

アペルザeコマース 受注出荷マニュアル

株式会社アペルザ

Reshaping the industrial structure of manufacturing

 <https://cloud.aperza.com/>  mp-sales@aperza.biz

本資料では、アペルザeコマースでの受注から出荷までの作業を解説しています。

P.2 受注から出荷まで

- 1-1 受注から出荷までの流れ
- 1-2 管理画面
- 1-3 受注の確認
- 1-4 納期確認・回答
- 1-5 (複数商品の場合) 納期確認・回答
- 1-6 出荷完了連絡
- 1-7 (複数商品の場合の) 出荷完了連絡
- FAQ 受注から出荷まで

P.20 顧客対応・イレギュラー処理

- 2-1 顧客対応の流れ
- 2-2 お客様からの問い合わせ確認
- 2-3 お客様への問い合わせ回答
- 2-4 注文済みのお客様への問い合わせ
- 2-5 イレギュラー対応概要
- 2-6 納期遅れ発生時の対応 (出荷前)
- 2-7 キャンセル処理 (出荷前・出品者都合)
- 2-8 代品による交換対応 (出荷後)
- 2-9 注文者要望による返品・返金 (出荷後)

P.34 売上の請求・お支払

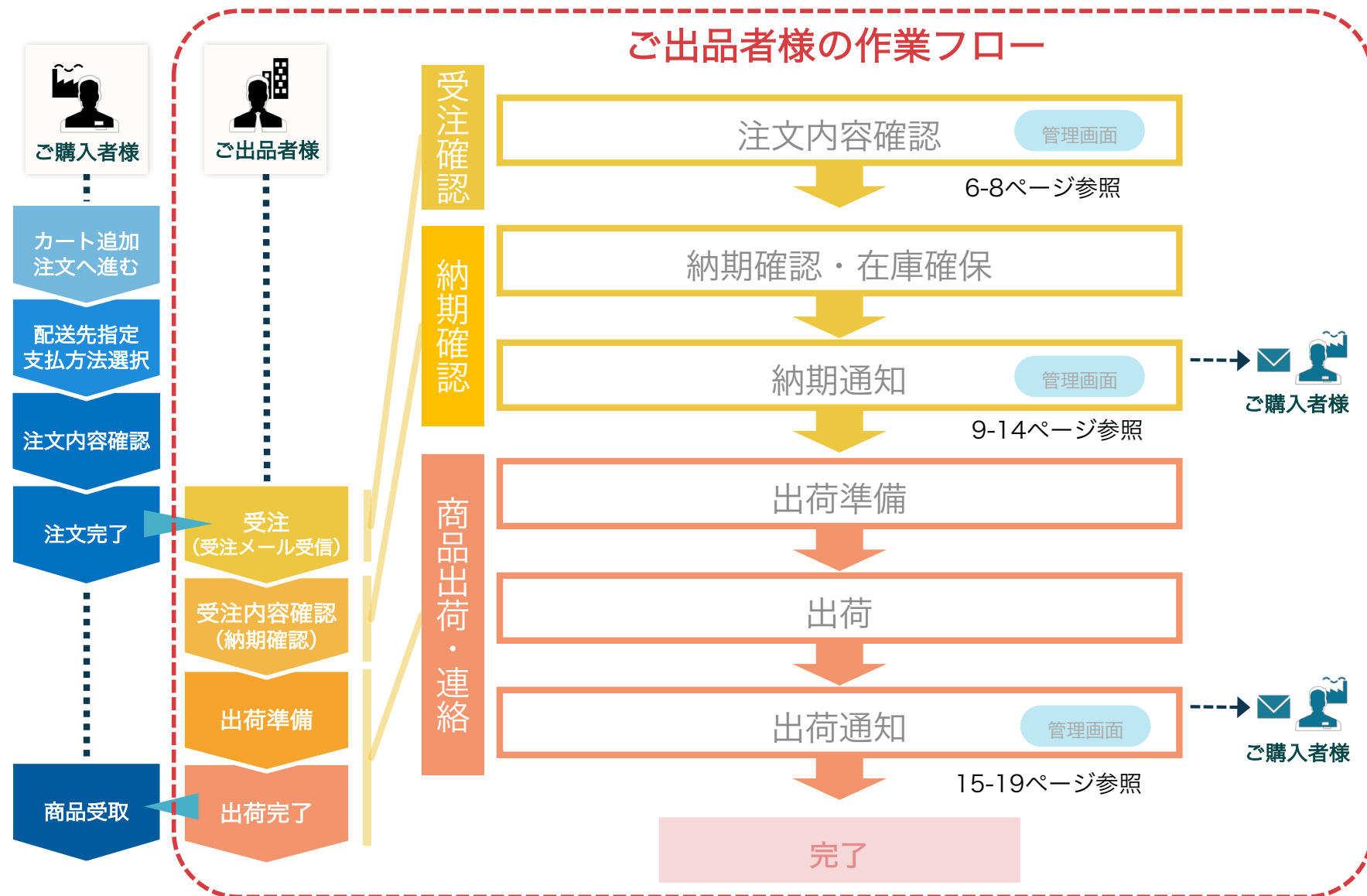
- 3-1 売上の確定とお支払の流れ
- 3-2 支払御案内書の確認
- 3-3 違算発生時の連絡

