

発送処理の流れと 注意事項



目次

• どこから確認できますか？	3
1. 発送処理の流れについて	4
2. 発送処理の注意事項	5

発送処理の流れと注意事項

ここでは受注したデータの発送処理の流れと注意事項についてご案内致します。

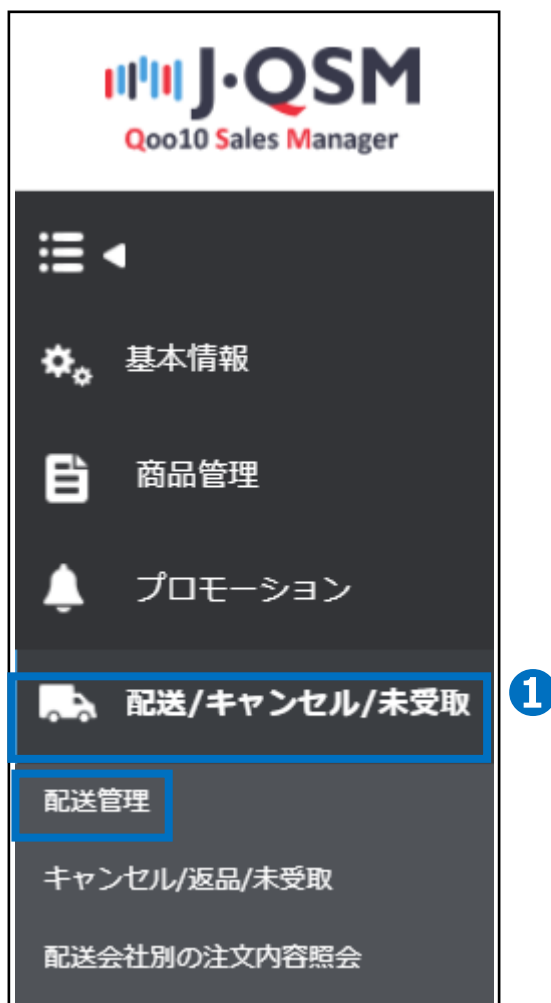
どこから確認できますか？

J・QSMにログイン

<https://qsm.qoo10.jp/GMKT.INC.GSM.Web/Login.aspx>

配送/キャンセル/未受取 > 配送管理

- ① J・QSM左側のメニュー一覧より【配送/キャンセル/未受取】をクリック
- ② プルダウンリストより表示された「配送管理」を選択



ワンポイントアドバイス

他のプルダウンメニューを開いている場合は、メニューが隠れてしまっているので、一度プルダウンメニューを閉じてから作業をお願いします。

発送処理の流れと注意事項

1. 発送処理の流れについて

受注している注文データごとに発送予定日の入力を行った後、商品出荷準備を進めていただきます。出荷準備が完了次第、配送会社と送り状番号を入力して発送処理完了となります。

- 1 【配送要請(詳細を見る)】タブをクリックします。
- 2 新規注文の【数字】をクリックするとリスト欄に該当注文の情報が表示されるので発送予定日の入力を行う【注文データの列】をダブルクリックします。

配送要請	注文番号	カーナンバー	配送会社	送り状番号	発送日	注文日	入金日	お届け希望日
<input type="checkbox"/>	321571860	134769233	その他		20180710	2018/07/06 16:47:02	2018/07/06 16:47:05	
<input type="checkbox"/>	321618999	134782530	その他		20180710	2018/07/06 22:15:02	2018/07/06 22:15:04	
<input type="checkbox"/>	321619000	134782530	その他		20180710	2018/07/06 22:15:02	2018/07/06 22:15:04	
<input type="checkbox"/>	321721053	134826643	その他		20180710	2018/07/07 21:58:58	2018/07/07 21:59:04	
<input checked="" type="checkbox"/>	321870012	134890449	その他		20180710	2018/07/09 08:43:39	2018/07/09 14:26:42	
<input type="checkbox"/>	321986222	134930356	その他		20180710	2018/07/10 02:14:16	2018/07/10 02:14:22	

