

令和5年度 ECサイトの活用による東京の伝統工芸品販売 参加マニュアル

運営事務局
2023年8月

- 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/>

※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にあります。

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



今年度の集客・PR施策

- 東京都産業労働局伝統工芸品イベントでの展示
- リスティング広告
- Instagram広告・Facebook広告
- 楽天市場内での広告配信（トップページでのおすすめ商品の掲載など）
- 商品特集（例：ギフトにぴったりの伝統工芸）の掲載
- 楽天スーパーセール期間などでのクーポン配布（7～15%オフクーポンの配布）
- 東京都産業労働局サイトでの紹介
- その他（順次企画し、実施していきます）

凡例： 事業者対応事項 事務局対応事項

[illegible]

※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。

募集期間：8月28日～9月4日 ※規定数に達し次第募集を締め切る場合があります。

出店提出物締切：採択結果連絡後 1週間以内（商品：9月11日、Forms回答：9月11日まで）

公開 : 10月30日より（募集締め切りが早まった場合は前倒しします）

本事業での参加事業者の対応事項（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	参加申込書提出	各社→事務局	2023年9月4日まで	—
②		審査・採択結果の連絡	事務局→各社	2023年9月6日まで	—
③	参加決定後	取引開始申込書	各社→事務局	2023年9月11日まで	P.8
④		商品ヒアリングシート提出	各社→事務局	2023年9月11日まで	P.9
⑤		撮影用サンプル提出	各社→事務局	2023年9月11日まで	P.10
⑥		商品ページ確認	事務局→各社→事務局	2023年10月23日～26日	P.13
⑦	販売開始後	問合せ対応	お客様→事務局→各社→事務局 事務局→お客様	都度 事務局から連絡後早急に回答	P.15
⑧		商品の発送	発送連絡：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.17
⑨		商品販売後の問合せ等への対応	お客様→事務局→各社→事務局 事務局→お客様	都度 事務局から連絡後早急に回答	P.29
⑩		販売代金の請求書	お客様→事務局→各社	P.34に示す通り	P.34
⑩		在庫の登録・欠品連絡	事務局→各社→事務局 / 各社→事務局	都度 事務局から連絡後早急に回答	P.35

※上記は2回目の募集で、10月30日の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。また、応募多数の場合、全ての商品が掲載できない場合がありますので、予めご了承ください。**

※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。

●事業参加お申込み方法

➤ 申込受付締切：令和5年9月4日（月）※規定数に達し次第募集を締め切る場合がございます。

➤ 応募資格：

① 東京都知事が指定する「伝統工芸品」の製造に従事する事業者

② 令和5年度「東京手仕事」プロジェクト 普及促進支援対象者

➤ 任意提出書類：製品・商品のカタログ、PR資料、その他、各1部

（カタログ・PR等資料は任意）

➤ 申込方法：下記リンクよりMicrosoft Formsにてご提出をお願いいたします。

✓ <https://forms.office.com/e/hAG2Pges15>

✓ なお、任意書類についてはいずれかの方法をお願いいたします。

① メールで提出 koikiya-tokyo@tohmatu.co.jp（推奨）

② 郵送で提出

〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-2-3 丸の内二重橋ビルディング

監査法人トーマツ 内 東京伝産EC運営事務局 担当 薄井 一徳（03-6213-3605）

※FAXでのお申込みは原則不可。どうしてもFAX希望の場合は上記までご連絡下さい

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

◆取引開始申込書について

【提出期限】

採択事業者様へ別途ご案内いたします。

9月11日（金）までに事務局へメールにてご提出をお願いいたします。

※ 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。

※上記の提出期限を過ぎてしまいますと10月30日からの販売に間に合いません。
ご了承くださいませ。

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

◆商品ヒアリングシートについて

【提出期限】

9月11日（月）まで下記リンクよりMicrosoft Formsにてご提出をお願いいたします。

✓ <https://forms.office.com/e/HfH0BgydYR>

※ 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。

リンク先「商品情報ヒアリングシート」の項目にご記入をお願い致します。

※記入例を参考にご入力下さい

商品の良さを伝える為に、重要な要素となります。

歴史や技法・製法など詳しくご記入下さいませ。

※上記の提出期限を過ぎてしまいますと10月30日からの販売に間に合わない場合がございます。

ご了承下さいませ。

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

◆撮影は大まかに3種類のを撮影

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 どのような梱包が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
●		●	●	●					

