



令和7年度 ECサイトの活用による 東京の伝統工芸品販売支援事業 参加マニュアル

運営事務局
2025年6月

00：本プロジェクトで立ち上げたECサイトの概要

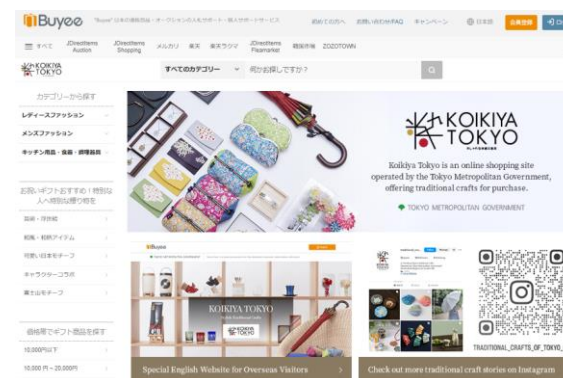
①「小粋屋東京～おしゃれな伝統工芸品～」

- 楽天市場とは国内最大級のECサイトで楽天グループが運営するサービス
- 公開日：2021年10月1日
- 公開場所：ECモール『楽天市場』内
- URL：<https://www.rakuten.ne.jp/gold/koikiya-tokyo/>



②「KOIKIYA TOKYO ～Stylish Traditional Crafts～」

- Buyeeとはお客様が日本やアメリカのECサイトから商品を購入するサポートをし、世界中にお届けするサービス
- 公開日：2023年11月1日
- 公開場所：越境ECモール『Buyee』内
- URL：https://media.buyee.jp/pr/special_koikiya/en/

