

売上UPに必須！

EC 運営を効率化する

3つの方法



1. はじめに

ECの市場規模は年々拡大しており、EC・通販事業での売上は会社の成長にも大きな役割を果たしています。

その一方で、業務量の多さなどからECの運営に悩みを抱えている方が多く、自社内のリソースだけでは限界を感じている方が多いのが現状です。

そこで、今回は**EC担当者が抱えるよくあるお悩みとその解決方法**について解説していきます。

EC担当者必見の内容ですので、ぜひ最後までご覧ください！

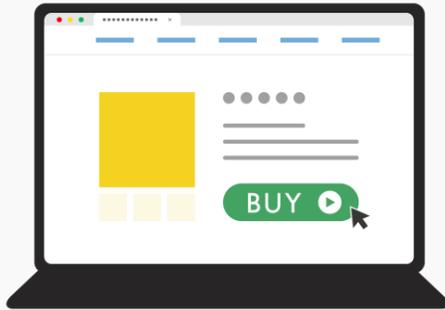


2. ECの運営にはどのような業務がある？

EC運営の業務内容は、商品の売上に直接影響のある業務の「**フロントエンド業務**」と、商品が売れた後の事務的な作業の「**バックエンド業務**」の2種類に分けられます。

EC運営の業務内容

フロントエンド業務



- ・商品企画
- ・キャンペーン企画
- ・サイト集客(SEO・広告出稿・SNSなど)
- ・ECサイトの制作・更新
- ・仕入れ・製造

バックエンド業務



- ・商品情報登録
- ・受注管理
- ・商品・在庫管理
- ・梱包・出荷・配送
- ・顧客対応

3. バックエンド業務のよくあるお悩み

単にEC運営といっても業務範囲は幅広く専門的なスキルが必要とされる作業もあります。

ECのバックエンド業務を代行する当社では、以下のようなお悩みをご相談いただくことが多いです。

<バックエンド業務のよくあるお悩み>

業務量にばらつきがあり、コストもかかるため
なかなか**増員に踏み切れない**



通常の間い合わせ対応に加え、
返品・交換などの**クレーム対応が**
担当者の負担になっている

土日祝日も受注処理・出荷をしたいが、
自社のリソースでは難しい

商品の数が多く、多店舗展開をしている為
商品登録作業が追い付かない

4. バックエンド業務の課題を解決すべき理由

重要

バックエンド業務の課題を解決すべき理由は「**ユーザーの満足度向上やリピーター獲得に繋がり、売上にも繋げることが出来る重要なポイント**」だからです。

