文に対して、再開処理を行います。
定期注文の次回出荷予定日が本日以前の日付だった場合、再開した翌日の7時15分ごろに注文が自動生成されます。

- ① 再開対象の注文にチェックを入れます。
※再開処理は、操作ミス防止のために複数の注文を同時に行うことはできません。

- ② 対象を選択すると「再開」がクリックできるようになります。

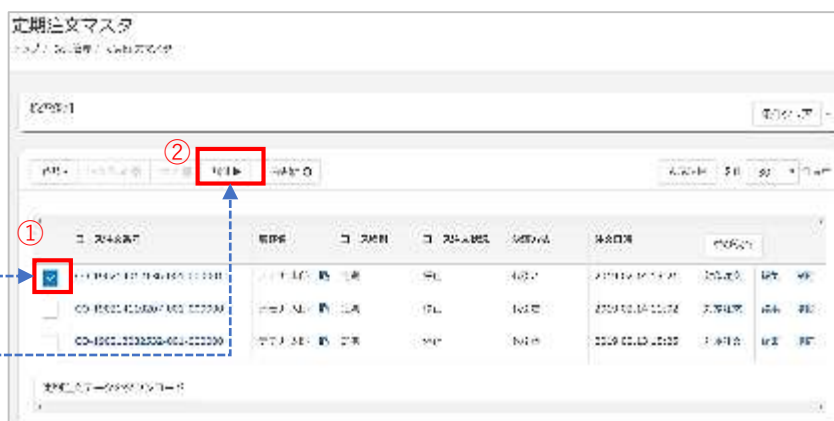


図 5-4-1 定期注文マスターの一覧画面

- ③ 再開する際、次回のお届け希望日を入力します。
※到着日の指定ができない配送方法の場合は、入力できません。あらかじめ定期注文マスターの編集画面より、次回出荷予定日や次回お届け予定日をご変更ください。



図 5-4-2 定期注文マスターの再開画面

- ④ 決定を押しますと再開処理は完了です。

Point

定期注文自動生成エラーになっている注文を選択しても再開ボタンがクリックできません。定期注文自動生成エラーについては、52ページをご確認ください。



図 5-4-3 定期注文マスターの再開完了画面

定期注文の手動で生成する

ご購入者様から次回のお届け予定日より早めに商品を送ってほしいといったご要望を受けた場合、手動で注文を作成することができます。手動で注文を作成する前に、定期注文マスターの編集画面に入り、次回予定日を変更することで、次回以降の注文はお届け頻度に合わせて生成されます。

- ① 次回注文をお届け頻度に合わせて自動生成する場合は、作成をする前に次回予定日を編集します。

図 5-6-1 定期注文マスターの編集画面

- ② 注文作成をする注文にチェックを入れます。

- ③ 対象を選択すると注文作成ボタンがクリックできるようになります。

図 5-6-2 定期注文マスターの一覧画面

- ④ 定期注文生成メールを送信する場合は、「同時にシステムメールを送信する」にチェックを入れます。

- ⑤ 「OK」をクリックすると注文作成は完了です。

図 5-6-3 注文の再開完了画面

Point

図1-5-1で注文作成をした場合、次回お届け希望が1カ月後に設定され、お届け頻度を維持して、定期注文を継続することができます。

定期注文自動生成エラーとは

定期注文生成時にご購入者様に起因するクレジットカード決済, NP後払いの取引失敗などの理由で決済に失敗した際に自動的に定期注文自動生成エラーになります。

定期注文自動生成エラーになると, コース注文状況が自動で「停止」となり, 定期注文が自動生成されない状態になります。定期注文自動生成エラーの原因が解消されない限り, 再開処理をすることができません。対応漏れがないようご注意ください。