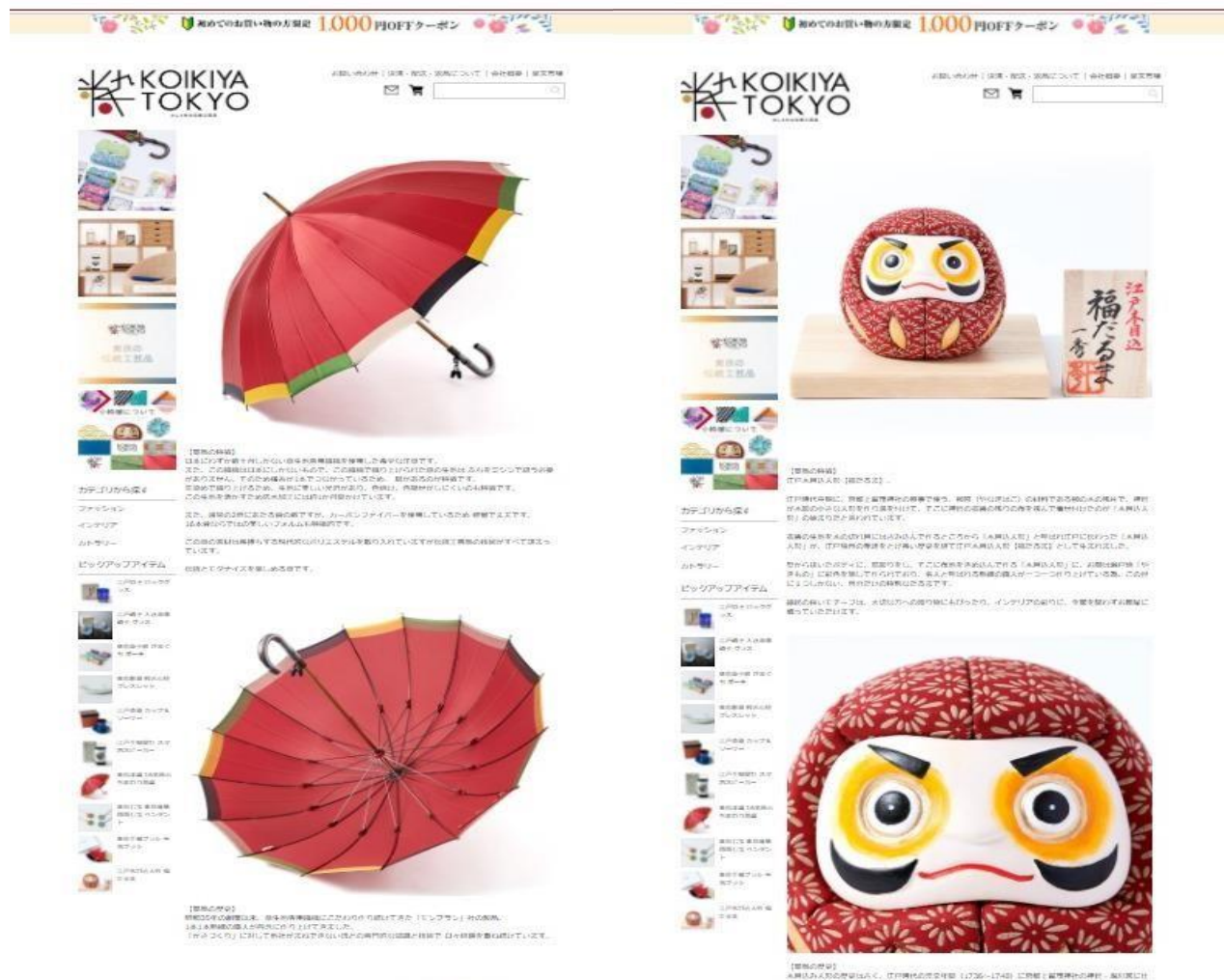


※上記は商品購入者向けのページです。事業への参加募集ページは下記URLにございます。

URL：<https://tokyocraft.jp/> （東京都産業労働局ページ内）

00：本プロジェクトで立ち上げたECサイト

楽天ショップ 「小粋屋東京～おしゃれな伝統工芸品～」 商品ページ例



Buyee 「KOIKIYA TOKYO」 商品ページ例



00：本プロジェクトで立ち上げたECサイト

楽天ショップの全体像と事業者様の実施事項

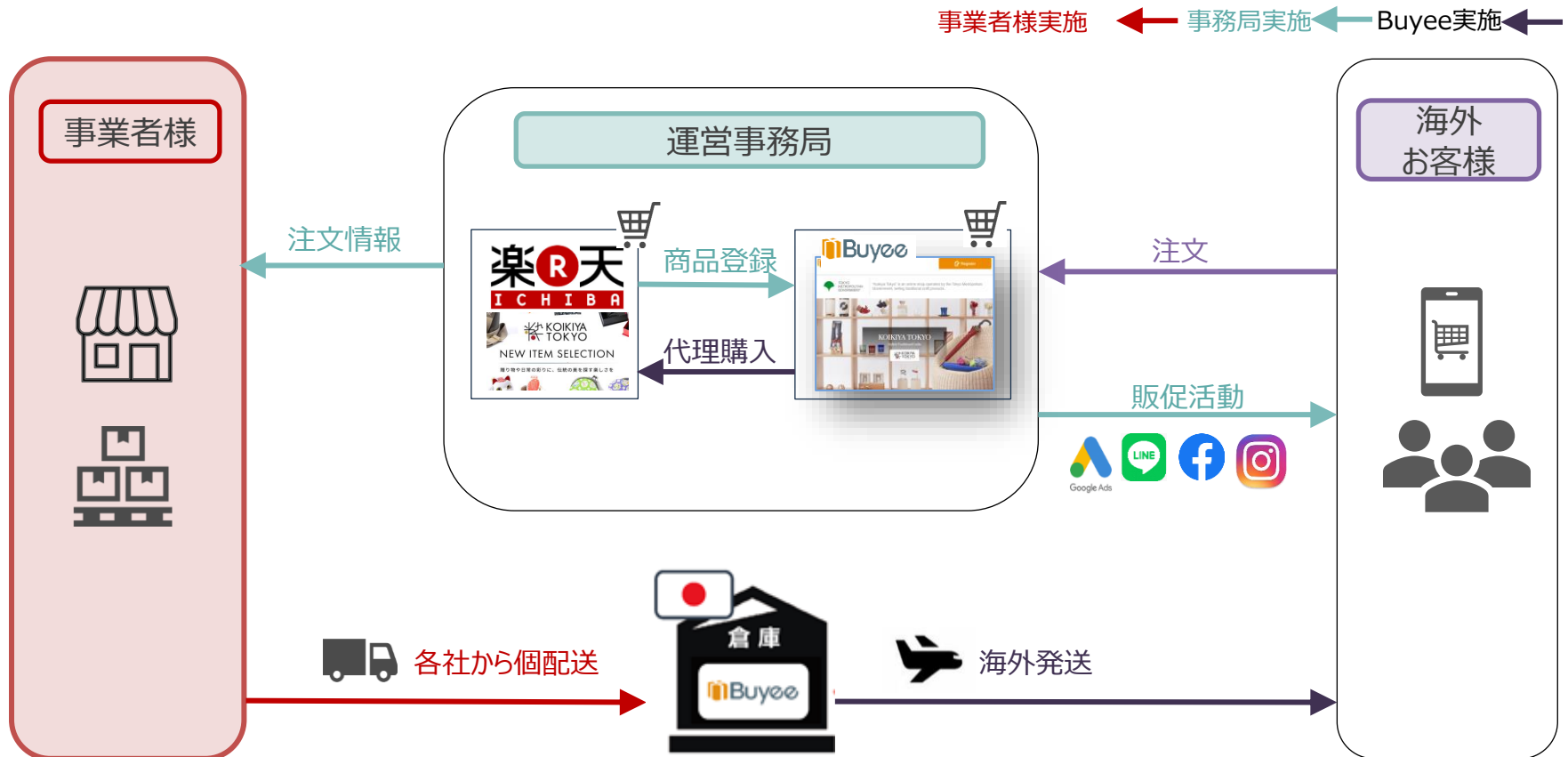
販売前に商品情報・在庫数をご連絡ください。＊商品掲載は公募制となっております。
お客様から注文が入った際には、注文情報をご連絡しますので、お客様へご発送ください。



00：本プロジェクトで立ち上げたECサイト

Buyeeの全体像と事業者様の実施事項

楽天ショップに掲載の商品情報・在庫情報を活用して販売します。
お客様から注文が入った際には、注文情報に基づいてご発送ください。（送付先は国内の指定住所です）



00：本プロジェクトで立ち上げたECサイト

今年度の集客・PR施策

＜オンライン施策＞

- 公式Instagram運用
- LINEお友達配信
- 楽天市場内での広告
- 楽天キャンペーン期間中の販促施策（クーポン配布やポイントアップ）
- Instagram広告・Facebook広告
- 東京都産業労働局サイトでの紹介

＜オフライン施策＞

- 東京都産業労働局伝統工芸品イベントでの展示

オンライン施策 例



公式Instagram運用

公式アカウントを開設。商品紹介や説明、ギフト提案等の投稿を定期的に行い、認知促進・信頼醸成を行う。広告を併用しフォロワー獲得に注力する



LINEアカウント活用

楽天ショップと連携したLINEアカウントへの登録しやすい仕掛けをサイト内に設置。登録者数を増加、イベントに連携した配信にてサイト流入・購入率増を狙う



楽天・Google広告

顕在層へのリーチに繋がる検索やショッピング広告をGoogle・楽天にて実施。施策と連携し、検索効率を高めながら、購入率向上を狙う

オフライン施策 例



リアルイベントの展示出店

年2回東京都主催イベントにて『商品体験の場』として展示を実施。新聞折込広告やSNS・パンフレット等を活用し、イベント集客から楽天ショップの認知促進を狙う

01：参加申込～ECモール内ページ完成までのスケジュール

凡例：

事業者様対応事項

事務局対応事項

6月	7月				8月				9月
23	4	9	25	28	2	8	18	30	18
★6/23 募集開始	★7/4 募集締切		★7/25 出店用提出物締切		★8/4 サンプル提出				★9月中旬～ 順次公開
第2回募集期間* (6/23 - 7/4)									
	応募内容審査 採択結果連絡 (7/1 - 7/9)								
	出店用提出物 (～7/25ㄨ)				サンプル提出 (8/4指定)		お盆休み		
				事業者様へ商品ストーリー ヒアリング (7/28 - 8/13)					
					撮影・ページ作成				
							ページ確認 (8/27～9/18)		

募集期間*：6月23日～7月4日 *応募が規定数に達した場合は、早期に締め切る場合もあるためご了承ください

提出物締切：採択結果連絡後 1週間以内（※遅くても7月25日までに提出）

商品掲載：9月中旬より順次公開

01：参加申込～ECモール内ページ完成までのスケジュール

本事業での参加事業者様の対応事項（参加申込～商品販売までの流れ）

番号	区分	内容	連絡経路	日付	参照先
①	参加前	応募フォーム入力	事業者様各社→事務局	令和7年7月4日まで	－
②		審査・採択結果の連絡	事務局→事業者様各社	令和7年7月9日まで	－
③	参加決定後	取引開始申込書 ※初回お取引事業者様のみ	事業者様各社→事務局	令和7年7月25日まで	P.10
④		商品ヒアリングシート提出	事業者様各社→事務局	令和7年7月25日まで	P.11
⑤		商品ストーリーヒアリング	事務局（ライター）→事業者様各社	別途指定	P.11
⑥		撮影用サンプル提出	事業者様各社→事務局	令和7年8月4日（着日指定）	P.12 -14
⑦		商品ページ確認	事務局→事業者様各社→事務局	令和7年8月27日～9月18日	P.15
⑧		問合せ対応	お客様→事務局→事業者様各社 →事務局→お客様	都度 事務局から連絡後早急に回答	P.20 -21
⑨	販売開始後	商品の発送	発送連絡：事業者様各社 →事務局→お客様 (発送作業は各社→お客様へ 直接発送をお願いします)	都度 事務局から連絡後早急に対応	P.22 -30
⑩		商品販売後の問合せ等への対応	お客様→事務局→事業者様各社 →事務局→お客様	都度 事務局から連絡後早急に回答	P.31 -34
⑪		販売代金の請求書	お客様→事務局→事業者様各社	P.35に示す通り	P.35
⑪		在庫の登録・欠品連絡	事務局→事業者様各社→事務局 ／事業者様各社→事務局	都度 事務局から連絡後早急に回答	P.36
⑪					

