

ECの受注処理を

効率化するには？

効率化のポイントと
外注先の選び方を解説



1. はじめに

- ・ キャンペーン時などに注文数が増加すると対応しきれない
- ・ 出荷に時間がかかることで口コミの評価が低い
- ・ 商品の個数や色、送り先などミスが多くなっている

などといったお悩みはありませんか？

受注処理は、商品が届くまでの日数や注文変更時の対応などに関わる為、顧客の購買体験や口コミ・売上に大きな影響を与えます。

そこで今回は、受注処理業務にお悩みのEC事業者様に向けて
受注処理を効率化する方法をまとめた資料を準備しました。

是非貴社の課題解決にお役立ててください。



2. 受注処理とは？

ECサイトにおける「**受注処理**」とは、消費者からの注文を受け、入金・在庫状況を確認した後、商品の梱包から発送、売上処理をするまでの一連の流れを指します。

受注処理の基本的な流れ

①：注文受付



②：入金確認



③：配送準備



④：発送作業



⑤：売上処理

基本的な流れは左記のようになります。

しかし、このような作業に付随して、消費者からの入金がない場合には**督促の連絡**をしたり、**お問い合わせ対応**や**返品**や**キャンセルの対応**をしたり、しなくてはなりません。

その為、作業量が非常に多く、
セール時などの繁忙期には特に負荷が大きくなります。

3. 受注処理を効率化する方法

では、作業量の多い受注処理を効率化する方法には、どうすればよいのでしょうか？

代表的な3つの効率化方法とそれぞれの方法のポイントを紹介しますので、ぜひ参考にして下さい。

受注処理を効率化する3つの方法

01

業務フローを見直す

02

受注管理システムを導入する

03

アウトソーシングする

3. 受注処理を効率化する方法

① 業務フローを見直す

はじめに実施したいのは「**業務フローの見直し**」です。

全ての作業を1つ1つ見直して、無駄な作業を洗い出し、改善に取り組むことが重要です。

見直しをするべき項目としては以下のようなものが挙げられます。

<チェックする項目の例>

- ・ミスが良く発生している作業はないか
- ・必要以上の連絡やチェックが行われていないか？
- ・部署間の連携はスムーズに取れているか
- ・作業が属人化していないか
- ・フロー・マニュアルが確立していない作業はないか



3. 受注処理を効率化する方法

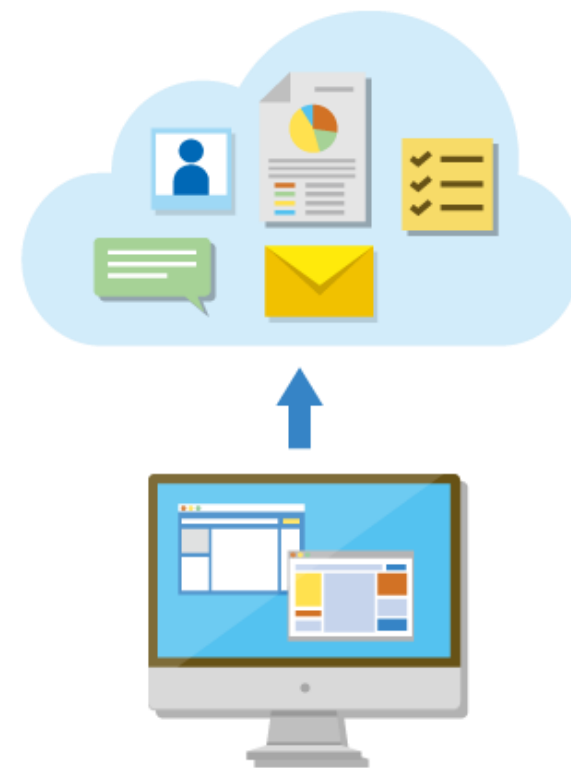
② 受注管理システムを導入する

受注管理システムは、注文受付から在庫管理、入金・請求管理、出荷管理まで受注処理を自動化・一元管理できるシステムです。

受注管理システムを導入するメリットとしては以下のようなものが挙げられます。

< 受注管理システムを導入するメリット >

- ・ ヒューマンエラーによるミスを防ぐことが出来る
- ・ 工数が減り、消費者の手元に届くまでの時間が短縮される
- ・ 伝票などの印刷が不要になるのでコストの削減が出来る
- ・ 効率化により、他のコア業務に集中できる
- ・ 複数のサイトからの注文を一元管理できる



