

ShopifyでのシンプルなEC通販運用④ ～Shopify専用物流倉庫 スピードロジに委託してフルフィル メントを効率化する前に～



マルチコンタクト
コミュニケーション



デジタルトランス
フォーメーション



カスタマー
エクスペリエンス

RE:DESIGN

Digital Marketing

Electronic Commerce

Contact Center



Global Digital Transformation Partner

通販事業を行ううえで、どのような委託パートナーがいるでしょうか。

ここでは下記代表例を紹介します。

1. 原料仕入元、製品買付先
2. サイト制作・ささげ・商品登録
 - 初期導入支援
 - 稼働後、運用サポート
3. 広告
4. 物流代行
5. カスタマーサポート

1. 原料仕入元、製品買付先

OEM製造する場合、OEM先に原料の仕入れをすべてお願いするのか、自分たちで原料にこだわり仕入れ元を探すのかで変わってきます。また、問屋さんから製品の買い付けを行ったり、海外から輸入して販売することも行うビジネスによってはあるかもしれません。

原料仕入れ元や製品買い付け先はEC事業だからと言って特段新しい企業を探す必要はありません。既存のお付き合いのある企業にEC事業分増産やパッケージ面がどうか確認し、条件にあわない点があれば同業他社を紹介してもらいましょう。

どこから何を仕入れるのか、また自分が商品を販売するにあたって絶対に譲れない優先順位はどうなのかを考えて、交渉しましょう。

サイト制作やささげ業務を行ってくれる会社様です。まずはWEBで「EC通販 サイト制作」「ささげ業務 代行」など検索すると様々な業者様が出てきます。かなり多くの企業様が出てくると思うのでその中から最低2～3社様ほどお話しを受けてみたほうがいいです。複数の会社様を検討したうえで、どこの会社様とお付き合いしていくかを決めましょう。

かなり多くの企業様が出てくるので、予算との関係はもちろんです。が、いかなのポイントもチェックしておくといいいでしょう。

① 導入事例を確認

各社との導入事例を掲載されている会社様が多いです。その中で自分たちが思っているデザインに近い例があるのかどうか確認しておくといいいでしょう。

② 近さ

サイト制作においてデザインにこだわりたい方はここも要チェックです。Web会議で仕上がりの確認をする企業様も増えていますが、デザインの細部までこだわりたい方の中にはWebだと細かなディテールが伝わりきらないなどジレンマを抱えられる場合もあります。その際できるだけ近く、対面で確認などしてくれる場所があれば心強いでしょう。

ささげ業務においては出張撮影を行っている会社もあります。その場合、交通費は依頼者負担になるケースが一般的ですので、撮影してほしい場所との距離感などは確認しておいたほうが良いでしょう。

③ 納期のスピード

商談で納期の目安を必ず伺いましょう。楽天の商品ページ1枚を作成するのにラフの完成から2週間ほどで仕上げてくれる企業様もいれば2か月以上かかる企業様もいます。新商品を販売する際、商品の完成から販売開始までどれくらいの時間で行いたいのか検討したうえで、納期についても確認しましょう。

稼働後のサポートに関して、サイトの更新などは基本初期導入の際にお願いした業者様に引き続き担当していただくことが多いです。例えばとある商品規格がリニューアルしたので、一部画像表記を変えてほしいとなった場合も、元となる編集データを持っているためスムーズに移行してくれます。もしも元の編集データを持っておらず新しい会社をお願いする場合、またゼロから作成してもらう必要があります。

運用サポートの面では、カスタマーサポートを外注することが多いです。スピードロジではオプション対応にてカスタマーサポートを代行することも可能です。どの範囲でお願いしたいのか、一度ご相談ください。

カスタマーサポートでの対応範囲ですが、主に以下の業務を担っている会社様は何社かあります。「EC通販 コールセンター」「EC通販 カスタマーサービス」などで検索するといろいろな企業様が出てきます。主に電話、チャット、メールで受注、クレーム、返品、交換などを対応してくれます。