※上記は9月中旬頃に順次ページ公開を目指す方のスケジュールです。

規定数に達し次第募集は締め切ります。

※募集締め切りが早まった場合は、①～⑥の日付が変更となります。その場合は事務局から改めてご案内させていただきます。

02：参加前対応事項・・・応募方法

● 応募方法

➤ 応募受付締切

令和7年7月4日（金） ※応募が規定数に達した場合は、早期に締め切る場合もあるためご了承ください

➤ 応募資格

東京都の伝統工芸の技術を利用した商品であり、以下の①か②のいずれかの事業者であること

①東京都知事が指定する「伝統工芸品」の各組合に所属する事業者

②令和7年度「東京手仕事」プロジェクト普及促進支援対象者

➤ 申込方法

募集要項をお読みの上、下記リンクMicrosoft Formsにてご提出をお願いいたします。

URL：<https://forms.office.com/e/Y3YJG9H8eP>



※ご応募後に、事務局より内容確認のためお電話をさせていただくことがあります。

➤ その他提出物

・商品画像のデータ：事務局宛（ADE.JP.tokyocrafts@jp.adecco.com）にお願いします

・商品カタログのデータもお持ちでしたら上記と併せてご提出をお願いします（※任意）

参加前		参加決定後					販売開始後			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
●										

03：参加決定後対応事項・・・取引開始申込書

●取引開始申込書について

※小粋屋東京で初めてのお取引の事業者様は必須の書類となります。

お取引実績のある事業者様は、過去の情報に変更がある場合にはご記入をお願いいたします。

審査・採択結果のご連絡の際に、以下の2種類の書類をお送りさせていただきます。

- ・商品販売業務委託規約
- ・取引開始申請書

「商品販売業務委託規約」を必ずお読み頂いた上で、「取引開始申込書」のご記入をお願いいたします。

記入例を参照し必要事項を記載ください。

ご提出は**7月25日（金）まで**にデータをメールにてご送付をお願いいたします。

参加前		参加決定後					販売開始後			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
●		●								

03：参加決定後対応事項・・・商品ヒアリングシート・ストーリーヒアリング

● 商品ヒアリングシートについて

【提出期限】

7月25日（金）までにメールにて商品ヒアリングシートのご提出をお願いいたします。
審査・採択結果のご連絡の際に事務局より送付させていただきます。

記入例を参考に「商品情報ヒアリングシート」の項目にご記入をお願いいたします。

✓ メール送付先 ADE.JP.tokyocrafts@jp.adecco.com

● 商品ストーリーヒアリングについて

ライターより事業者様へご連絡し、商品ストーリーについてお電話等でヒアリングいたします。
（お電話させていただく候補日時は商品ヒアリングシートにご記入ください）

商品の良さをよりお客様に伝わりやすくするため、伝統工芸品等のライティング経験のある専門のライターの方でインタビューさせていただきます。

歴史や技法、製作への思いなどの質問にぜひお答えいただけますようご協力をお願いいたします。

参加前		参加決定後					販売開始後			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
●		●	●	●						

03：参加決定後対応事項・・・サイト掲載用（撮影用）商品サンプル

▼サイトに掲載する商品の撮影をいたしますので、下記までお送り下さい

日付： 8月4日（月） 着日指定

※恐れ入りますが発送時のみ送料のご負担をお願いいたします。
返送時はこちらで負担いたします。

【送付先】〒214-0021 神奈川県川崎市多摩区宿河原 4-19-44 クリソマンション1F

株式会社クリエイティブソース 東京伝産EC運営事務局 岡崎宛

【TEL】044-900-4272

※備考欄に必ず「東京工芸EC撮影」とご記載下さい。また梱包いただく際に、**中身を記載したリストを同梱**いただくようお願いいたします（事業者名、商品名、バリエーション名、数量など）

※撮影場所によって送付先が異なりますので、万が一変更になった場合は審査・採択結果のご連絡の際にご案内いたします。

◆サイト掲載用商品サンプルをお送りする発送伝票について

参加前		参加決定後					販売開始後			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
●		●	●	●	●					

03：参加決定後対応事項・・・サイト掲載用（撮影用）商品サンプル

◆撮影は大まかに3種類のものを撮影

①商品画像（正面、横、背面など）→お客様に商品を把握してもらうため

※各商品のイメージに合った背景や小物をすべて用意するのが困難のため白背景で統一して撮影します。



②通常梱包状態の画像

ギフト用ではない通常梱包で「自分用に購入するお客様」に どのような梱包か把握してもらうため商品と一緒に送ってください。

※配送用の外箱の梱包ではなく商品に付属した箱のことです。商品を配送用外箱に直接梱包する場合は不要。



参加前		参加決定後					販売開始後			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
●		●	●	●	●					

03：参加決定後対応事項・・・サイト掲載用（撮影用）商品サンプル

◆撮影は大まかに3種類のものを撮影

③ギフト用梱包状態の画像

ギフト用の箱や、商品箱を包装するのがあればその状態の画像もページに必要なため商品と一緒にお願いします。

複数種類ある場合でも今回の販売については一つに統一してください。

伝統工芸品はギフト需要も強く、購入の際にお客様がギフト用梱包がどんな状態なのか気にする方が多いです。

これをページ上であらかじめお知らせすることで安心が生まれ、購入されやすくなります。



◆サイト掲載用商品サンプル撮影に関する注意事項

※撮影した画像は公式Instagramにも使用させていただきます。

※撮影予定枚数は3～8カットとなります。ショップ掲載用以外にもInstagramや広告へ活用する為のイメージカットを撮影させていただくこともございます。

※商品サンプルの到着が遅れてしまいますと**9月中旬**からの販売に間に合わない場合がございます。ご了承ください。

※恐れ入りますが発送の際の送料はご負担願います。ご返送の際はこちらで負担させていただきます。
(梱包は万全を期しますが配送中の破損についての補償はいたしかねます。予めご了承ください。)

03：参加決定後対応事項・・・商品ページ確認

▼商品ページの構成案の各事業者様ご確認の流れ

ご確認依頼：8月27日～ ※随時お送りいたします。

ご返信期限：ご確認依頼から1週間程度までに修正の有無についてご返信ください。

※ 募集締め切りが早まった場合は日付が変更となります。その場合は事務局から改めてご案内させていただきます。

完成した商品ページで確認していただきそこから修正を行うのがスケジュール的に難しい為、商品情報ヒアリングシート・撮影画像を弊社側がページアップする内容にまで落とし込んだものをメールにてお知らせします。それを最終チェックとしてご確認ください。

【最終チェック内容】

- ・アップする画像（商品、梱包やギフト箱）
- ・テキスト要素（商品名、キャッチコピー、説明文、価格）

これらをワードと画像でまとめてアップロードしたURLでお送りします。ダウンロードの上ご確認ください。

※ダウンロードの際に必要なパスワードは都度別メールにて合わせてご案内いたします。

ご確認依頼から1週間程度までに修正点の有無についてご返信ください。

修正点がある場合は、「●●という文ではなく■ ■という文にしてください」など具体的に記載ください。

期日までにご返信が無い場合は、公開予定日に間に合わない可能性があります。予めご了承ください。

参加前		参加決定後					販売開始後			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
●		●	●	●	●	●				