◆撮影は大まかに3種類のを撮影

③ギフト用梱包状態の画像

ギフト用の箱があったり、商品箱を包装するので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、その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

※サイト掲載用商品サンプルは**9月11日**まで配送先会社に到着するようにご手配をお願いします。

※サイト掲載用商品サンプルをお送りする発送伝票の備考欄に必ず「**東京都伝統工芸品**」とご記載下さいませ。

※撮影予定枚数は3～8カットとなります。

※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。

※商品サンプルの到着が遅れてしまいますと**10月30日**からの販売に間に合わない場合がございます。ご了承くださいませ。

※恐れ入りますが往復の送料はご負担願います。

（配送梱包は万全を期しますが万が一破損していた場合の補償はいたしかねます。予めご了承くださいませ。）

※ 募集締め切りが早まった場合は上記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。

▼商品ページの構成案のメーカー様ご確認の流れ

ご確認依頼：10月23日※頃随時お送り致します。

ご返信期限：10月26日※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と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）

これらをエクセルと画像でまとめてギガファイルのURLでお送りします。ダウンロードの上ご確認ください。

10月26日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「●●という文章ではなく■■という文章にしてください」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10月30日の第1回募集分一斉公開に間に合わない可能性があります。

その場合は一斉公開以降、随時修正とページアップを行います。

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

本事業は、新たな販路としてのEC活用を今後各社が実施する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、
 一部実務を参加事業者にも対応していただきます。

参加事業者	事務局／運営事業者
① 商品説明情報の提供 （その他、各事業者でパンフレット用の商品画像等を保有している場合は、ご提供をお願いする場合があります） ② 商品開発、生産、梱包、発送費用を含めた原価設計、上代設定 ③ ご購入者様への商品発送作業 ④ 商品問い合わせや、購入後のクレーム、返品があった場合の対応 （運営事務局を経由し回答） ⑤ 売上管理業務（売上金確認及び受取） ⑥ 販売商品の確保 ⑦ 販売促進PRなどへのご協力 ※販売確定した場合には、原則上代の15%の販売手数料を除いた商品代金を事業者へお支払いいたします。詳細についてご質問ございましたらお問い合わせください。	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 （参加事業者から頂いた文章の修正） 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）

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。商品の購入を検討する中で、不明点などがあると電話またはメールにて問い合わせが来ます。その際に、事務局よりお客様のご質問をお伺いしまして、メーカー様に基本メールにてご連絡致しますので、ご回答の程、お願いいたします。