受注から出荷まで

- 1-1 受注から出荷までの流れ
- 1-2 管理画面
- 1-3 受注の確認
- 1-4 納期確認・回答
- 1-5 (複数商品の場合) 納期確認・回答
- 1-6 出荷完了連絡
- 1-7 (複数商品の場合の) 出荷完了連絡
- FAQ 受注から出荷まで

1-1 受注から出荷までの流れ

本マニュアルで説明する内容は下記赤枠部分となります。



1-2 管理画面

管理画面上で受注確認・納期確認・商品出荷連絡を行っていただきます。
管理画面：<https://cloud.aperza.com/sales/index.html>

The screenshot displays the APERZA CLOUD management interface. On the left is a navigation sidebar with categories: 基本設定 (Basic Settings), コンテンツ管理 (Content Management), メール配信 (Email Distribution), 顧客管理 (Customer Management), 販売管理 (Sales Management), and CSV連携 (CSV Integration). The main content area is titled 'アペルザマーケットプレイスへようこそ' (Welcome to APERZA Marketplace) and contains a 6-step checklist:

- 1 ご契約情報の確認**
ご利用プランなど、ご契約情報を確認します。
> [ご契約情報の確認](#)
- 2 ショップ情報の設定**
ショップ名やお問い合わせ先、返品・キャンセル規定、プライバシーポリシー、アフターサポート規約、営業日カレンダーなど、ショップの設定を行います。設定内容がショップページに表示されることを確認します。
> [ショップ情報の設定](#)
- 3 企業情報の設定**
通常申込の場合はショップ情報に加えて、企業に関する情報を表示することができます。設定内容がショップページに設定されることを確認します。
> [企業情報の設定](#)
- 4 商品情報の登録・編集**
商品を登録します。初めは「非公開」で「販売可能」の商品を登録し、商品ページの表示内容を試すことができます。実際に注文ができることを確認します。
> [商品情報の登録・編集](#)
- 5 配送に関する設定**
配送拠点と送料の設定を行います。初めにお客様の購入金額の合計によって決まる基本的な配送料金テーブルを設定します。その次に大きい商品など、特定の商品に対して追加送料を設定する配送プランが必要かどうかを確認します。配送料金の設定内容は実際に注文を行い、購入ステップで確認します。
> [配送に関する設定](#)
- 6 注文を試す**
注文をする準備が整いましたので実際に注文をします。商品ページの表示内容、購入ステップで適用される配送料金テーブルを確認し、送信される注文メールや受注情報管理から、注文内容を確認します。また注文後の金額変更は減算のみ可能なこと、注文後のキャンセルが可能なことを確認します。
> [注文を試す](#)

At the bottom right of the main content area, there is a button labeled 'トップページに戻る' (Return to Top Page).

1-3 受注の確認 1/3

お客様から注文が入ると下記のような注文確定メールが届きます。
内容を確認し、管理画面へログインして下さい。

- ・送信元：「aperzmarketing-info@aperza.biz」
- ・件名：新規注文を受け付けました。：商品名（点数） [注文番号]

Aperza Marketing (アペルザマーケティング)
<https://marketing.stg.aperza.com/>

新規注文のお知らせ

株式会社 アペルザ商事 **出店者名**
販売 太郎 様

いつもAperza Marketing (アペルザマーケティング) をご利用いただき、誠にありがとうございます。
新規注文を受け付けましたので、お知らせいたします。

注文番号
100016290301-000030-100016390201-000039 **注文番号**

商品情報
ALLEN&HEATH (アレンアンドヒース) / MIXWIZARD WZ4 12:2 4点 (1ロット)

注文された会員様
株式会社山本製作所 **注文社名**
購入 次郎 様

1-3 受注の確認 2/3

受注内容は「受注情報管理」をクリックすると確認することができます。
注文番号をクリックして注文詳細ページに遷移してください。

受注情報の検索

受注情報の検索

受注商品の検索・確認が行えます。

受注情報管理 **クリック** ステータス ?

