


EC のプロが推奨
販売開始までに確認しておきたい
100のポイント



目次

チェックポイント 制作・登録	P3
チェックポイント 設定	P4
チェックポイント 受注①	P5
チェックポイント 受注②	P6
チェックポイント CS①	P6
チェックポイント CS②	P7
オンサイト概要	P8
お問い合わせ	P9

 チェックポイント **制作・登録**

大分類	中分類	小分類	チェックポイント	チェック
制作 ・ 登録	トップ ページ	店舗TOPを構築	ファーストビューで何を販売している店舗なのかがわかるか	<input type="checkbox"/>
		商品カテゴリの表記	モールのカテゴリに合わせたカテゴリになっているか	<input type="checkbox"/>
		店舗概要	会社情報や、特定商取引法に基づく表記、プライバシーポリシーなどの基礎情報が記載されているか	<input type="checkbox"/>
		店舗カレンダー	運営している曜日と出荷だけを行っている曜日、休業日が明確に分かれているか	<input type="checkbox"/>
		よくある質問	簡単に追記対応できるようになっているか	<input type="checkbox"/>
		配送に関して	出荷フローが明確に記載されているか(出荷に関する問合せが多いため)	<input type="checkbox"/>
		キャンセルポリシー	キャンセルの対応可否に関しての基準を明確に記載しているか	<input type="checkbox"/>
		プライバシーポリシー	個人情報の取り扱い規則が明記されているか	<input type="checkbox"/>
	商品 ページ	商品画像	カートシステムに則った画像サイズに設定しているか	<input type="checkbox"/>
		商品説明	生産地や材料などの基本情報やその他の情報を細かく記載しているか	<input type="checkbox"/>
		共通バナー	TOP、カテゴリページへの導線を確保できているか	<input type="checkbox"/>
		ALTタグ	画像に検索キーワードを設定できているか	<input type="checkbox"/>
		テキスト化	商品ページ内の文書はすべてテキストになっているか	<input type="checkbox"/>
		メタタイトル	検索キーワードや検索キーワードの共起語が含まれているか	<input type="checkbox"/>
		メタディスクリプション	検索キーワードや検索キーワードの共起語が含まれているか	<input type="checkbox"/>
		1カラムレイアウト	外部ページへ遷移させないように1カラムで作成されているか	<input type="checkbox"/>
	商品 登録	商品名	『ブランド名 商品名』を基本としてガイドラインに沿って検索キーワードを含んでいるか	<input type="checkbox"/>
		キャッチコピー	狙うターゲット層に向けて訴求したい強みを明確に記載しているワードを含んでいるか	<input type="checkbox"/>
		モールカテゴリ	モールレベルの商品カテゴリに登録されているか	<input type="checkbox"/>
		店舗カテゴリ	店舗内での商品カテゴリが検索ボリュームを想定して分けられており、全商品カテゴリ登録されているか	<input type="checkbox"/>
		料金	消費税込で記載されており、送料の有無に関して明記されているか	<input type="checkbox"/>
		合わせ買い商品	合わせ買い商品登録ができていないか	<input type="checkbox"/>
		バリエーション	バリエーション商品を1つにまとめられているか	<input type="checkbox"/>
		購入ステップ	購入ステップを減らすことが出来ているか(購入フォーム一体型のLPが望ましい)	<input type="checkbox"/>
		URL	機械的に作成されたURLではなく、商品名でURLを作成しているか	<input type="checkbox"/>