【お問合せの流れ】



【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。

12時までの問い合わせ→**当日15時までにご回答**

12時以降の問い合わせ→**翌営業日12時までにご回答**

※緊急性の高い問い合わせの場合はお電話にてご連絡致します

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

よくあるご質問

【事務局よりお客様対応】

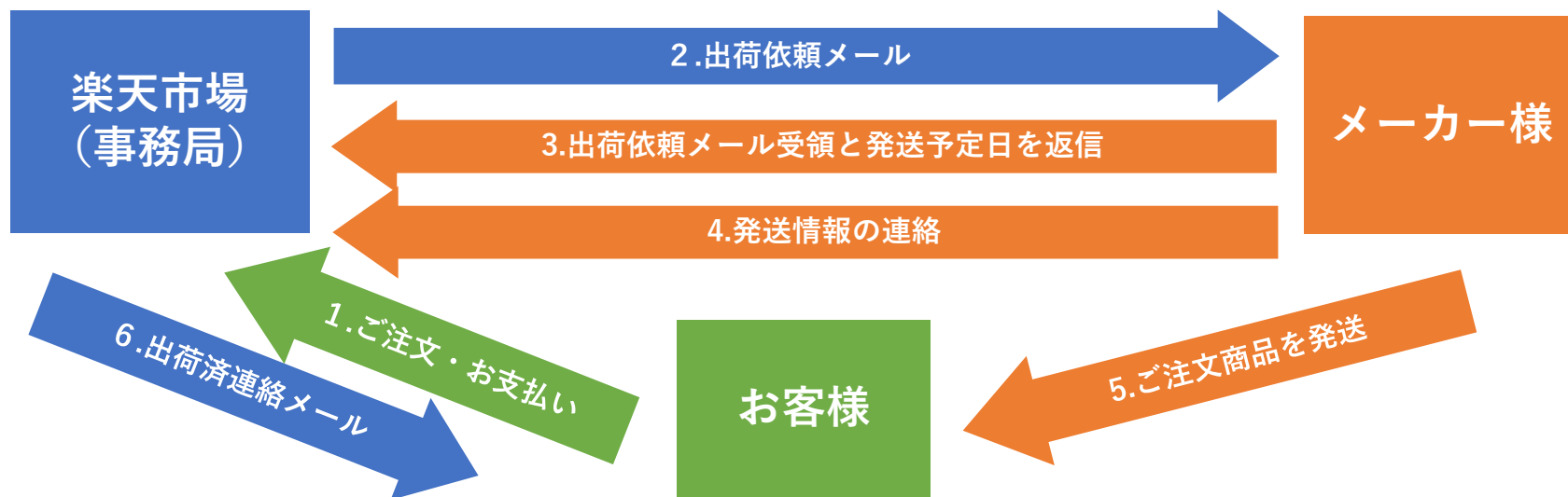
- ・商品内容やサイズについて→頂いた情報を元に事務局よりご回答します。
- ・お支払い方法の変更について→楽天市場のガイドラインに合わせて事務局よりご案内します。

【メーカー様にお問合せ】

- ・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、どちらで見ることが可能でしょうか？

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

お客様からご注文を受けてから、商品発送までの流れをご紹介します。



1.ご注文・お支払い（お客様→事務局）

2.出荷依頼メール（事務局→メーカー様）

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出荷依頼メール（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、出荷の手配をお願いいたします。

3.出荷依頼メール受領と発送予定日を返信（メーカー様→事務局）

事務局より出荷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.発送情報の連絡（メーカー様→事務局）

出荷の手配が完了しましたら、**出荷日当日の15時まで**に発送情報（出荷日・伝票番号）をメールにてご連絡お願い致します。

5.ご注文商品を発送（メーカー様→お客様）

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

出荷依頼に関する注意事項

ご注文があった場合、平日の12時ごろに事務局よりご登録しましたメールアドレスに、お客様の購入商品やお届け先情報が記載してあるファイルが添付された、出荷依頼メールを送付致します。出荷依頼メールを受領しましたら、受領した旨とお客様への購入商品を発送できる予定日を**15時まで**に事務局までメールをご返信くださいませ。

お客様へ出荷の手配が完了しましたら、**出荷日当日の15時まで**に発送情報（出荷日・伝票番号）をメールにてご連絡お願い致します。

ご注文商品の発送は、配送予定日までに必ず発送をお願い致します。

※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）

【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。

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

送料を踏まえた価格設定の目安

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。

販売価格（上代）に送料を含める場合、どのような価格設定にすればよいか記載致します。

※原価率が低い場合は、上代で送料を込みにすることで、お客様への訴求力が上がります。

※利益を残す為、算出を行い価格設定をお願い致します

確認事項

- ・ 掛け率は上代の 85 %（商品 + 送料で設定する上代の 85 %）
- ・ 送料込みの上代を設定する
- ・ 配送会社はヤマト運輸指定（必須）
- ・ 送料を上乗せしすぎないように注意する（他EC店比較される可能性）

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

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)