- 3 【発送予定日の入力】タブをクリックします。
- 4 発送予定日の【 カレンダー】から発送予定日を選択します。
- 5 【確認】ボタンを押すとお客様に発送予定日の案内メールが送信されます。

発送予定日の入力

2022/09/16

確認

- 6 【発送処理(一括発送)】タブをクリックします。
- 7 配送会社の「配送方法一覧」から配送方法を選択して送り状番号を入力します。
- 8 【発送確認ボタン】を押すとお客様に発送通知の案内メールが送信されます。

発送処理(一括発送)

20180821

配送会社: 佐川急便

送り状番号: 548712345678

発送確認

2. 発送処理の注意事項

- 発送処理が行われないと配送ポイントが下がり、総合的なサービスポイント低下につながります。サービスポイントがマイナスになると、タイムセールや共同購入などのプロモーションの設定に制限がかかり、設定することができなくなってしまいます。
- サービスポイントは、配送ポイント、クレームポイント、購入者評価の3つの点数の合計になります。

① [発送処理ポイント]

入金完了から発送処理、配送完了までの期間に応じて発生するポイントとなります。

② [クレームポイント]

キャンセルや返品が発生した際に発生するマイナスのポイントになります。

③ [購入者の評価]

購入者様からの3段階レビュー評価によるポイントになります。

1

■ 一般商品

Type	発送国	発送処理ポイント				配送ポイント				
		Quick Quick Start + 1.5点	Quick Start + 1点	Good Start + 0.5点	Normal Start + 0.1点	Best + 2点	Good + 1点	Not Bad 0点	Slow -1点	Very Slow -2点
当日発送	国内発送(Local)	0日	/	/	/	0~2日	3日	4~5日	6日	7日~
	海外発送(Oversea)					0~3日	4~5日	6~7日	8~9日	10日~
一般発送	国内発送(Local)	/	0日	1日	2日	0~2日	3日	4~5日	6日	7日~
	海外発送(Oversea)					0~3日	4~5日	6~7日	8~9日	10日~

*一般商品の場合: 入金完了日から配送完了日までの期間

*入金完了日から配送完了日まで国内発送は6日以上、海外発送は8日以上を要する注文件は、発送処理ポイントが付与されません。

■ 予約商品

Type	発送国	配送ポイント				
		Best 0点	Normal 0点	Not Bad 0点	Slow -2点	Very Slow -3点
予約発送	国内発送(Local)	0~2日	3日	4~5日	6日	7日~
	海外発送(Oversea)	0~3日	4~5日	6~7日	8~9日	10日~

*予約発送(4日以上)/予約発送(発売日)の場合: 発送可能日から配送完了日までの期間

■ 自動配送完了

Type	発送国	点数
一般・予約商品	国内発送(Local)	-2点
	海外発送(Oversea)	

*2019年9月1日より実施

2

■ クレームポイント

Type	点数
キャンセル/返品	-3点
未受取申告	-2点

*販売店都合によるキャンセル/返品の場合、マイナス3点

3

■ 購入者の評価

Type	点数
超おすすめ	+1点
おすすめ	0点
おすすめしない	-1点

■ 配送遅延

Type	発送国	点数
一般・予約商品	国内発送(Local)	-2点
	海外発送(Oversea)	

*2021年7月8日より実施

2. 発送処理の注意事項

- 発送までの期間について一般商品・予約商品それぞれに遅延によるペナルティーを設けております。

<一般商品>

一般商品	日付	(月)	(火)	(水)	(木)	(金)	(土)	(日)	(月)	(火)
		入金日	+1Day	+2Day	+3Day	+4Day	休日	休日	+5Day	+6Day
Penalty Lv.					注意				警告	制限
Penalty 内容				メール 発信					発送遅延 ポイント -2点	* 該当商品販売制限 * 該当商品プロモーション制限