04：販売開始後対応事項・・・事務局と参加企業の役割分担

本事業は、今後、各事業者様が、新たな販路としてECサイトを活用していただくための経験の機会でもあります。
そのため、ページ開発に必要な情報の準備や、購入者への商品の発送等、一部実務についても対応していただきます。

参加事業者様	事務局／運営事業者
① 商品の画像、商品説明情報の提供 ② 楽天ショップ内での販売価格設定 (商品小売価格＋梱包配送費用 / 税込) ③ 販売商品の在庫確保 ④ サンプルの貸し出し ⑤ ご購入者様への商品発送作業 ⑥ 商品の問合せや、購入後のクレーム、返品への対応 ⑦ 売上管理業務（ご請求書の発行・支払い受け取り含む） ⑧ 販売促進PRなどへのご協力 ※その他必要な経費 販売が確定した場合、原則、販売価格の15%の販売手数料を除いた金額を事業者様へお支払いします。 ※販売価格＝②の金額 (お客様から受領した販売金額)	① ECモール内アンテナショップの更新、管理、運営 ② 各社商品ページの開発 1：商品説明文開発 (専門ライターがヒアリングし文章化) 2：商品画像撮影 ③ 特集ページの開発 ④ 販売実務 ⑤ 質問受付窓口・各参加事業者様へ連絡 (必要に応じて) ⑥ 販売代金回収 ⑦ 参加者への商品代金の支払い (振込手数料は東京都/事務局負担) ⑧ 販売促進プロモーション、広報業務 ⑨ 販売ノウハウの提供、販売状況の分析等情報の提供 ⑩ その他（質問等があれば対応します）

04：販売開始後対応事項・・・楽天ショップ内での販売価格

● 楽天ショップ内での販売価格設定について

楽天ショップでの販売価格 = 商品小売価格 + 梱包配送費用（税込）

例：自社小売り価格10,000円の商品の場合

全国平均配送料が税抜1,000円だとすると

$$10,000 + 1,000 = 11,000$$

$$\Rightarrow \text{税込} = 12,100$$

【送料の考え方】

送料は配送会社や配送先、荷物の大きさや重量により変動します。

これまで「小粋屋東京」ではヤマト運輸を配送会社に指定しておりましたが、他の配送会社を利用される場合、その旨ご連絡頂ければと思います。

【その他注意事項】

販売価格は他EC店に比較される可能性がある為、送料価格は上乗せしすぎないようにご注意ください。

販売が確定した場合、楽天ショップでの販売価格（商品小売価格 + 梱包配送費用 * 税込）に対し、

15%の販売手数料を除いた代金を事業者様へお支払いします。

04：販売開始後対応事項・・・＊一般的なECでの送料についての考え方

①商品の上代に送料を上乗せする場合

配送先エリアによって送料が変わる為、送料の平均値を算出します。

平均値で送料設定することで、関東圏、関西圏の注文の場合、**送料でプラス**となり、九州、中国・四国、北海道、沖縄の注文の場合、**送料でマイナス**となります。

一般的なお客様の注文地域比率は、関東圏が4～5割、関西・東北圏が3～4割、その他による傾向が多い為、トータルでプラスマイナス0にするECショップが多くございます。

②商品の上代に送料を含める場合 ※楽天ショップでは送料込みの販売価格に設定しています

上代が高額の場合、送料を追加するとさらに高くなりすぎる為、送料込みにするケースが多くございます。
(一般的に5,000円程度を超える商品の場合は送料を込みで販売するケースが多くなります)

▼参考：ヤマト運輸の送料算定表（各種割引は考慮せず）

サイズ	北海道	北東北	南東北	関東	信越	北陸	中部	関西	中国	四国	九州	沖縄	平均
コンパクト	940	780	720	720	720	720	720	780	830	830	940	940	800
60	1,460	1,060	940	940	940	940	940	1,060	1,190	1,190	1,460	1,460	1,130
80	1,740	1,350	1,230	1,230	1,230	1,230	1,230	1,350	1,480	1,480	1,740	2,070	1,440
100	2,050	1,650	1,530	1,530	1,530	1,530	1,530	1,650	1,790	1,790	2,050	2,710	1,770
120	2,370	1,970	1,850	1,850	1,850	1,850	1,850	1,970	2,110	2,110	2,370	3,360	2,126
140	2,710	2,310	2,190	2,190	2,190	2,190	2,190	2,310	2,450	2,450	2,710	4,030	2,490
160	3,030	2,630	2,510	2,510	2,510	2,510	2,510	2,630	2,770	2,770	3,030	4,680	2,840

出典：宅急便運賃一覧表 全国一覧 | ヤマト運輸 (kuronekoyamato.co.jp)より平均値を当社にて算出

04：販売開始後対応事項・・・楽天ショップ内での販売価格

■ 商品が売れた際の事務局から事業者様へのお支払いについて

離島以外：販売価格（送料を含むお客様から受領した販売金額）×85%

離島：販売価格（送料を含むお客様から受領した販売金額）×85% + 離島への追加送料

※離島への追加送料は一旦ご負担いただき、後ほど全額振込みます。

■ 離島への発送について

離島への発送に関しましては事務局側が送料を調べて決定しお客様へ追加送料の金額の合意を得てから発送依頼を事業者様へお送りいたします。

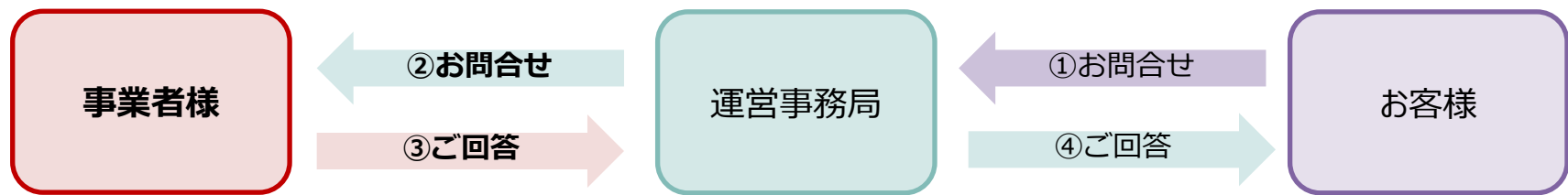
※お客様との送料の合意はメールで行い7日間お客様から返信が無ければキャンセルとします。

04：販売開始後対応事項・・・問合せ対応（注文前・注文後）

楽天市場などのECサイトにて販売を行うと、様々なお客様がサイトに訪れ掲載している商品を見てください。
このため、検討している商品の詳細や、購入後の商品に関してなど様々な問い合わせが参ります。
弊社で回答しきれない内容については、事業者様に原則としてメールにてご連絡いたしますので
ご回答の程、お願いいたします。

【お問合せの流れ】

太字：事業者様に関連する実施事項



※当日15時／翌12時までにご回答ください

【回答期限】

事務局より問い合わせがありましたら、下記の日時までにご回答くださいませ。

1 2 時までの問い合わせ→**当日 1 5 時までにご回答**

1 2 時以降の問い合わせ→**翌営業日 1 2 時までにご回答**

※クレームなど緊急を要する場合はメール件名に【緊急】とつけてメールをお送りします。
また、お電話でもご連絡いたします。お客様へ迅速にご返答できるようご協力お願いいたします。