どれだけフロントエンド業務でお客様を集めても、バックエンド業務にミスや不備が多いと顧客満足度が下がり、売上を継続して作ることはできません。

その為、「バックエンド業務」ではクレームやお問い合わせなどトラブル防止の為に、**ミスをなくす為の工夫や改善**が必要になります。

また、「バックエンド業務」は売上の向上とともに業務が増加していきます。

その為、課題を解決して**効率化**を進め、**売上が拡大して業務が増えても対応出来る体制を整えていく**ことが非常に重要です。

4. バックエンド業務のお悩みを解決する3つの方法

EC運営が大変な根本的な原因は、「**業務範囲が幅広く手が回らない状態になってしまうこと**」です。

ここでは、そのような状況を防ぐために3つ解決策を紹介します。

EC担当者のお悩みを解決する3つの方法

01

新たな人材の確保

02

業務効率化に最適なシステムの導入

03

工数のかかっている業務を外部委託する

4. バックエンド業務のお悩みを解決する3つの方法

01 新たな人材の確保

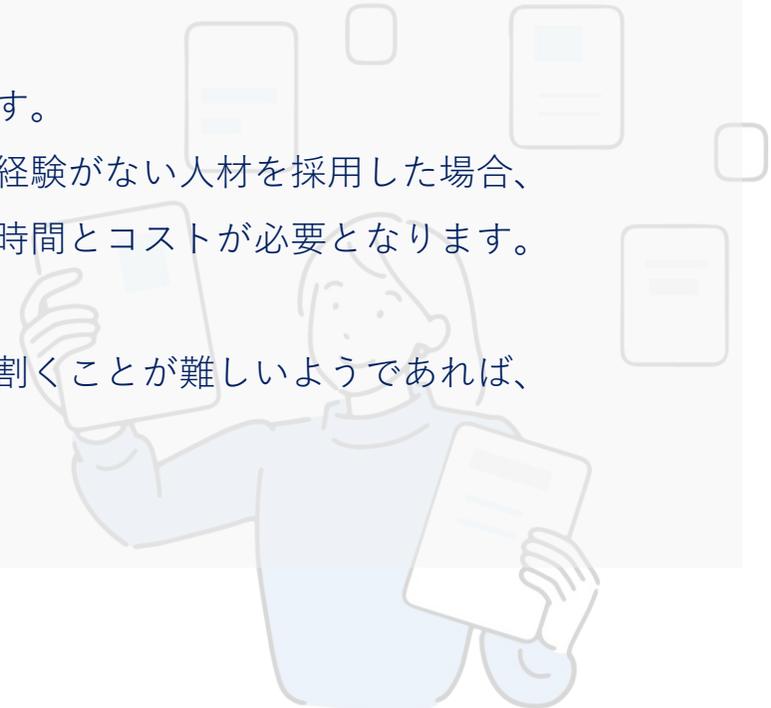
バックエンド業務のお悩みは「リソース不足」から発生する課題が多くあります。
人員を増やすことで業務分担が可能になるので、効率的なEC運営が可能になります。

注意

ただし、人材確保には人件費や保険などの**コストが必要**となります。

また、即戦力のある人材を確保することは非常に難しく、知識や経験がない人材を採用した場合、教育時間も確保しなければならないので、その分、教育にかかる時間とコストが必要となります。

もしも、新たな人材を採用・教育するほどのリソースやコストを割くことが難しいようであれば、後述する2つの方法がおすすめです。



4. バックエンド業務のお悩みを解決する3つの方法

02 業務効率化に最適なシステムの導入

ツールを導入することで、人為的ミスによるトラブルも回避できるので、より効率的なEC運営が可能になります。さらに、一部の業務は自動化できるため、**工数の削減**や**人手不足**の解消にもつながります。

