

お客様へメッセージを送る



目次

• お客様へメッセージを送る（個別）	3
• どこからできますか？	3
1. お客様へメッセージを送る方法（個別）	4
• お客様へメッセージを送る（一括）	8
• どこからできますか？	8
1. 複数のお客様へメッセージを送る方法（一括）	9

お客様へメッセージを送る（個別）

- ・J・QSMから自発的にお客様へメッセージを送る方法をご案内いたします。
- ・一括で複数のお客様へメッセージを送る方法は[こちら](#)をご参考ください。

どこからできますか？

J・QSMにログイン

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

お問い合わせ管理 > お問い合わせ管理



1. お客様へメッセージを送る方法（個別）

・注文番号が判明しているお客様には、販売店様からメッセージを送ることができます。

- ① お問い合わせ管理メニューの下部【Qoo10-QSM】にて
該当の注文番号を入力して【検索】をクリック

Qoo10 - QSM

注文番号

327294742

検索 ①

※入金前のご注文番号はここでは検索ができない為、[こちら](#)の方法でご対応ください。



- ② 該当のご注文情報が表示されるので、【お客様へのメッセージ】をクリック

Qoo10 - QSM

カード番号	注文番号	注文日	発注実行日	配送状態	キャンセル/返品状態	商品コード	商品名	決済金額	数量	オプション	価格割付	合計内訳
136423692	327294742	2018/08/13	2018/08/13 15:59:36	配送開始		593128689	test item(購入不可)	100	1	0	0	100

注文日: 2018/08/13 注文番号: 327294742 受取人情報

カード番号: 136423692 決済金額 / 数量: 100 / 1

商品コード: 593128689 価格割付: 0.0000 オプション: Color Black / Size M / 返品不可商品です。ご了承ください。 / test1 A1 / test2 B1 / test3 C1

商品名: test item(購入不可) オプション: 0.0000

お支払い: マスク2枚 合計内訳: 100

配送先: 東京都 東京都 東京都

メッセージ お客様へのメッセージ

購入者ID: 商品発送日

送料の合計: 0 関連注文番号: 327294742 配送完了日

顧客管理ID

メッセージ

お客様へのメッセージ ②



1. お客様へメッセージを送る方法（個別）

③ ポップアップが表示されるので、内容を入力

メッセージを送る

「メッセージを送る」を通してお客様にメッセージを送信したり、ヘルプをお問い合わせを登録することができます。

チャンネル	<input checked="" type="radio"/> Qpost(購入者)	<input type="radio"/> Qoo10ヘルプ		
商品コード	593128689	注文番号	327294742	照会
商品	test item【購入不可】			
カテゴリ	a	キャンセル/払い戻し	よく使う記事	
タイトル	b			
c				
お客様の個人情報(お客様名、住所、決済情報、ID/パスワード、Eメール、携帯番号など)をここに記入しないで下さい。万が一、お客様の 個人情報が商品詳細ページに表示される場合悪用される場合があるため、必ずご注意ください。				
※注文番号からメッセージを送る場合、 内容が商品ページへ掲載されることはありません※				
翻訳	JAPANESE	>>	JAPANESE	翻訳する
ファイル	+ 追加	(0MB / 4MB)	ファイル	
追加送信	<input checked="" type="checkbox"/> メール			
送信する				

a. **カテゴリ**…送りたいメッセージに該当するカテゴリを選択してください。

プルダウンで選択可能です。➡



b. **タイトル**…タイトルをご記入ください。

c. **本文**…送りたいメッセージの内容をご記入ください。デフォルトで注意書き文章が入っておりますが、クリックすると消えますので、そのまま入力をお願いします。

タイトル	発送に関するご案内。
本文	テストメッセージです。
本文	
(11/1000)	

1. お客様へメッセージを送る方法（個別）

メッセージを送る

「メッセージを送る」を通してお客様にメッセージを送信したり、ヘルプをお問い合わせを登録することができます。

チャンネル	<input checked="" type="radio"/> Qpost(購入者)	<input type="radio"/> Qoo10ヘルプ		
商品コード	593128689	注文番号	327294742	照会
商品	test item【購入不可】			
カテゴリ	キャンセル払い戻し	よく使う返事		
タイトル				

お客様の個人情報(お客様名、住所、決済情報、ID/パスワード、Eメール、携帯番号など)をここに記入しないで下さい。万が一、お客様の個人情報が商品詳細ページに表示される場合悪用される場合があるため、必ずご注意ください。

(0/1000)

翻訳	JAPANESE	>>	JAPANESE	翻訳する
ファイル	d	+追加	(0MB / 4MB)	ファイル
追加送信	e	<input checked="" type="checkbox"/> メール		