※もちろん原価が高い場合は、その限りではございません

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

■ 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メーカー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

■ 商品が売れた際の事務局からメーカー様へのお支払いについて

離島以外：販売価格（送料を含む代金）×85%

離島：販売価格（送料を含む代金）×85% + 離島への追加送料（一旦ご負担いただき、後ほど全額振込みます）

■ 休日中の注文

休日は事務局も休みの為、休み明けに楽天の注文を確認します。

注文があった各メーカー様へ、いつ発送できるか確認し、それを発送期日とします。

※当マニュアルP17参照

クロネコメンバーズを活用しよう

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。この際には是非ご活用下さいませ。



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のが大変」

「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。

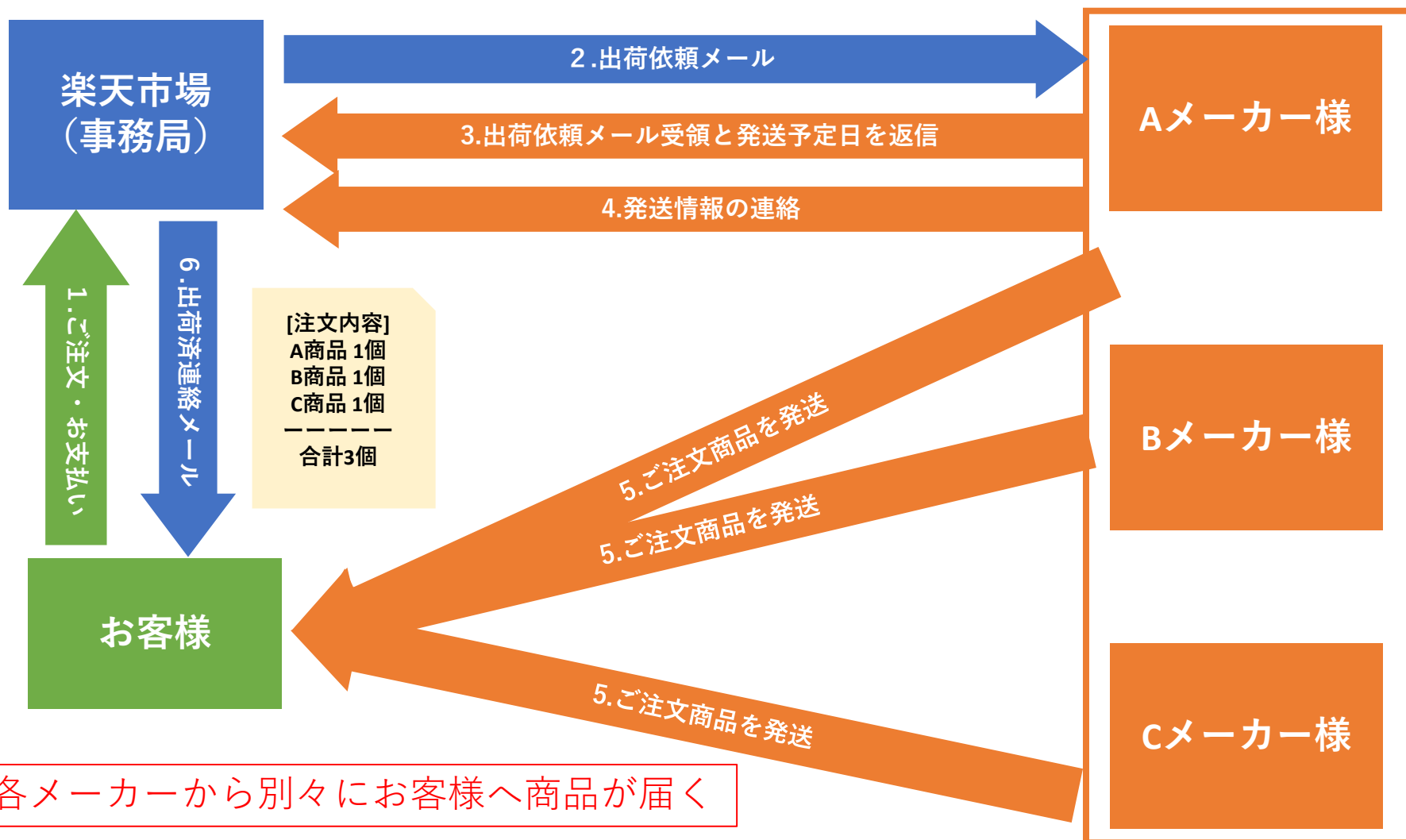
「たくさん送るのでお得に送りたい」

「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。



お客様が3社別々のメーカー様の商品をご注文をされた場合の流れ



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

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、色違いのミスがよく起こります）