定期注文自動生成エラーの注文を確認する

STEP 1 【通知ログ】からの確認する

① 定期注文自動生成エラーになると右上のベルマークに通知が来ます。「もっと見る」をクリックするとベルマークの詳細を確認できます。

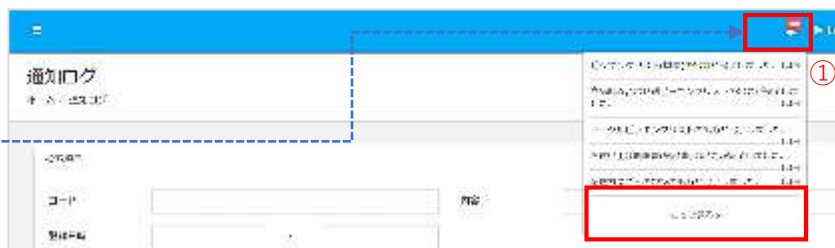


図 5-5-1 ベルマーク

② エラーの原因が確認できます。注文番号をクリックすると, 【注文一覧】に遷移し対象注文が検索結果に表示されます。

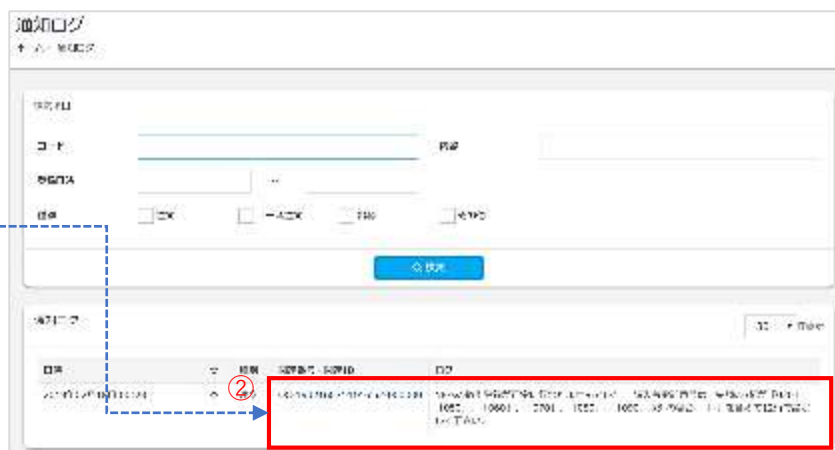


図 5-5-2 ベルマークの詳細

③ 編集画面に入ります。定期注文自動生成エラーの解除方法については, 次のページでご案内します。



図 5-5-3 注文一覧画面

STEP1-2 【定期注文マスター】からの確認する

① 定期注文自動生成エラーになっている注文すべてを洗い出すためには、定期注文マスターの検索画面より定期注文自動生成エラーにチェックを入れて検索します。

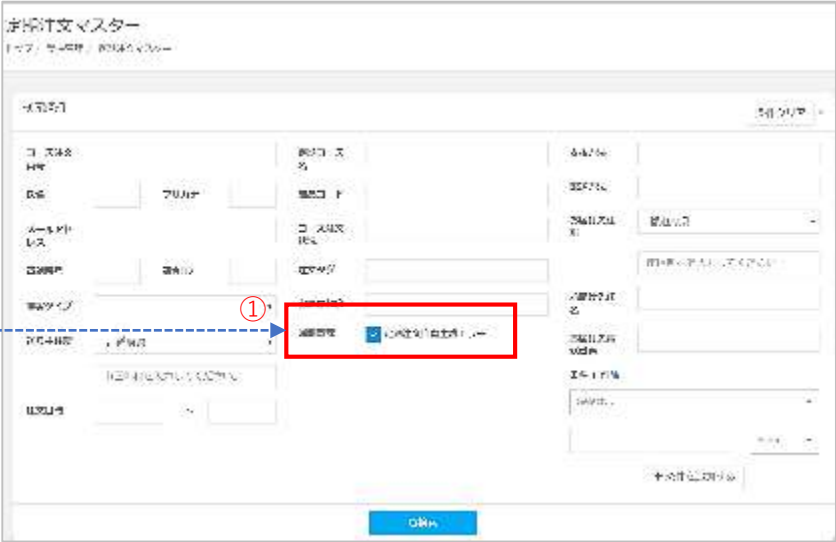


図5-5-4 定期注文マスターの一覧画面

② 編集画面に入ります。



図5-5-5 定期注文マスターの一覧画面

定期注文自動生成エラーを解除する

① 対象注文の編集画面に入り、編集画面一番下の「定期注文自動生成エラー」のチェックを外し、編集の確定をします。



⑤ 定期注文自動生成エラーが解除されますと、再開処理ができるようになります。
※この時点ではまだ定期注文は生成されません。必ず定期の再開処理を実行ください。

図 5-5-6 注文一覧画面

Point

定期注文自動生成エラーの原因として多いのは、以下の通りです。

- ・クレジットカードの有効期限が切れている
- ・クレジットの利用上限額を超えている
- ・NP後払いの過去の支払いに未払いがある
- ・NP後払いの利用上限額を超えている

上記の原因の場合、ショップ様からご購入者様に直接連絡をし、対応いただく必要がございます。