送信する

d.ファイル…画像等データの添付が必要な場合にご活用ください。

【+追加】をクリックすると添付できるファイル数が増やせます。

【ファイル】をクリックすると添付したいファイルの選択が可能です。

e.追加送信…デフォルトで「メール」にチェックが入ってます。

チェックが入っている場合、お客様Qpostとお客様ご登録メールアドレス両方へメッセージが送られます。



1. お客様へメッセージを送る方法（個別）

④ 入力が完了したら、【送信する】ボタンをクリック

メッセージを送る

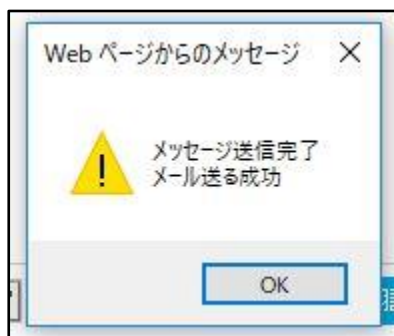
「メッセージを送る」を通してお客様にメッセージを送信したり、ヘルプをお問い合わせを登録することができます。

チャンネル	<input checked="" type="radio"/> Qpost(購入者)	<input type="radio"/> Qoo10ヘルプ		
商品コード	593128689	注文番号	327294742	<input type="button" value="照会"/>
商品	test item【購入不可】			
カテゴリ	配送	<input type="button" value="よく使う返事"/>		
タイトル	発送に関するご案内。			
テストメッセージです。				
翻訳	JAPANESE	>>	JAPANESE	<input type="button" value="翻訳する"/>
ファイル	<input type="button" value="+追加"/>	(0MB / 4MB)	<input type="button" value="ファイル"/>	
追加送信	<input checked="" type="checkbox"/> メール			

(11/1000)



⑤ お客様へのメッセージ送信完了



お客様へメッセージを送る（一括）

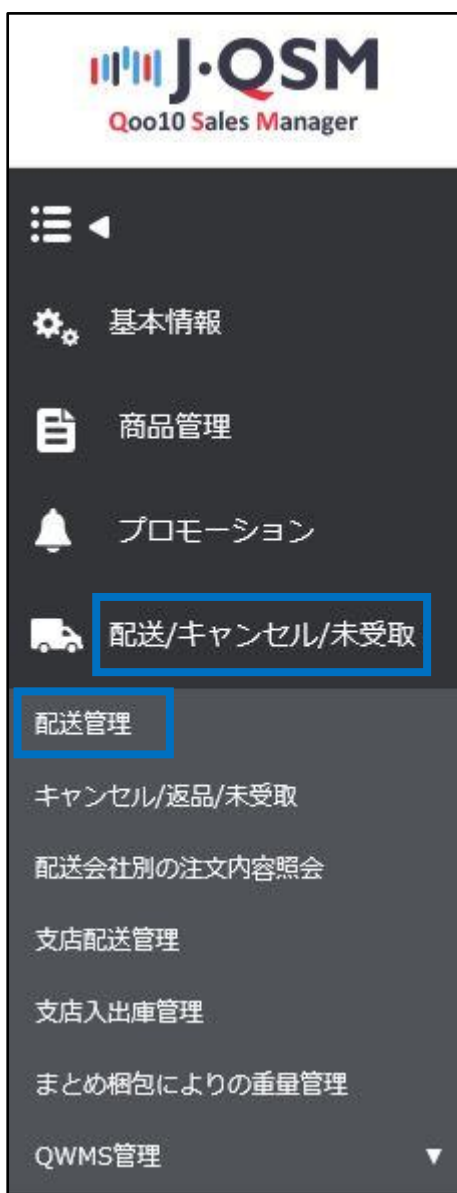
・J・QSMから自発的に複数のお客様へメッセージを送る方法をご案内いたします。

どこからできますか？

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. 複数のお客様へメッセージを送る方法（一括）

・同じ内容のメッセージを条件に当てはまるお客様へ一括で送りたい場合は、こちらの方法をご活用ください。

活用例1.

商品の入荷が遅れて発送予定日までに発送できず配送遅延ステータスになっているお客様へ、一括でお詫びのご連絡がしたい。

活用例2.

商品Aのみ欠品により発送ができなくなったので、注文されているお客様へ一括でキャンセルのお知らせをしたい。

etc.

① メッセージを送りたい該当の注文番号を☑選択

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 3	配送準備 0	配送遅延 3							
子約商品注文	入金待ち 0	新規注文 3	配送準備 0							
配送方法	一般配送(郵便-X) 0	一般配送(郵便-O) 6	エクスプレス(DHL,EMS,Fedexその他) 0							
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	オプション情報	オプ
<input type="checkbox"/>	配送要請	326316703	136131776	ゆうパック		20180823	2018/08/09	test item【購入不可】	1	Color:Black / Size:M / 返品
<input type="checkbox"/>	配送要請	326316706	136131776	ゆうパック		20180823	2018/08/09	test item【購入不可】	1	Color:White / Size:L / 返品
<input type="checkbox"/>	配送要請	327391529	136455078	Family One		20180823	2018/08/16	【購入禁止！】テスト商品	3	

①

<input checked="" type="checkbox"/>	配送状態	注文番号	カート番号
<input checked="" type="checkbox"/>	配送要請	327391529	136455078
<input checked="" type="checkbox"/>	配送要請	326316706	136131776
<input checked="" type="checkbox"/>	配送要請	326316703	136131776