☑ チェックポイント 設定

大分類	中分類	小分類	チェックポイント	チェック
設定	モール	店舗情報の設定	問い合わせ先などの基礎情報が抜けもれなく登録できているか	<input type="checkbox"/>
		自動送信メール	自動化したいメールを設定しているか	<input type="checkbox"/>
		サンキューメールの設定	どの媒体から送信するか(カートシステム、受注管理システム)	<input type="checkbox"/>
		ステップメールの設定	段階に応じてメールを設定しているか	<input type="checkbox"/>
		各種注文ステータスの設定	ステータスの移動が自動になっているか	<input type="checkbox"/>
		店舗カレンダーの設定	祝日・土曜・日曜などの休業日の設定ができているか	<input type="checkbox"/>
		決済サービスの選定	代引き・コンビニ・銀振り・電子マネーを利用するか決まっているか	<input type="checkbox"/>
		配送料の設定	沖縄(離島)、北海道の配送料の設定、また海外発送料が決まっているか	<input type="checkbox"/>
		配送日の指定	お客様が配送日を選べるようにするかの可否が決まっているか	<input type="checkbox"/>
		出荷実績の反映	件数の定量的な数値を確認できるか	<input type="checkbox"/>
		商品名・商品コードを設定	商品コードは連携するネクストエンジン、倉庫と連携させているか	<input type="checkbox"/>
		定期・予約の設定	販売の仕方を選定できるか	<input type="checkbox"/>
		システム	受注システムとのAPI連携	注文情報・出荷情報・在庫状況を連携できているか
	問い合わせメールの転送設定		CS対応の窓口と連携できているか (電話管理システム・受注管理システム)	<input type="checkbox"/>
	問い合わせ電話の転送設定		CS対応の窓口と連携できているか (電話管理システム・受注管理システム)	<input type="checkbox"/>
	オーソリ期間の把握定		何日までの処理が必要で、自動で処理されるか確認済みであるか	<input type="checkbox"/>
	決済サービスの選定		クレジット・コンビニ・代引き・銀振り・電子マネーなど 店舗に合う決済システムを導入しているか	<input type="checkbox"/>
	決済代行システムの設定		注文～出荷までの流れが代行会社によって違うので確認したか	<input type="checkbox"/>
	決済システムの詳細設定		入金日・売上請求のタイミングは妥当性があるか	<input type="checkbox"/>
	納品書の有無		納品書を同梱する場合、連携できる別システムを用意しているか	<input type="checkbox"/>
	領収書の発行有無		店舗側で発行するシステムを導入しているか	<input type="checkbox"/>
	納品書の形式		アプリで発行、メールにてPDF送信、郵送時に紙媒体など 形式が決まっている	<input type="checkbox"/>
	倉庫の設定	API連携できる倉庫であるか	<input type="checkbox"/>	
ギフトの指定	同梱物がある場合は、ツールの連携が必要になるか	<input type="checkbox"/>		
メールアドレス・電話番号の取得	お客様に信頼を得るためにco.jp/.comや電話番号を地域番号 で取得できている	<input type="checkbox"/>		