 - ・ 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、対応の経緯を明らかにし、十分な対応がなされていないと確認される場合には、**商品販売を停止することもあります**（その後改善されても販売再開は原則不可）

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

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

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がぶつかってしまう
→破損の原因になります

※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。



- ・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
●		●	●	●	●	●	●		

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
●		●	●	●	●	●	●		

ギフト発送に関する注意事項

ギフト発送の場合、送り主（購入者様）の記載がないと、どなたからの贈り物なのか確認することができない為、発送伝票の余白に購入者様のお名前を必ずご記載下さい。

ギフトやプレゼントの場合は、着日指定をされていることが多くございます。
指定日に間に合うようご対応をお願い致します。

お届け先情報

送り主：〇〇様

事業者様情報

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

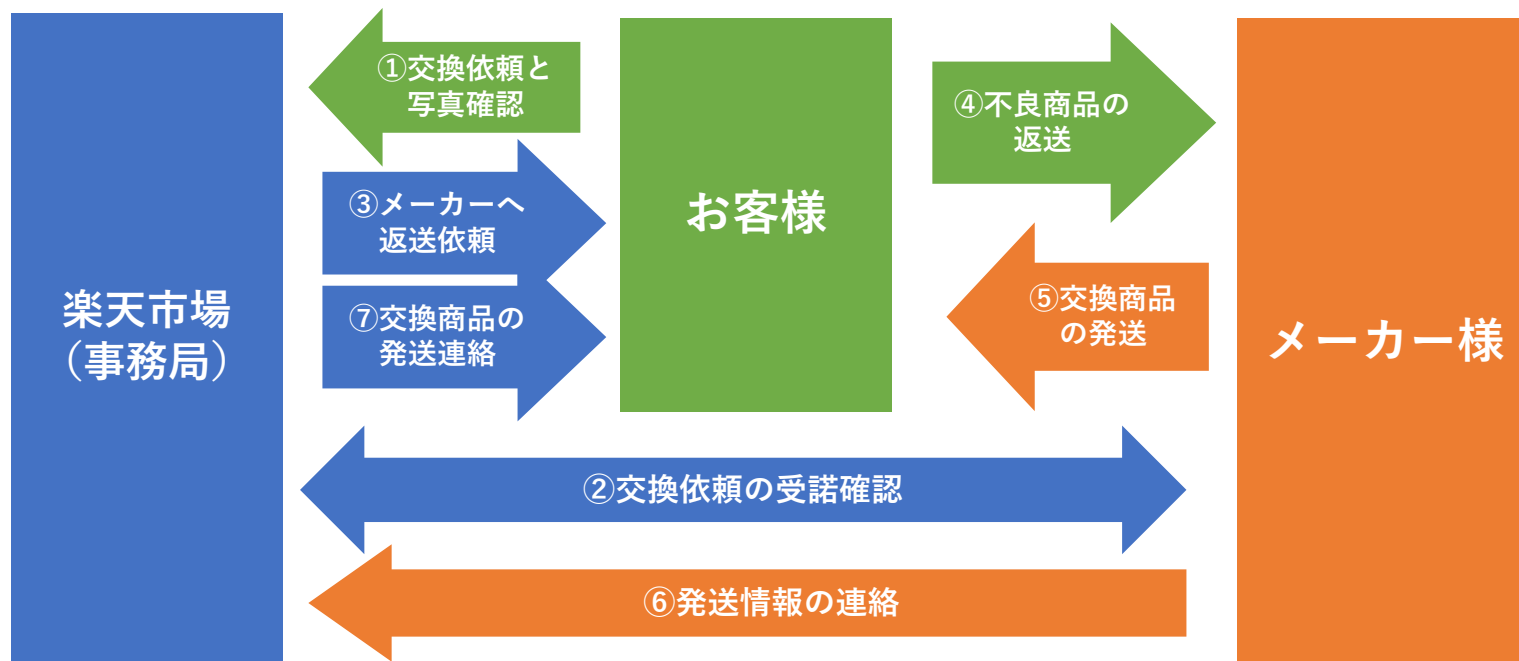
梱包方法が原因で輸送時の破損・汚損が起きた場合はクレームの原因となり、御社の責任で、商品の交換や再度の発送が必要になるので、ご注意ください。