- ペナルティーは3段階で行われます。

※ 1段階(注意)：入金日から3営業日目に未発送件がある場合、当日に発送促進案内メールが発信されます。

※ 2段階(警告)：入金日から4営業日以内に発送されない件がある場合、翌日(5営業日目)に発送遅延ポイント-2点が賦課されます。

※ 3段階(制限)：入金日から5営業日以内に発送されない件がある場合&入金日基準発送率が95%以下の場合、翌日(6営業日目)に遅延商品販売制限、プロモーション制限が行われます。

↳ 遅延商品販売制限：制限日から30日間維持されます。

↳ プロモーション制限：商品販売中止によるプロモーション制限されます。

■ 一般商品の基準は発送可能日が"当日発送, 一般発送"で登録された商品です。

■ 土、日、祝日に入金された注文件は翌営業日を入金日として計算されます。

<予約商品>

予約商品	日付	(月)	(火)	(水)	(木)	(金)	(土)	(日)	(月)	(火)
		予約日	+1Day	+2Day	+3Day	+4Day	+5Day	+6Day	+7Day	+8Day
Penalty Lv.		注意			警告	制限				
Penalty 内容		メール 発信			発送遅延 ポイント -2点	* 該当商品販売制限 * 該当商品プロモーション制限				

- ペナルティーは3段階で行われます。

※ 1段階(注意)：予約日当日に未発送件がある場合当日に発送促進案内メールが発信されます。

※ 2段階(警告)：予約日から2日以内に発送されない件がある場合翌日(3日目)に発送遅延ポイント-2点が賦課されます。

※ 3段階(制限)：予約日から3日以内に発送されない件がある場合&予約日基準発送率が95%以下の場合翌日(4日目)に遅延商品販売制限、プロモーション制限が行われます。

↳ 遅延商品販売制限：制限日から30日間維持されます。

↳ プロモーション制限：商品販売中止によるプロモーション制限

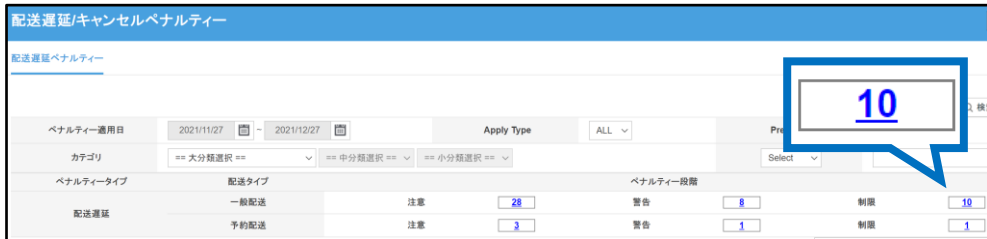
■ 予約商品の基準は発送可能日が"商品準備日設定、発売日設定"で登録された商品です。

■ 土、日、祝日に関係無く設定した発送可能日を超過した場合、直ちにペナルティーが適用されます。
(例：土曜日が予約日の場合、土曜日が注意段階の時点になる。)

2. 発送処理の注意事項

J・QSM> 商品管理> 配送遅延/キャンセルペナルティーメニュー、またはJ・QSM> 配送/キャンセル/未受取> 配送管理メニューで「注意」「警告」「制限」ペナルティーの対象件が確認できます。

■ 配送/キャンセルペナルティーメニュー



配送遅延/キャンセルペナルティー

配送遅延ペナルティー

ペナルティー適用日: 2021/11/27 - 2021/12/27 Apply Type: ALL

ペナルティータイプ: 配送遅延

ペナルティー段階: 注意: 28, 警告: 8, 制限: 10

※グリッドにて確認されたい対象件を①Wクリックしますと、【Penalty Order Detail】に②対象の注文番号が表示されます。



Apply Date	Item No	Item Name	大分類	中分類	小分類	Pre-Order	Shipping Policy	Apply Type
2021-12-08								
2021-12-13								
2021-12-14								
2021-12-14								
2021-12-15								
2021-12-15								
2021-12-16								
2021-12-17								
2021-12-21								
2021-12-24								