☑ チェックポイント 受注 ①

大分類	中分類	小分類	チェックポイント	チェック
受注代行	注文処理 対応	注文データ抽出オペレーション構築	どのタイミングどうやって各サイトの注文データを収集するか決まっているか	<input type="checkbox"/>
		受注処理ステータスの作成 & 管理体制構築	注文を受けてから集荷完了になるまでのステータスと基準が決まっているか	<input type="checkbox"/>
		入金待ち・引き当て待ち・確認待ちの処理フロー構築	注文が流れないステータスの対応方法が決まっているか	<input type="checkbox"/>
		記載不足事項・備考記載内容のチェック修正対応策定	お客様確認連絡基準が決まっているか	<input type="checkbox"/>
		問合せ対応後のキャンセル・返品処理方法策定	各サイトの管理画面・受注システムの管理画面の操作がマニュアル化されているか	<input type="checkbox"/>
		出荷完了後の決済処理方法策定	請求の立て方に関するフローがマニュアル化されているか	<input type="checkbox"/>
		売上金のWチェック方法策定	サイト内の売上金額と受注システムの売上金額で照らし合わせる業務が決まっているか	<input type="checkbox"/>
		イベント・キャンペーンに合わせた処置体制の検討	特異な受注処理業務構築ができるか	<input type="checkbox"/>
	物流連携	出荷データの転送システムの設定	倉庫のシステムに合わせ、注文データの項目変換や転送の自動化ができていますか	<input type="checkbox"/>
		出荷量に合わせた複数回のデータ転送運用	倉庫の集荷時間を考慮した適切なピッキング作業時間を担保した倉庫との連携ができていますか	<input type="checkbox"/>
		出荷指示データと出荷データの照らし合わせ作業	受注件数と出荷件数が一致しているかのチェックフローが決まっていますか	<input type="checkbox"/>
		返品・キャンセル時の対応フロー	注文キャンセル・返品されたときの対応マニュアルが用意されているか	<input type="checkbox"/>
		イベント・キャンペーン時の事前連携	イベント・キャンペーン時に出荷量が変わることを伝達し、倉庫側でもサポートできる体制になっているか	<input type="checkbox"/>
		同梱処理物のルール決め	注文データに合わせて何を同梱させるのかの取り決めが決まっていますか	<input type="checkbox"/>
		仕入れのリードタイムの確認	在庫の発注連絡をした後にどの程度入庫までに時間がかかるかが把握できているか	<input type="checkbox"/>
		出荷・在庫保管・配送ミス時の責任所在の範囲の設定	ミス発生時にどの範囲であればどちらが責任を持つかの所在が明確になっているか	<input type="checkbox"/>
	個別対応 内容	予約販売時の再オーソリ対応のルール作成	注文を受けてから2か月以内に再オーソリをかけるフローが決まっていますか	<input type="checkbox"/>
		商品・購入回数ごとの同梱物変更フロー作成	同梱物を注文によって変更する場合の処理や基準が決まっているか	<input type="checkbox"/>
		特定対象者へのプレゼント	顧客の購入データ管理システムと受注管理システムを連携しているか	<input type="checkbox"/>

☑ チェックポイント 受注 ②

大分類	中分類	小分類	チェックポイント	チェック
受注代行	個別対応内容	福袋販売対応におけるフロー	1注文が複数の商品に紐づく場合、各商品が紐づいているかのチェックフローが決まっているか	<input type="checkbox"/>
		複数倉庫出荷対応の伝票分割フロー	1注文が複数の倉庫に紐づく場合、注文を分割しそれぞれの倉庫に送るフローが決まっているか	<input type="checkbox"/>
		定期購入の購入スケジュール変更方法	定期購入のスケジュールの変更が起きる場合、サイト側と受注システム側で設定変更するフローが決まっているか	<input type="checkbox"/>
		出荷ベースの売り上げ速報の通達体制	毎日出荷される件数が速報として担当者に配信されるか	<input type="checkbox"/>
		ブラックリスト注文時の自動キャンセルシステム構築	ブラックリストの注文者が注文キャンセルされているのかのチェックフローが決まっているか	<input type="checkbox"/>
		倉庫自動連係システムの構築	受注システムと倉庫のシステムが連携されており、人の手がかからないようになっているか	<input type="checkbox"/>