カスタマーサポートに外注する際、完全な丸投げではいけません。カスタマーサポートが何にどう対応しているのか現場感覚で知っておくことも大切です。外注しているときは以下の点に気を付けましょう。

- ・定期的に打合せを実施する
- ・実際にカスタマーサポートで寄せられている声を収集する

お客様の声はマーケティング施策や商品開発にも生かしていきましょう。

Web広告の運用は自分でもできますが、Web広告代理店などプロに任せることも可能です。Web広告代理店に任せれば、商材に見合った広告媒体の提案をしてくれます。そのまま運用はもちろん、会社によっては広告用のクリエイティブ作成、LPの確認も行ってくれます。

広告代理店を探す前にまずは広告予算をどれくらい出すかを社内で決めておきましょう。Web広告代理店は大手向けだと予算額が月数百～数千万になります。それよりも少なければ中小企業向け、スタートアップ向けと少額の予算を回す広告代理店様もあるので予算に応じた広告代理店様を選びましょう。

4. 物流代行

物流代行とは主に商品の出荷を代行します。中には受注処理から代行してくれる業者もあります。インターネットで「EC通販 物流代行」「フルフィルメント 代行」などと調べると該当する会社が出てくるでしょう。物流代行をしてくれる会社を探すということは、商品を保管してくれる倉庫を探すということになります。該当の倉庫を探す場合は以下の点にも注意を払いましょう。

- ・商品管理する温度帯に対応しているかどうか
一般的には冷凍、冷蔵、常温の3温度帯のうちどこに対応しているか、商材とあっているかどうかを確認しましょう。
- ・所在地はどこか
倉庫に入庫するまで、また配送料もコストとして計上されます。工場の近く、または一番多い出荷先に近い倉庫を選ぶ例が多いです。
- ・賞味期限管理を行っているかどうか
食品の場合は賞味期限管理を行っているのかどうか確認が必要です。
- ・特殊な事情に対応しているかどうか
例えば、化粧品にバーコードを含めたラベルを張ってほしいとなった場合、化粧品製造業許可などが必要になる場合があります。また、商品によっては医療品取り扱いの免許の必要もあります。また、海外から輸入する場合、受け入れる倉庫会社に通関業務を求めるのかそうでないのかも決める必要があります。

5. カスタマーサポート

カスタマーサポートに関してはこういった範囲を担当してくれるのか担当範囲で金額も変わってきます。どの範囲が実際大変なのかどうか、アウトソーシングするののかどうかを決めましょう。

一般的にはカスタマーサポートでは電話、メール、チャットを利用し以下の範囲に対応してくれます。コールセンターでは対応手段は電話のみになりますが、コンタクトセンターではメールやチャットにも対応するところが大きな違いになります。

- ・返品対応
- ・クレーム処理
- ・受注対応
- ・問い合わせ対応
- ・顧客、見込み顧客へのアップセルを含めた架電

今回、紹介してきた中でスピードロジで対応できることは以下になります。
赤字はスピードロジ標準対応、青字はスピードロジオプション対応になります。

稼働後の運用サポート（一部カスタマーサポートを利用）

スピードロジでは持ち帰り返品に対応しています。住所不備の際のお客様への確認はオプションサービスにてカスタマーサポートで承ります。

物流代行

スピードロジでは物流代行を担います。受注処理～発注までEC通販に必要なフルフィルメントを提供しています。OMS（オーダーマネジメントシステム）の操作は一切必要なく、Shopifyの管理画面だけですべてがわかるシンプルなシステムです。

カスタマーサポート

スピードロジでは稼働後の運用サポートをオプションにて対応しています。トランスコスモスが持つ>Contactセンターと協力体制をとっています。ご興味がある方は、一度ご相談ください。



SPEED LOGI

Shopify向けフルフィルメント
「スピードロジ」では倉庫・物流
以外にも多様な知見を元に
貴社事業の運用をご支援致します

<https://transcosmos-ecx.jp/service/speedlogi>