ツールの導入にはコストがかかりますが、**人件費に比べてコストも抑えられる**ため、新規で始めたばかりの運営者にもおすすめです。

POINT 効率化のために導入したいシステム

一元管理システム

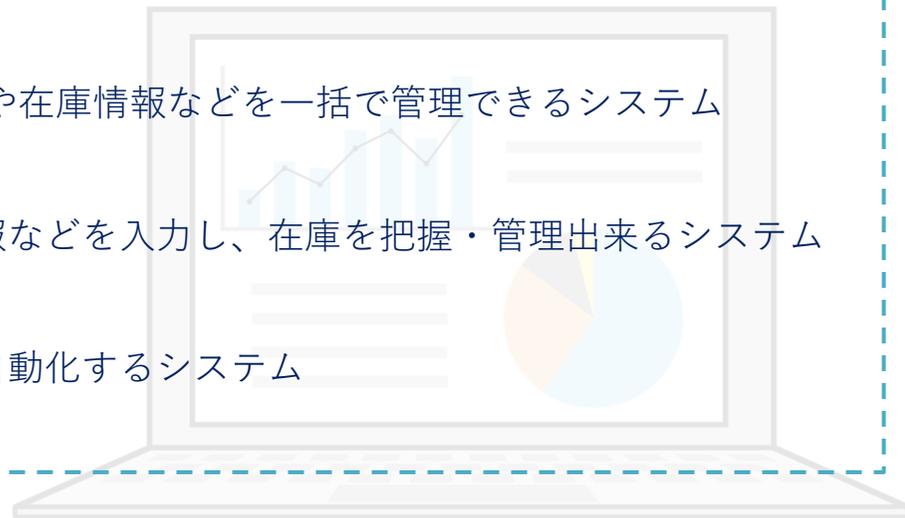
複数のECサイトの受注情報や在庫情報などを一括で管理できるシステム

在庫管理システム

商品の在庫情報や入出庫情報などを入力し、在庫を把握・管理出来るシステム

自動出荷システム

受注処理から出荷依頼まで自動化するシステム

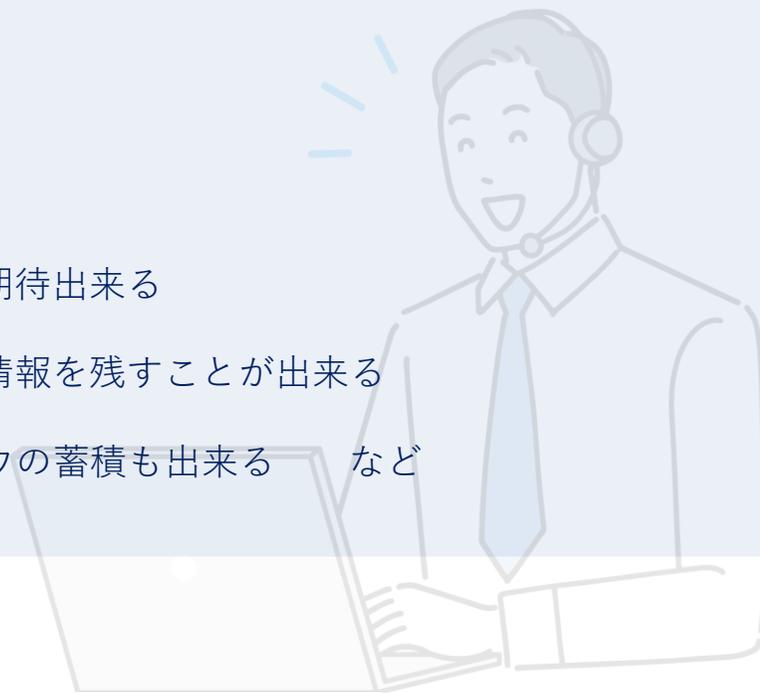


03 工数のかかっている業務を外部委託する

業務量の多さやリソース不足にお悩みであれば、工数のかかっている業務を外部委託するのも1つの手です。外部委託すると下記のようなメリットがあります。

POINT 外部委託をするメリット

- ・空いたリソースをコア業務に集中できる
- ・外部委託した方が安い場合もある
- ・物流や顧客対応のプロに任せられるのでサービス品質の向上が期待出来る
- ・定期的な報告会やレポートなどで自社にも顧客対応実績などの情報を残すことが出来る
- ・マニュアルやFAQの作成も委託出来る会社もあるので、ノウハウの蓄積も出来る など