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）

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

メーカー様の過失となる為、速やかに交換商品を発送しなければなりません。



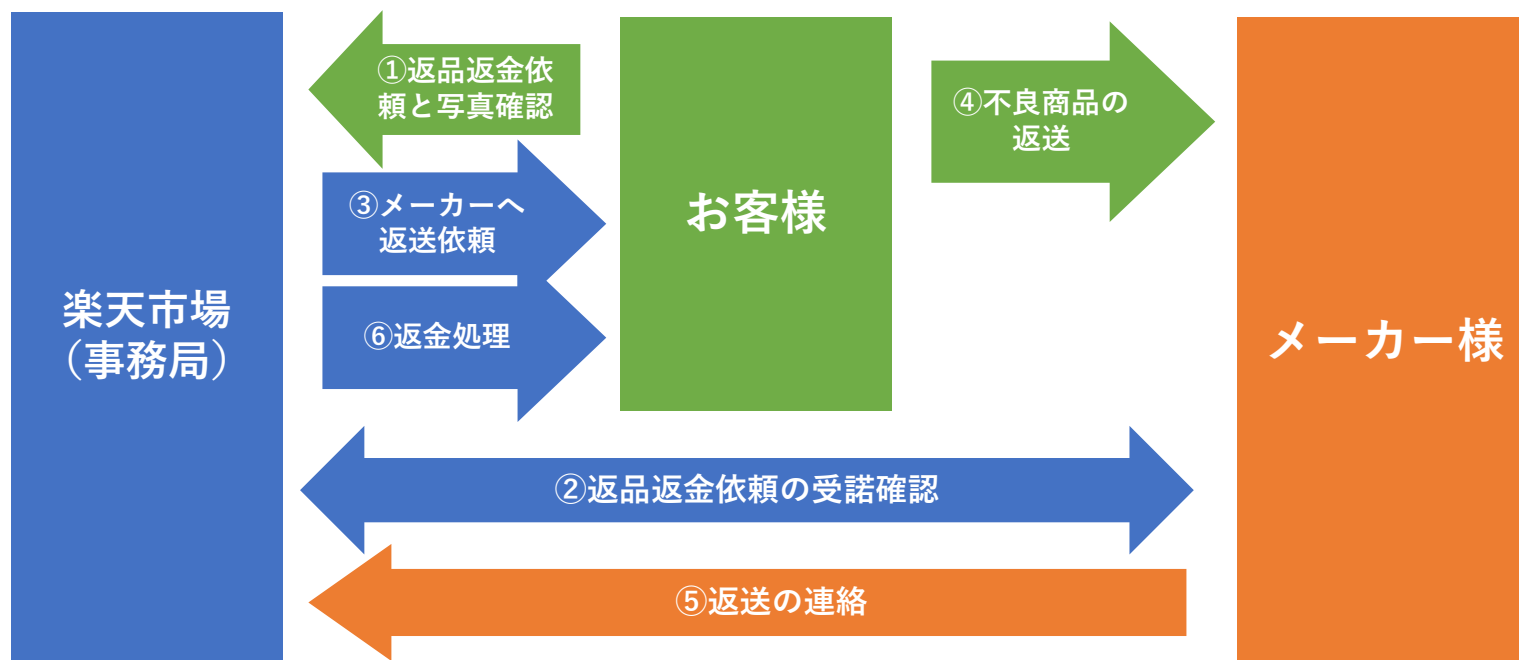
※交換時に掛かる送料はメーカー様のご負担となります。

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

返品・返金の流れ

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

商品に上記原因などの問題がなかった場合、原則返品・返金は不可となります。



※返品時に掛かる送料はメーカー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
●		●	●	●	●	●	●	●	●

以下、よくある質問

▼返品について

当店では、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」対応をいたしますのでご連絡ください。

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いたします。

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いたします。

※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りください。

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いたしますが、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がございます。その際は返金にてご了承ください。

■お客様都合による返品について

（受け付けない場合）

当店では、お客様都合の「返金・交換」については対応しておりませんのでご了承ください。

※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を指します。

■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お振込いたします。

■返品のお手続きについて

お電話もしくはメールにてご連絡ください。

電話番号：準備中