☑ チェックポイント CS ①

大分類	中分類	小分類	チェックポイント	チェック
CS	電話	前日の対応内容の引継ぎフロー	担当者変更時に対応中顧客の状況がいつでも確認できるようになっているか	<input type="checkbox"/>
		商品関連FAQの準備	問合せ内容がカテゴリごとに集計され見返せるようになっているか	<input type="checkbox"/>
		キャンセル・返品・クレームの対応マニュアル作成	状況ごとにどの対応をすべきかが明確になっているか	<input type="checkbox"/>
		入荷・出荷・配送の確認フロー設定	電話番号よりどの注文のお客様からなのかが瞬時に検索できるか	<input type="checkbox"/>
		支払い関連対応表の作成	返金対応可能なのか、追加の費用が発生するのかなどの基準が明確になっているか	<input type="checkbox"/>
		トークスクリプトの作成	冒頭の対応やよくある問い合わせ対応に関してマニュアルが用意されているか	<input type="checkbox"/>
		エスカレーション基準の設定	問合せ内容のレベル分けがされているか	<input type="checkbox"/>
		問い合わせ履歴の蓄積フロー	問合せ内容とそれに対する対応内容が後ほど見返せるようになっているか	<input type="checkbox"/>
	メール	前日の対応内容の引継ぎフロー	担当者変更時に対応中顧客の状況がいつでも確認できるようになっているか	<input type="checkbox"/>
		商品関連FAQの準備	問合せ内容がカテゴリごとに集計され見返せるようになっているか	<input type="checkbox"/>
		キャンセル・返品・クレームの対応マニュアル作成	状況ごとにどの対応をすべきかが明確になっているか	<input type="checkbox"/>
		入荷・出荷・配送の確認フロー設定	電話番号よりどの注文のお客様からなのかが瞬時に検索できるか	<input type="checkbox"/>
		問い合わせ対応状況のステータスの作成	問合せ顧客の対応ステータスの基準が明確になっているか	<input type="checkbox"/>
		問合せ対応用のテンプレート作成	問合せ内容に応じた返信テンプレートを用意しているか	<input type="checkbox"/>
		エスカレーション基準の設定	問合せ内容のレベル分けがされているか	<input type="checkbox"/>
		問合せカテゴリ振り分け設定	問合せ内容とそれに対する対応内容が後ほど見返せるようになっているか	<input type="checkbox"/>
	改善	転売目的購入の対応	転売目的と思われる購入に関して注文が止まるようになっているか	<input type="checkbox"/>
		グレーリスト者の対応マニュアル	不正注文と思われる注文に対して一度止めて電話で確認するフローになっているか	<input type="checkbox"/>
		ブラックリスト者の対応マニュアル	不正注文に関して注文キャンセルができるフローになっているか	<input type="checkbox"/>
		不正注文の基準	不正注文であると判断する基準が明確になっているか	<input type="checkbox"/>
		CS件数・内容の月次報告	CS対応件数や対応内容に関して集計できる体制になっているか	<input type="checkbox"/>

☑ チェックポイント **CS** ②

大分類	中分類	小分類	チェックポイント	チェック
CS	改善	キャンペーン時の体制	販売促進の企画内容が共有されているか	<input type="checkbox"/>
		FAQのアップデート	蓄積された問合せを分析し、商品ページの改善につなげられる	<input type="checkbox"/>
		定期的な商品関連の勉強会	CS担当者向けに問い合わせの多い商品に関する勉強会を開ける	<input type="checkbox"/>
		問い合わせ対応に関するナレッジ共有	問い合わせ対応の共有ができる場を用意する	<input type="checkbox"/>

オンサイト概要

運営支援特化型の Webコンサルティング会社

3つの特徴



対応範囲

01

オンサイトでは、EC事業の企画、売り上げ目標設定、マーケティングプランの策定からECサイト制作、システム構築、受注処理、CS対応などECビジネスの川上から川下まで対応しております。そのため、事業全体で最適となる運営方法を推進しているため、クライアント様にはECサイトをまるっとお預け頂いているケースも多々あります。



02 大手の実績

オンサイトのクライアントは、売上拡大に伴い運営方法が複雑化、チャネル拡大のための新領域のチャレンジ、大規模な予算をとってのマーケティングプラン実施等、大規模ECを展開している企業がメインとなっております。そのため、対応してきた範囲が非常に広いため、安心して運用の代行が可能となります。



03 専門のセンター

ECにおける専門センターを設立し、ECにおけるすべてのノウハウを蓄積をしているため、経験豊富で対応力のある熟練スタッフがクライアント様の店舗の運営を行っております。採用において非常に力を入れており前職でECサイト運営経験やコールセンタースタッフ経験を持つ優秀なスタッフがCS対応をすることになりますのでエンドユーザー様にも丁寧に対応します。また、定期的に商品における勉強会も重ねており、商品説明のエスカレーションも減らしていくことが出来ます。

お問い合わせ

CONTACT



ご不明な点やご相談事があれば、コチラからお問い合わせください!

<https://on-sight.biz/contact/>

■ オンサイトがサイト運営している企業（一部抜粋）

 日本新薬株式会社



Rakuten

 味の素

 やずや

Mediplus+



マツダ株式会社

Shark

■ モール認定



■ ベンダー認定



NEXT ENGINE