参加前		参加決定後					販売開始後			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
●		●	●	●	●	●	●			

04：販売開始後対応事項・・・問合せ対応

●よくあるご質問

【事務局よりお客様対応】

- ・商品内容やサイズについて→頂いた情報を元に事務局よりご回答します。
- ・お支払い方法の変更について→楽天市場のガイドラインに合わせて事務局よりご案内します。

【事業者様にお問合せ】

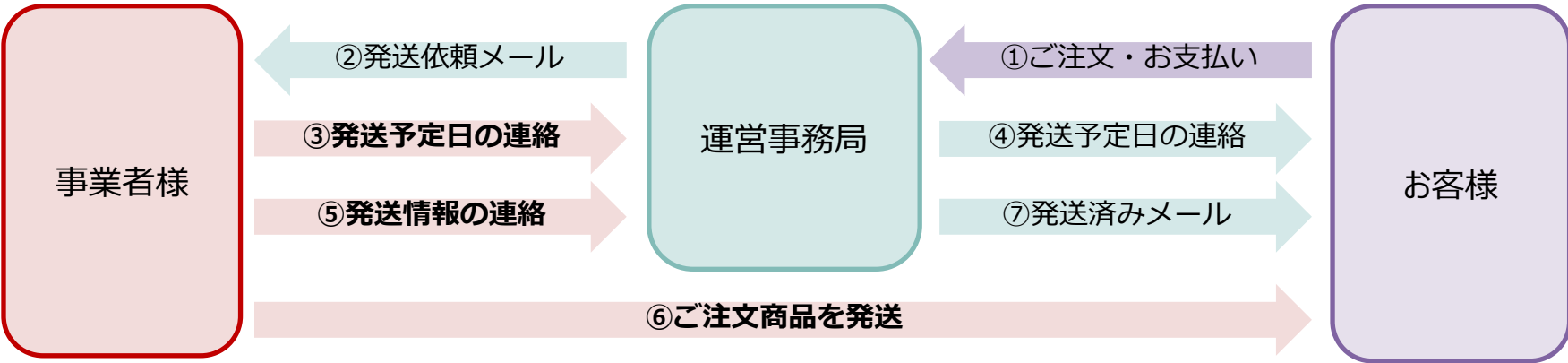
- ・〇月〇日までに届けたいが間に合いますか？
- ・大量購入したいが可能でしょうか？
- ・実物を見たいのですが、どちらで見る事が可能でしょうか？

参加前		参加決定後					販売開始後			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
●		●	●	●	●	●	●			

04：販売開始後対応事項・・・商品の発送

注文後の流れ

太字：事業者様に関連する実施事項



- ① お客様⇒事務局：ご注文・お支払い
- ② **事務局⇒事業者様：発送依頼メール**
お客様からのご注文・お支払いの確認ができましたら、ご登録頂きましたメールアドレスへ発送依頼メール（購入商品、お届け先情報 等）を送信させていただきます。内容をご確認頂き、発送の手配をお願いいたします。
- ③ **事業者様⇒事務局：発送予定日の連絡**
事務局より発送依頼メールが届きましたら、メールを受領した旨と、お客様へ発送予定日を当日の15時までにご返信くださいませ。
- ④ 事務局⇒お客様：発送予定日の連絡
- ⑤ **事業者様⇒事務局：発送情報の連絡**
発送の手配が完了しましたら、発送日当日の15時までに発送情報（発送日・伝票番号）をメールにてご連絡をお願いいたします
- ⑥ **事業者様⇒事務局：ご注文商品を発送**
注文商品をお客様へご発送お願いいたします。
- ⑦ 事務局⇒お客様：発送済みメール

参加前		参加決定後					販売開始後			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
●		●	●	●	●	●	●	●		

04：販売開始後対応事項・・・商品の発送

●発送依頼に関する注意事項

(ご注文があった場合)

- ① 平日の12時ごろに事務局よりご登録いただきましたメールアドレス宛に、購入商品 やお届け先情報が記載してある
ファイルを添付した発送依頼メールを送付いたします。
- ② 発送依頼メールを受領したら、受領した旨と商品発送予定日を**当日15時まで**に事務局までメールをご返信ください。
- ③ 商品発送の手配完了後、**発送日当日の15時まで**に発送情報（発送日・伝票番号）をメール にて事務局へご連絡お願い
いたします。

ご注文商品は、発送予定日までに必ず発送をお願いいたします。

※配達日指定がある場合は要注意

※納品書や領収書は原則同封不要（購入者からの要望がある場合も、事務局にて原則無しで対応いたします）

※土日祝日の注文は週明けにご連絡いたします。（事務局運営日は土日祝日を除いた平日）

【注意事項】

- ・在庫がなかった、集荷に間に合わなかったなど発送予定日を過ぎてしまった場合

→速やかに運営窓口へお知らせください。

※発送依頼メールにてお客様情報を取得するダウンロードURLをお送りいたします。

ダウンロードの際に必要なパスワードは都度別メールにて合わせてご案内いたします。

参加前		参加決定後					販売開始後			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
●		●	●	●	●	●	●	●		