メールアドレス：準備中

返送先住所：各メーカー様へ直接返送

▼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させていただきます。

8日以降はいかなる場合でもお受けすることはできません。

商品のケアについて：

各商品ページにケアや使用方法について記載があります。

そちらをご覧ください。

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

回答フロー

お客様からの問い合わせは電話・メールのみとして、全て弊社側の連絡先とします。基本的に弊社側で回答いたしますが、専門的な質問などで弊社だけでは回答が不可能な場合、電話かメールでメーカー様に質問連絡をいたします。それを以下のルールに則り回答をお願いいたします。

午前中に弊社から質問したもの：**当日の夕方15時まで**に回答ください。どうしても不可能な場合、ご連絡ください。

午後に弊社から質問したもの：**翌日の午前中まで**に回答ください。どうしても不可能な場合、ご連絡ください。

クレームなど緊急を要する場合はメール件名に**【緊急】**とつけて送信して、電話でもご連絡いたします。

早急に回答ください。

【お問合せの流れ】



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

対応しないとクレームになる可能性のあること

まず、念頭に入れていただきたいのは、対応、回答の迅速さでお客様の印象が大きく変わります。

遅ければ大きなクレームに発展する可能性が高いので、対応スピードに注意してください。

基本的によくある質問に記載の事例は月に1~2件は実際に起きる可能性が高いです。

概ね、弊社側で回答が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、メーカー様へ質問いたします。

この回答が先述のルール通りにいただけないと、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。

そのため回答フローは厳守してください。

また、**お客様は梱包状態を非常に気にされます。**

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。

Amazonが普及したことにより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、適切な日程をご検討いただきたくお願い致します。