Penalty Order Detail

*Desired Date: お届け希望日が記入された注文件はペナルティー制限段階の発送計画に含まれません。

NO	Apply Date	Request Date	Pre-Order	Availability Date	Shipping Date	Shipping Status	Cart No	Order No
1	2021-12-24	2021-12-16 16:15 N				発注キャンセル	227708824	696130908

■ 配送管理メニュー



配送要請(要約を見る) 配送要請(詳細を見る) 配送中/配送完了

入金待ち 4 新規注文 1 配送準備 16 配送遅延

Penalty注文件(一般/予約)(最近30日) 注意 0 / 0 警告 1 / 0 制限 21 / 0

配送方法 一般配送(追跡-X) 0 一般配送(追跡-O) 39 エクスプレス(DHL,EMS,Fed

2. 発送処理の注意事項

・入金待ちと新規注文のステータスの違い

お客様が入金を完了させるとその注文は[新規注文]に数字として表示がされます。
入金待ちのステータスにある注文データは、まだ支払いが行われていないため、発送処理を行わないようお願いいたします。新規注文のステータスに変更されてから発送処理をお願いいたします。

配送要請(要約を見る)	配送要請(詳細を見る)	同梱配送	配送中 配送完了
-----------------------------	-----------------------------	------	----------

入金待ち 2	新規注文 9	配送準備 0	配送遅延 0	キャンセル要請中(最近2週) 0
---------------	---------------	---------------	---------------	-------------------------

[更新する](#) [閉じる](#)

予約商品注文	入金待ち 0	新規注文 2	配送準備 0	配送遅延 0
--------	---------------	---------------	---------------	---------------

配送方法 ?	一般配送(追跡-X) 9	一般配送(追跡-O) 0	エクスプレス(DHL,EMS,Fedexその他) 0	発送予定日 が過ぎた注文 ▼
				検索

<input type="checkbox"/>	配送状態	注文番号	カート番号	配送会社	送り状番号	発送日	発送予定日	商品名	数量	オプション
<input type="checkbox"/>	決済待ち	327850510	136617297			20180822		【タイムセール 割引	1	サイズ:12mm
<input type="checkbox"/>	決済待ち	328215212	136738380			20180822		【タイムセール 割引	1	サイズ:8mm

2. 発送処理の注意事項

・ステータスとお客様ご注文のキャンセル基準に関して

【新規注文】ステータスのご注文は販売店様の承認なしでもお客様がいつでもキャンセル可能な状態となる為、発送予定日を入力して頂き【配送準備】ステータスへ移行して頂くことを推奨しております。

また、下記のようなケースはいつでもお客様がキャンセル可能な状態となりますので、ご注意くださいますようお願い致します。

〔発送予定日を過ぎてしまった場合〕

発送予定日を過ぎてても発送処理が行われなかった場合は【配送遅延】ステータスに移行され、お客様がいつでもキャンセル可能な状態となります。

〔一般注文の場合〕

入金日から3営業日（土日祝はカウントされません。）を過ぎてしまいますと、販売店様都合の理由を選択してお客様がキャンセル可能な状態となります。

〔予約注文の場合〕

予約日を過ぎてしまいますと、販売店様都合の理由を選択してお客様がキャンセル可能な状態となります。

配送要請(要約を見る)	配送要請(詳細を見る)	同梱配送	配送中配送完了							
入金待ち 2	新規注文 9	配送準備 0	配送遅延 25	キャンセル要請(最近2週) 0						
更新する 閉じる										
子商品注文	入金待ち 0	新規注文 2	配送準備 0	配送遅延 25						
配送方法 ?	一般配送(追跡-X) 9	一般配送(追跡-O) 0	エクスプレス(DHL,EMS,Fedexその他) 0	発送予定日が過ぎた注文 検索						
選択	配送状態	注文番号	カート番号	配送会社	送り紙番号	発送日	発送予定日	商品名	数量	オプション情報

さらに疑問やご不明な点がある場合は、下記までお問い合わせ下さい。

お問い合わせ先

[Qoo10へのお問い合わせ](#)> カテゴリー-[QSM操作]>[物流・配送・注文情報]