04：販売開始後対応事項・・・商品の発送

クロネコメンバーズの活用（推奨）

ヤマト運輸とのご契約がない場合は、クロネコメンバーズに登録することで、下記のメリットがございます。この際に是非ご活用下さい。



集荷を申し込む

1個からでも、無料でお伺い。

「大きなもの、重いものを持ち込むが大変」

「集荷を待つ時間がもったいない」

クロネコメンバーズなら、webから簡単にセールスドライバーを呼ぶことができます。

宅配ロッカーから発送すれば集荷を待つ必要がありません。

送り状を発行する

送り状は書かずに送る。

「手書き用の送り状をもらいに行く時間がない」

「前に送ったあの人の住所忘れちゃった」

クロネコメンバーズなら、送り状を書かずにスマホから発送の申し込みができます。

お得に送る

宅急便の送料が最大15%OFF。

「たくさん送るのでお得に送りたい」

「運賃支払いの時に小銭を出すのが面倒」

クロネコメンバーズカードに事前にチャージすることで、宅急便の送料が最大15%割引になります。

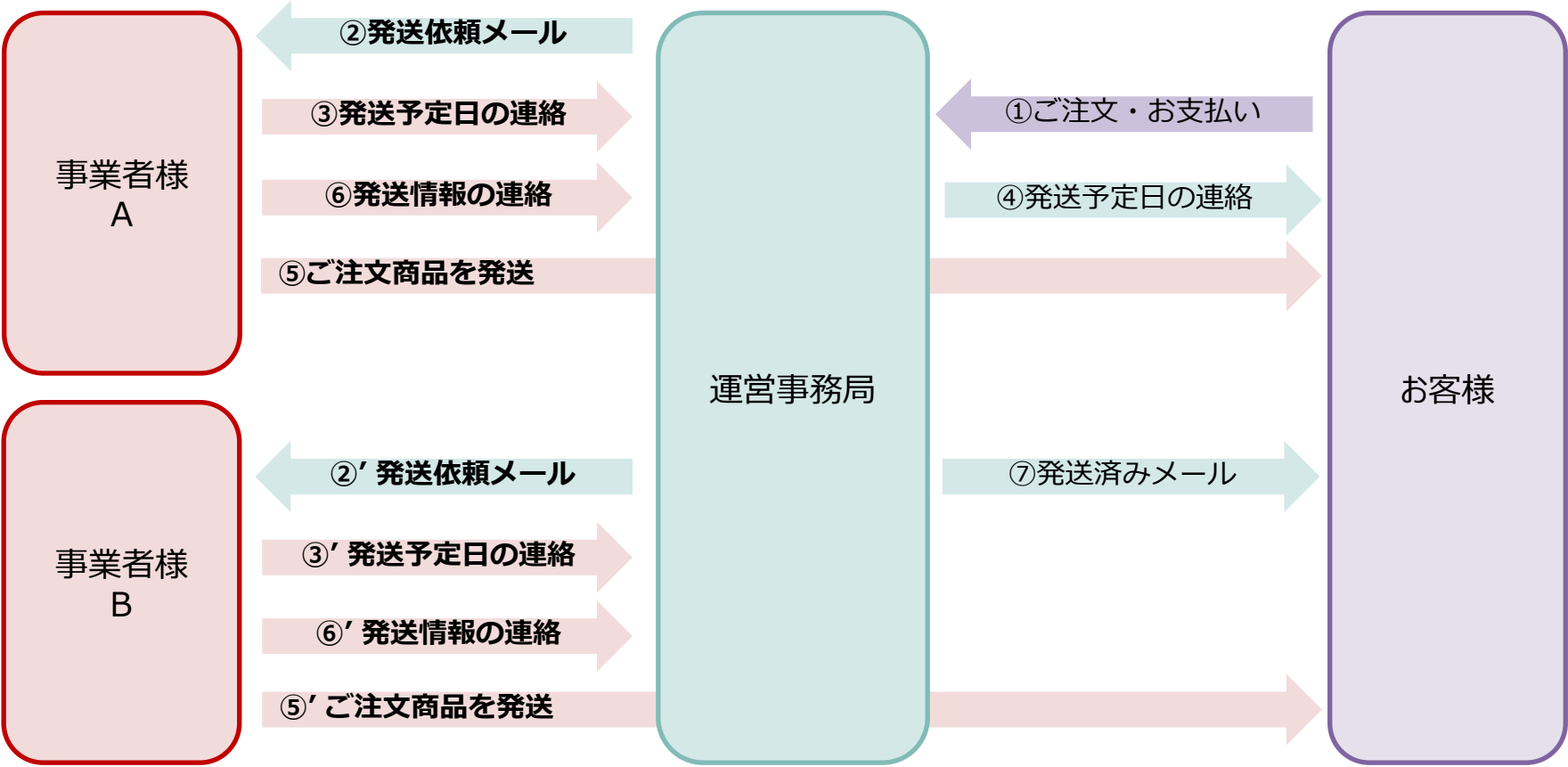


04：販売開始後対応事項・・・商品の発送

お客様が3社別々の事業者様の商品をご注文をされた場合の流れ

事務局より各事業者様へ個別に発送依頼をご連絡いたします。
それぞれの事業者様よりお客様へご発送ください。

太字：事業者様に関連する実施事項



参加前		参加決定後					販売開始後			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
●		●	●	●	●	●	●	●		

04：販売開始後対応事項・・・商品の発送

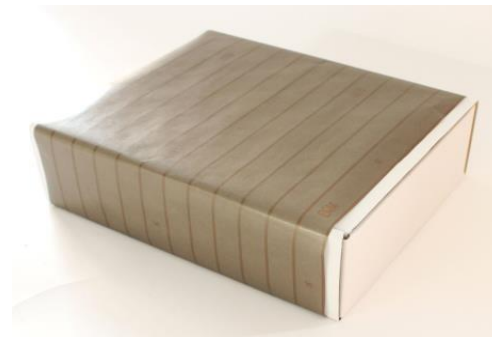
● ギフト発送の対応について

ラッピングや熨斗対応ができることで、ギフト需要のお客様へアプローチすることができます。

※逆にギフトとして送りたい商品があったとしても、ラッピングや熨斗ができない為、諦めてしまう事もあります。

年末にかけてお歳暮やクリスマスプレゼントの需要が高まりますので、ご対応をご検討下さいませ。

ラッピング



熨斗



参加前		参加決定後					販売開始後			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
●		●	●	●	●	●	●	●		

04：販売開始後対応事項・・・商品の発送

● 梱包・発送に関する注意事項

- ・ 発送前に商品に不良がないか再度検品を行ったものを梱包する
 - ・ 送り先情報に間違いがないか確認する（個人情報を取り扱う為、注意が必要）
 - ・ 購入商品と梱包商品に相違がないか確認する（サイズ違い、色違いのミスが良く起こります）
 - ・ 破損・汚損等の発生が無いような梱包を徹底する
- ・ 明らかに発送者の原因と思われる破損・汚損等のクレームが発生する場合には、
発送前の検品状況や梱包の仕方などの対応経緯を速やかにご連絡ください。
十分な対応がなされていないと判断されあ場合には、発送者の瑕疵となりますのでご注意ください。
また、状況が改善されない場合は商品販売を停止することもあります。

参加前		参加決定後					販売開始後			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
●		●	●	●	●	●	●	●		

04：販売開始後対応事項・・・商品の発送

● 良い梱包・悪い梱包の事例



良い梱包



全体をしっかりと緩衝材で覆い、さらに割れやすい箇所が動かないように固定している

※梱包材の空気が抜けていないか、箱を動かした際に商品が箱にぶつかったりしないか確認をしてください。

※送付先に関する個人情報は発送完了後、適切な処置を行い、速やかに破棄してください。



悪い梱包



- ・緩衝材が少なく、外部からの衝撃で商品が動いてしまう
- ・梱包材に余裕がありすぎて外箱に商品ぶつかってしまう

→破損の原因になります



- ・梱包材が入っていない / 少なすぎる

→破損の原因になります

- ・商品に直接ガムテープを貼って固定してしまう

→商品が汚れたり、外装が剥がれたりする原因になります

参加前		参加決定後					販売開始後			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
●		●	●	●	●	●	●	●		

04：販売開始後対応事項・・・商品の発送

梱包方法が原因で輸送時の破損・汚損が起きた場合はクレームの原因となり、御社の責任で、商品の交換や再度の発送が必要になるので、ご注意ください。

番号	備品名	詳細
1	ダンボール	● 原則必須（紙袋や緩衝材のまま発送することは厳禁） ● 必ず自社のものもしくは無地のものを用意 （別用途のものの再利用は厳禁） （輸送会社のものも原則禁止。使う場合は別途相談）
2	緩衝材 （紙のもの、プチプチ等）	● 原則必須（商品の破損は、御社の責任になります） ● 梱包方法に不安がある場合は事務局にお問合せ下さい
3	ガムテープ	● 原則必須（簡易な梱包で発送すると輸送時に破損の恐れ） ● 布テープや強度の強いビニールテープを推奨
4	商品説明・使い方説明	● 使い方が分かりづらい場合などは必須 ● 家庭用のプリンターで印刷した簡易的なものでも可 （内容が不安な場合は事務局までお問い合わせ下さい）
5	会社・ブランド紹介	● 任意／ECは直接コミュニケーションできないのであると良い （購入者との関係強化、リピート）
6	カタログ	● 任意／ECは直接コミュニケーションできないのであると良い （購入者との関係強化、リピート、その他商品の購入）
7	お手紙・ノベルティ	● 任意／ECは直接コミュニケーションできないのであると良い （購入者の満足度向上）