※配送管理画面にて注文番号や商品番号で検索等、条件検索の方法は別途ガイド [受注状況の確認 P.7](#) をご参照ください。



1. 複数のお客様へメッセージを送る方法（一括）

② そのまま画面を下げ、【顧客管理】にある【お客様へのメッセージ】をクリック

注文情報		配送情報	
注文番号	配送状態	受取人名 / 連絡先	
数量	おまけ		編集
配送方法		国名	
決済サイト	決済手段	郵便番号	編集
商品番号	販売者商品コード		適用
商品名	GO	配送先	
オプション情報		配送要請事項	
外部広告		配送会社	選択
		お届け希望日	

顧客管理 ▼開く

メッセージ ⓘ お客様へのメッセージ ※上記の注文リストからメッセージを送るお客様を選択してください。

顧客管理 ▼開く

メッセージ ⓘ **お客様へのメッセージ** ※上記の注文リストからメッセージを送るお客様を選択してください。



③ ポップアップが表示されるので、内容を入力

メッセージを送る

「メッセージを送る」を通してお客様にメッセージを送信したり、ヘルプをお問い合わせを登録することができます。

カテゴリ 出品者掲示板 ▼ よく使う返事

タイトル

お客様の個人情報(お客様名、住所、決済情報、ID/パスワード、Eメール、携帯番号など)をここに記入しないで下さい。万が一、お客様の個人情報が商品詳細ページに表示される場合悪用される場合があるため、必ずご注意ください。

0/1000

翻訳 JAPANESE >> JAPANESE 翻訳する

ファイル +追加 (0MB / 4MB) ファイル

追加送信 メール

送信する

1. 複数のお客様へメッセージを送る方法（一括）

メッセージを送る

「メッセージを送る」を通してお客様にメッセージを送信したり、ヘルプをお問い合わせを登録することができます。

カテゴリ **a** 出品者掲示板 ▼ よく使う記事

タイトル **b**

c お客様の個人情報(お客様名、住所、決済情報、ID/パスワード、Eメール、携帯番号など)をここに記入しないで下さい。万が一、お客様の個人情報が商品詳細ページに表示される場合悪用される場合があるため、必ずご注意ください。

※注文番号からメッセージを送る場合、
内容が商品ページへ掲載されることはありません※

翻訳 JAPANESE ▼ >> JAPANESE ▼ 翻訳する

ファイル **d** +追加 (0MB / 4MB) ファイル

追加送信 **e** メール

送信する

a.カテゴリ…送りたいメッセージに該当するカテゴリを選択してください。

プルダウンで選択可能です。➡

Select
配送
キャンセル/払い戻し
その他
出品者掲示板

b.タイトル…タイトルをご記入ください。

c.本文…送りたいメッセージの内容をご記入ください。デフォルトで注意書き文章が入っておりますが、クリックすると消えますので、そのまま入力をお願いします。

タイトル

テストメッセージです。|

本文

(11/1000)

d.ファイル…画像等データの添付が必要な場合にご活用ください。

【+追加】をクリックすると添付できるファイル数が増やせます。

【ファイル】をクリックすると添付したいファイルの選択が可能です。

e.追加送信…デフォルトで「メール」にチェックが入ってます。

チェックが入っている場合、お客様Qpostとお客様ご登録メールアドレス両方へメッセージが送られます。

1. 複数のお客様へメッセージを送る方法（一括）



④ 入力が完了したら、【送信する】ボタンをクリック

メッセージを送る

「メッセージを送る」を通してお客様にメッセージを送信したり、ヘルプをお問い合わせを登録することができます。

カテゴリー 配送

タイトル 平素よりお世話になっております。

テストメッセージです。| (11/1000)

翻訳 JAPANESE >> JAPANESE

ファイル (0MB / 4MB)

追加送信 メール

④



⑤ 確認メッセージが出たら、【OK】をクリック

Web ページからのメッセージ

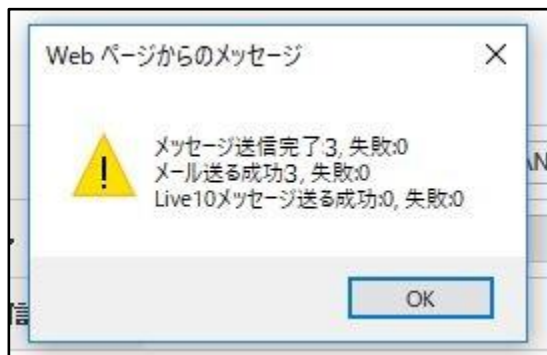
? 注文番号 326316703,326316706,327391529 のお客様にメッセージを送ります。

⑤



1. 複数のお客様へメッセージを送る方法（一括）

⑥ お客様へのメッセージ送信完了



・成功数と失敗数の結果メッセージが出ますので、ご確認をお願い致します。

ワンポイントアドバイス

こちらのメニューから同じ手順で、1件だけ選択して（＝個別）お客様にメッセージを送信することも可能です。

▷注意事項

一括で送信する際の件数制限はございませんが、あまりにも多くの件数を一括で送信する場合、タイムアウト等で送信エラーが発生する確率が高くなるため、200～500件ずつ送信することを推奨しております。

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-[QSM操作]>[お問い合わせ・レビュー]