EC運営業務は多岐に渡っており、業務内容によっては専門的な知識やスキルが必要になる場合があります。

注力すべき業務に専念するためにも、**任せられるところはアウトソーシングを
利用して、業務の効率化を図り**、コア業務に専念出来る環境を整えましょう。

また、業務を部分的に委託することも出来るため、
自社の運営状況や予算に合わせて契約することも出来ます。

こういったサービスを上手く活用して、
自社のECサイトをどんどん成長させていきましょう！



EC 運営代行サービス



EC サポート Plus のご紹介



以下のご提案項目に基づき、本件業務のご提案をさせていただきます！

100%正社員で 対応品質が上がる体制を構築

スタッフが長く定着する為、担当者の入れ替わりによる品質低下を防ぎ、ノウハウを蓄積できます。



FAQやテンプレートの 更新・追加も柔軟に対応

FAQやテンプレートを当社で用意の上、追加更新ができる体制をご提案します。

FAQ



問い合わせ



商品仕様

マニュアル



トーク
スクリプト



メール
テンプレート



物流
フロー

クレームや2次対応含め、 顧客対応すべてを対応

日々社内にてノウハウを蓄積しながら、業務改善を図る運用体制のため、エスカレーション率を徹底的に削減する仕組みを構築します。



当社のエスカレーション率

3%以下 ※平均2.8%

受注管理システム・ カートシステムの操作可能

様々な受注処理システム・カートシステムの操作も可能です。

■モールツール

RMS Yahoo!ストアクリエイター 等

■カートツール

Shopify BASE カラーミーショップ 等

■受注管理ツール

ネクストエンジン GoQSystem 等

■リピート系ツール

リピスト 楽々リピート 等

課題やご要望に合わせて ご提案内容をカスタマイズ

対応件数や商材、業務条件などに合わせて柔軟にご提案します。



様々な通販業務に対応。ご希望の業務を組み合わせることで代行致します

<p>1.</p> <p>カスタマーサポート 業務</p>  <ul style="list-style-type: none">✓ 電話・メール・チャット・FAXの対応✓ 返品・交換対応✓ 物流倉庫との連携など	<p>2.</p> <p>受注処理業務</p>  <ul style="list-style-type: none">✓ 注文ステータス変更✓ オーソリNG対応✓ 注文内容不備確認（お客様への連絡）など	<p>3.</p> <p>アウトバウンド業務</p>  <ul style="list-style-type: none">✓ 定期コース引き上げ✓ 解約防止・継続率✓ 休眠顧客掘り起こしなど	<p>4.</p> <p>物流代行</p>  <ul style="list-style-type: none">✓ 商品保管✓ 梱包・発送代行✓ キャンセル・返品受付など	<p>5.</p> <p>その他業務</p>  <ul style="list-style-type: none">✓ 商品登録✓ FAQ精査・構築✓ 利用システム提案など
---	--	--	---	---



事業規模や予算に合わせて、依頼業務をカスタマイズできます



複数の業務をまとめて任せられます

当社の運用体制について

365日の運用体制で、日々の業務をまるごと代行させていただきます



運用のポイント

倉庫会社との連携



様々なECシステム対応



FAQの作成・提案



2次対応もお任せ



様々な受注管理システム、カートシステムの操作・運用について

当社スタッフは、操作や設定を安定して行う為のマニュアル構築および研修対応が整っております

■ 操作実績

情報照会／情報変更作業

ログイン不可、入退会処理対応作業

アカウント停止／復活作業

注文登録／予約受付作業

注文内容変更作業

ID発行作業

■ マニュアル構築および研修対応

操作マニュアルの作成

操作研修の実施

システムおよびツール操作に従事するスタッフは必ず実施！



■ 利用実績

モール専用ツール



カートツール



リピート系ツール



受注管理ツール



CRM・メールツール



当社運用実績について

様々な商材・ショッピングサイトの運用実績がございますので、安心して運用をお任せ頂けます

■対応ショッピングモール

Rakuten amazon ZOZOTOWN Qoo10 au PAY マーケット ポンパレモール

■対応商材



アパレル



サプリメント・健康食品



化粧品・スキンケア



アニメ・マンガ



家具・インテリア



雑貨・日用品



家電



スマホケース



カー・バイク



食品・スイーツ



アーティストグッズ販売サイト・ファンクラブサイト



- ◆新規立ち上げの支援～月商1億以上のサイトまで、小規模から大規模案件まで柔軟に対応
- ◆ショッピングモールから自社サイトの運用まで幅広く対応
- ◆リピート商材、定期商材の運用実績も豊富

お問い合わせ・ご相談先

課題やご希望をしっかりとヒアリングさせて頂き、
ご期待にお応えできるようご提案させていただきます！



ご依頼やご相談、お気軽にお問い合わせ下さい

マーケティングアソシエーション株式会社 営業部

TEL : 03-5834-3848

MAIL : info@ma-inc.jp

コーポレートサイト : <https://ma-inc.jp/>

サービス紹介ページ : https://ma-inc.jp/service/ec_saporoji_plus/lp/