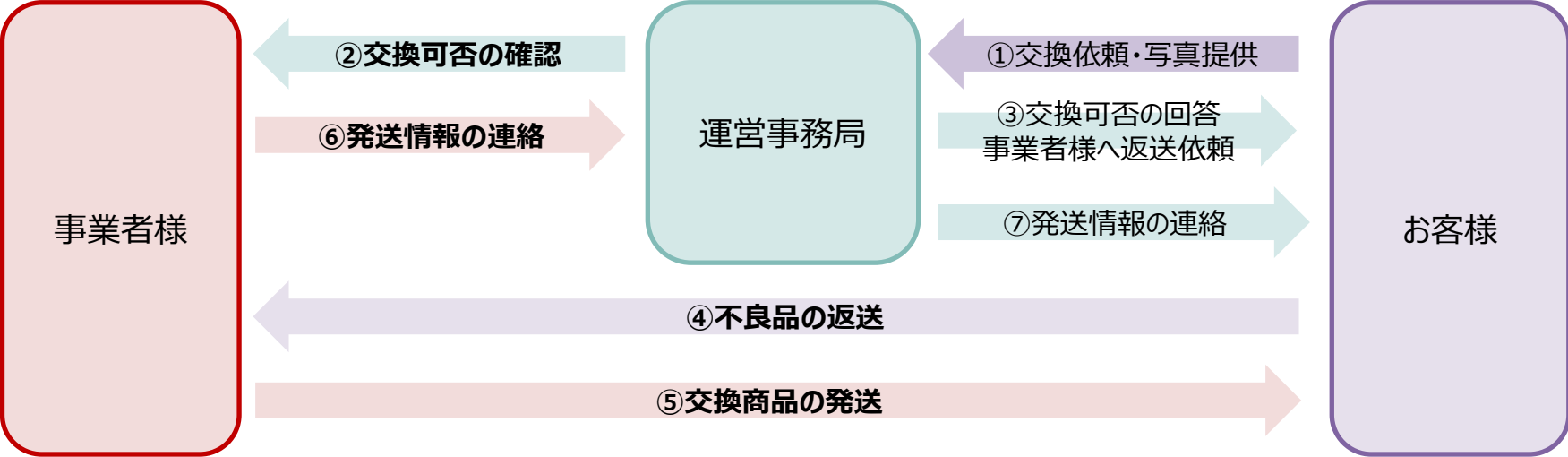
04：販売開始後対応事項・・・初期不良や破損などの場合

● 商品の交換の流れ

原因：初期不良、破損、商品の入れ間違い、梱包方法が原因となる輸送時の破損

事業者様の過失となる為、速やかに交換商品を発送しなければなりません。

太字：事業者様に関連する実施事項



※交換時に掛かる送料は事業者様のご負担となります。

参加前		参加決定後					販売開始後			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
●		●	●	●	●	●	●	●		

04：販売開始後対応事項・・・初期不良や破損などの場合

● 返品について

以下の条件を満たす場合において、初期不良やトラブル不具合による「返金・交換」の対応をしています。

1. 対応条件

商品の使用有無に関わらず、商品到着後7日以内に電話もしくはメールにてご連絡いただければ原則対応します。

2. 返金額

商品代金（税込）、送料、その他お客様にご負担いただいた費用を全額返金します。

※商品の返送代金は当店にて負担いたしますので着払いにてお送っていただく。

3. 交換について

返金ではなく交換をご希望の場合でも原則対応しますが、同一商品の手配が不可能など交換に応じることができない場合は返金する。

■ お客様都合による返品について（受け付けない場合）

お客様都合の「返金・交換」については対応しない

※お客様都合とは、初期不良・製品不具合などを除く全ての場合

➤ 返金日数について

返品商品到着確認後7日以内にご指定口座に振り込む。

➤ 返品のお手続きについて

メール又は電話にて受付する。

返送品は事業者様に直接送っていただく。

➤ 修理について

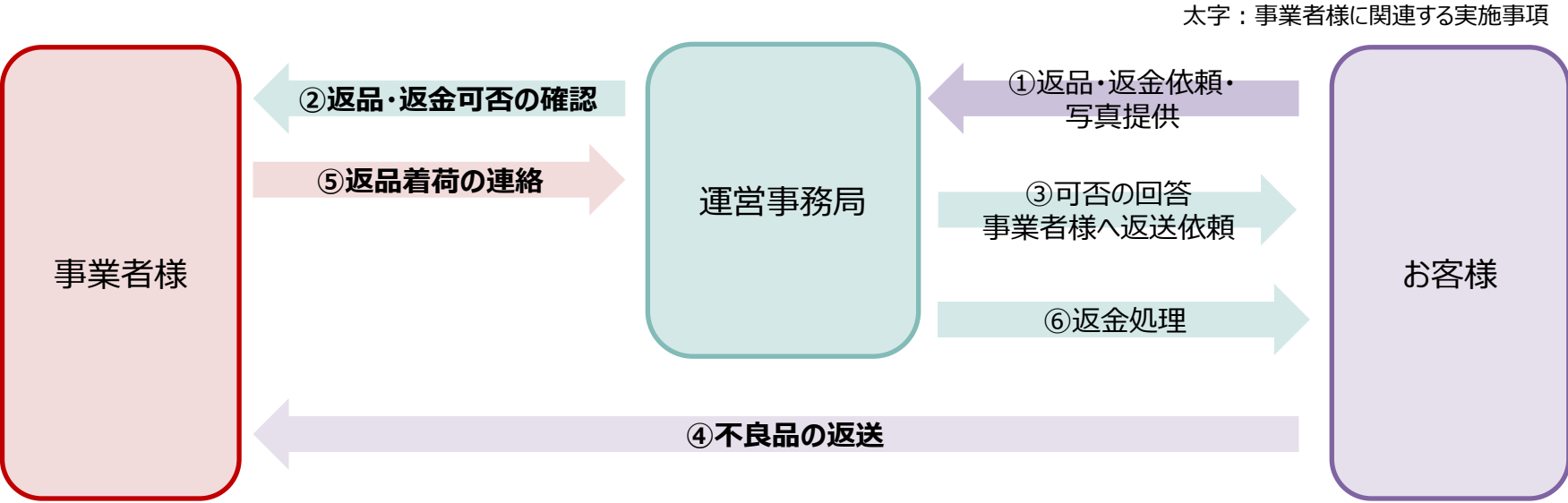
商品到着後7日以内の初期不良の場合は交換対応を行う。8日以降はいかなる場合でも受け付けない。

参加前		参加決定後					販売開始後			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
●		●	●	●	●	●	●	●		

04：販売開始後対応事項・・・初期不良や破損などの場合

● 返品・返金の流れ

初期不良、破損、商品の入れ間違い、梱包方法が原因となる輸送時の破損の場合は必ず交換又は返品・返金の対応を行います。



※返品時に掛かる送料は事業者様のご負担となります。

参加前		参加決定後					販売開始後			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
●		●	●	●	●	●	●	●		