3. 受注処理を効率化する方法

③ 受注処理業務をアウトソーシングする

社内のリソースだけでは対応しきれない場合は、**アウトソーシング**もおすすめです。

アウトソーシング会社の中には、受注処理だけではなく、問い合わせ対応やクレーム対応なども一貫して請け負う会社もあります。

< 受注管理業務をアウトソーシングするメリット >

- ・ 社内の工数削減が出来る
- ・ 受注処理業務担当のメンバーを別の業務に充てられる
- ・ プロに任せる事で顧客満足度のアップが期待できる
- ・ 社内に対応するには負荷の高いクレーム対応なども委託できる
- ・ 受注処理のミス削減・安定化を図れる
- ・ 人件費や人材育成にかかるコストの削減



4. 失敗しない代行会社の選び方のポイント

失敗しない代行会社を選び方のポイントは以下の通りです。

代行会社を選ぶ前のポイントとしては、自社で運用する際にどこにボトルネックがあって、どの業務を代行してほしいのか整理することです。整理が出来ると選定もスムーズに進みます。

< 失敗しない代行会社の選び方のポイント >



自社の商材がマッチしているか・実績のある会社か



セキュリティ対策が取られているか



料金は適切か



プランに柔軟性はあるか

4. 失敗しない代行会社の選び方のポイント



自社の商材がマッチしているか・実績のある会社か

受注処理代行会社は商材を特化している会社もあり、会社によって得意不得意なジャンルがあります。

自社で取り扱っている商材の実績はあるか確認しましょう。

発送代行まで依頼する際に、特に冷凍の食品や土日祝も発送する必要がある場合は注意が必要です。



セキュリティ対策が取られているか

受注処理業務では、購入者の個人情報や自社の売上情報などの機密情報を取り扱いますので、

セキュリティ対策が万全な代行サービスを利用することが重要といえます。

セキュリティ設備や機密情報の取扱い方法、個人情報に関する教育体制など、

代行会社が**どのようなセキュリティ対策をしているか確認**しておくようにしましょう。

4. 失敗しない代行会社の選び方のポイント



料金は適切か

まずは、選定を始める前に自社で現状の受注業務に費やしている人員やコストを確認し、代行会社が提案している料金から費用対効果を検証しましょう。

単に料金が安いところを選ぶのではなく、どこまでの業務を対応してくれて、**自社の工数やコストがどれだけ減るのかという視点で選ぶことが大切**です。

(参考) 受注処理代行の相場料金

従量課金制の場合：売上の5～10%

月額固定制の場合：5～30万円（※受注件数や業務範囲によって異なる）

4. 失敗しない代行会社の選び方のポイント

プランに柔軟性はあるか

単に受注処理と言っても様々な工程がある為、**どの業務をどこまで依頼できるのか確認**しましょう。

また、受注処理は、セール時期やキャンペーン時などに増える傾向にあります。

その為、**繁忙期に合わせて人数や料金の調整は可能か確認**する必要があります。

また、注文数の増減があり人員の調整が必要になった場合に「何カ月前に伝える必要があるのか」

「どの程度費用がかかりそうか」など細かいところもあらかじめ聞いておきましょう。

変更できずに件数が少ないときでも料金プランが高いまま運用しないといけなくなったり、
場合によっては、対応してもらえなかったりといった運用開始後のトラブルを防ぐことができます。

5. まとめ

今回は、**受注処理を効率化する方法**と**ポイント**について解説しました。

業務フローの見直しは今日からでも実践できますので、ぜひ実践してみてください。

システムと代行会社の導入は初期費用はかかりますが、その影響は非常に大きく、大幅に社内の作業時間の軽減をすることができます。

当社では、**商材を問わず受注処理を代行**しています。

また、**返品や交換対応、お問い合わせ対応も代行可能**です。

お問い合わせ対応・受注処理業務でお悩みのある事業者様は、ぜひご相談ください。



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



トーク
スクリプト



メール
テンプレート

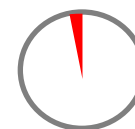


物流
フロー

マニュアル

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ず代行致します

1.

カスタマーサポート業務



- ✓ 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

2.

受注処理業務



- ✓ 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

3.

アウトバウンド業務



- ✓ 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

4.

物流代行



- ✓ 商品保管
- ✓ 梱包・発送代行
- ✓ キャンセル・返品受付など

5.

その他業務



- ✓ 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



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 YAHOO! JAPAN ショッピング

■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/