こういったことが発生すると、お客様が直接、楽天へ連絡して、退店処理となる場合があるのでご注意ください。

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。

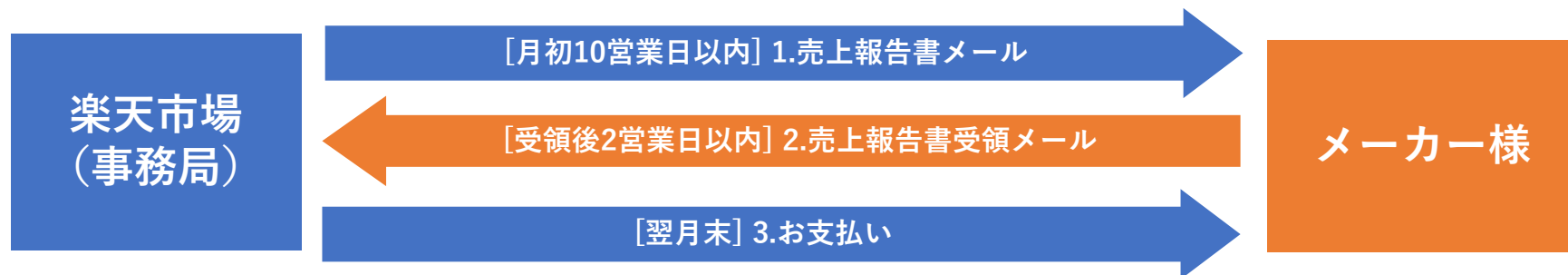
昨今ではSNSに写真付きで投稿されてしまうこともあり、

貴社メーカー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。

細心の注意を払ってご対応ください。

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

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。



1. 売上報告書メール（事務局→メーカー様）：月初10営業日以内

当月分の売上報告（販売金額・販売数量・支払予定額等）をご登録いただきましたメールアドレスにお送りいたします。請求書等の発行は不要です。

2. 売上報告受領メール（メーカー様→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→メーカー様）：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。

※出荷報告をしていただいた受注がお支払いの対象となります。出荷されていても報告がされていないとお支払いはできませんので必ず出荷報告を出荷日当日15時までに行ってください

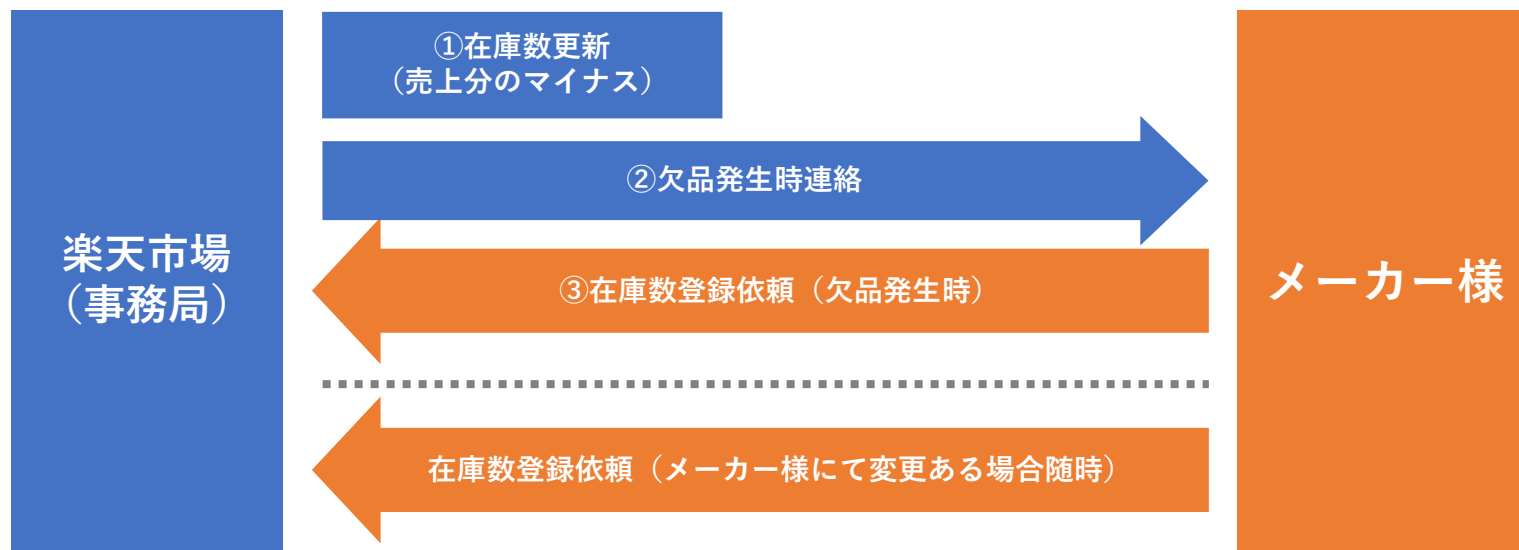
※お支払額は商品金額から販売手数料15%を差し引いた額となります

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

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メーカー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致します。
- 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



登録している在庫数の変更が必要な場合は、速やかにご連絡をください