04：販売開始後対応事項・・・お問合せにおける注意事項

● クレームになる可能性のあること

➤ 商品破損等による交換の申し入れや返品・返金対応について

一般的に月に1-2回は発生する可能性があります。概ね弊社側で回答できますが、交換の可否についてや専門的な質問について弊社で答えられないとき、事業者様へご連絡いたします。

P17に記載している返答期日までにご回答いただけない場合、お客様が対応を遅く感じ、大きなクレームに発展してしまいます。そのためP17の回答フローは厳守してください。

➤ 梱包状態について

雑な封入の仕方、新品でない箱、緩衝材の有無などで大きなクレームに発展することは多々あります。そのため、弊社指定の梱包方法で発送をお願いいたします。

➤ 発送遅延について

発送の遅さもお客様にとってストレスとなります。ご申告いただいた発送可能日数は厳守してください。ただし、長すぎる日数となるとお客様が購入をためらうこともありますので、適切な日程を設定ください。

昨今様々なお問合せがございますが、クレームに発展しないようにするための一番のポイントは「**対応スピード**」です。お問合せへのご回答については迅速にご対応くださいますようご協力をお願いいたします。

クレームが多発すると、お客様が直接楽天へ連絡して、退店処理となる場合がございます。

また、レビューに記載されてしまうと、そのほかのお客様が購入する際に悪い参考としてとらえられて購入されなくなってしまうことがあります。昨今ではSNSに写真付きで投稿されてしまうこともあり、事業者様のネームバリューを大きく傷つけることになりかねません。

上記クレームに発展しやすい事例を良くご理解いただき、ご対応の程お願いいたします。

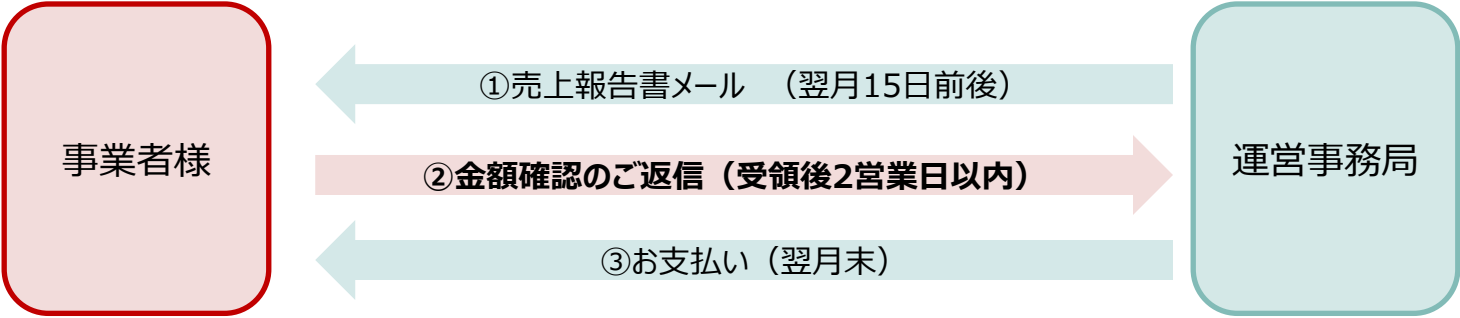
参加前		参加決定後					販売開始後			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
●		●	●	●	●	●	●	●		

04：販売開始後対応事項・・・販売代金の請求書

販売した商品代金は、当月分を取りまとめて翌月末にお支払いいたします。（月末締め翌月末払い）

ご請求書などの発行は不要です。

太字：事業者様に関連する実施事項



- 1. 売上報告書メール（事務局→事業者様）：**翌月15日前後**
メールにて売上報告書を取得するダウンロードURLをお送りいたします。
※ダウンロードの際に必要なパスワードは都度別メールにて合わせてご案内いたします。
- 2. 売上報告受領メール（事業者様→事務局）：**受領後2営業日以内**
売上報告書をご確認いただき、受領のご連絡をお願いします。
特に内容に認識の相違や不明点などがある場合は速やかにお問い合わせください。
- 3. お支払い（事務局→事業者様）：**翌月末日**
ご報告した金額をお振込いたします。振込手数料は事務局が負担いたします。

※発送情報をご連絡頂いた注文がお支払いの対象となります。発送されていてもご連絡を頂けていないとお支払いはできませんので、**必ず発送情報を発送日当日 15 時までご連絡ください。**

※お支払額は商品金額から販売手数料15%を差し引いた額となります

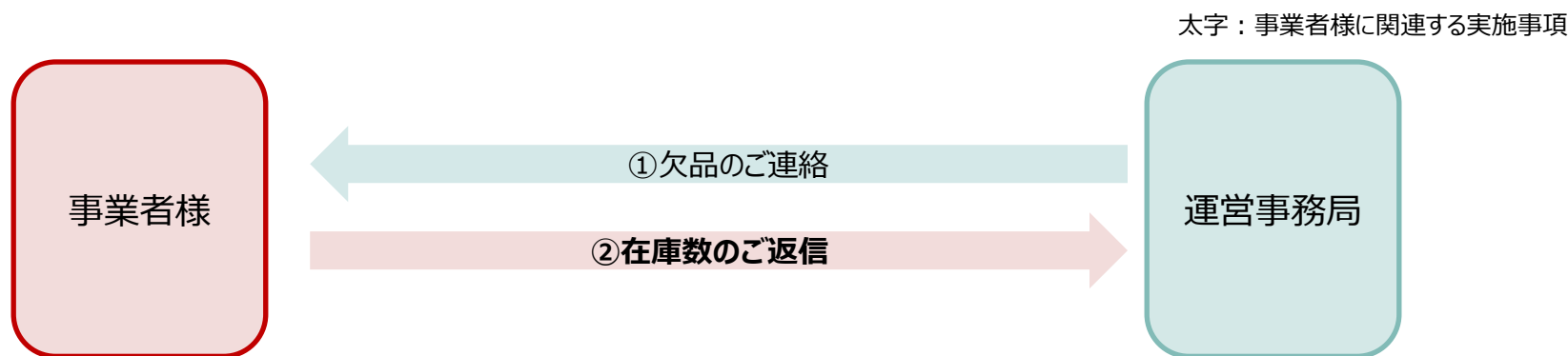
参加前		参加決定後					販売開始後			
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪
●		●	●	●	●	●	●	●	●	

04：販売開始後対応事項・・・在庫の登録・欠品連絡

● 在庫の登録・欠品連絡

初期登録している在庫数は、売上が発生するたびに事務局側にて更新（マイナス）します。
欠品となった場合は事務局から事業者様へ連絡させていただきますので、商品のご準備をお願いいたします。
商品のご準備でき次第、また登録している在庫数に変動が生じた場合、速やかに下記メールアドレスまでご連絡いただき登録している在庫数の変更をご依頼ください。

連絡先メールアドレス：tokyocraft_biz@enfactory.co.jp



事務局からのご連絡に関わらず、登録している在庫数の変更が必要な場合は、速やかにご連絡をお願いいたします。

すぐに追加できない場合は、再販売可能な時期を合わせてご提示ください。
時期がわかる場合は「●月●日頃発送」と記載し販売を継続することも可能です。
(※3か月以内の場合に限らせて頂きます)