受注日

51件中 1-51件を表示

受注日	ステータス	出荷予定	注文詳細	金額
2018/02/20 15:28	注文確定	-	100016290301-000028-100016390201-000037 ALLEN&HEATH (アレンアンドヒース) / MIXWIZARD WZ4 12:2 数量: 1 SKU: ah0010 小計 (税込) : ¥ 15,801 出荷方法: 通常配送	金額 (税込) : ¥ 15,801 基本配送料: ¥ 0 合計: ¥ 15,801

1-3 受注の確認 3/3

注文詳細ページで下記の各項目を確認してください。

受注情報の検索

注文情報の詳細

注文情報

注文番号	100016290301-000028-100016390201-000037
ステータス ?	注文確定 注文内容が確定致しました。配送予定日を登録して下さい。

決済金額情報

商品の金額 (税込)	¥ 15,801
配送料	¥ 0
決済金額合計	¥ 15,801

注文者にお問い合わせる

注文をキャンセルする

発送情報

出荷方法	通常配送
お届け先	株式会社アペルザ商事 工場 山田史郎 様 〒140-0004 東京都品川区 東京都 南品川5-5-555565555 電話番号: 05-5555-9988
受注日	2018/02/20 15:28

注文者・請求先情報

注文者	請求先
アペルザSTG25 調達部 杉尾 直高 様 〒140-0005 東京都品川区 東京都 広町 3-1 電話番号: 09-5555-5555	アペルザSTG25 杉尾 直高 様 〒140-0005 東京都品川区 東京都 広町 3-1 電話番号: 09-5555-5555 FAX: 09-5555-5555

注文内容

商品の詳細	商品単価 (税別)	数量	合計 (税込)	配送予定日	依頼番号
ALLEN&HEATH (アレンアンドヒース)/MIXWIZARD W24 12-2 出荷: 即日 SKU: ah0010	¥ 14,630	1	小計: ¥ 15,801		

登録する

商品金額合計: ¥ 15,801
基本配送料: ¥ 0

決済金額情報

- 商品決済金額 (税込み)
- 配送料

※注文の合計金額

発送情報

- 出荷方法 (通常配送・まとめ配送)
- 配送先住所
- 担当者名 etc.

注文社・請求先情報

- 注文企業名
- 注文者名 etc.

注文内容

- 商品名
- 納期
- SKU (管理品番)
- 商品単価

※注文に含まれる商品明細

1-4 納期確認・回答 1/3

受注詳細ページ上で「登録する」をクリックし、配送予定日を確定してください。
※やむを得ない場合をのぞき配送予定日は商品ごとに設定した納期通りに記入をお願いします。

注文内容

商品の詳細

ALLEN&HEATH (アレンアンドヒース) / MIXWIZARD WZ4 12:2
出荷:即日
SKU: ah0010

販売情報登録時に設定した納期

配送予定日を登録してください
配送予定日を登録するとお客様にメールで通知されます。

配送予定日

キャンセル 登録する

商品名	単価	数量	小計	配送予定日	伝票番号
ALLEN&HEATH (アレンアンドヒース) / MIXWIZARD WZ4 12:2	¥ 14,630	1	小計: ¥ 15,801		

登録する

商品金額合計: ¥ 15,801
基本配送料: ¥ 0

1-4 納期確認・回答 2/3

配送予定日の記入完了後、受注一覧のステータスが変更になります。
注文確定から出荷待ちに変更になっている事を確認してください。

受注情報の検索

受注商品の検索・確認が行えます。

ステータス ?

受注日 ~

53件中 1-53件を表示 最後に編集した順 表示件数 100件

受注日	ステータス	出荷予定	注文詳細	金額
2018/02/22 15:52	出荷待ち	2018/02/22 出荷予定	6290301-000030-100016390201-0000 ALLEN&HEATH (アレンアンドヒース)/MIXWIZARD WZ4 12:2 数量: 4 SKU: ah0010 小計 (税込) : ¥63,204 出荷方法: 通常配送 購入者: 杉尾 直高 (アペルザSTG25)	金額 (税込) : ¥63,204 基本送料 : ¥0 合計 : ¥63,204

1-4 納期確認・回答 3/3

配送予定日の記入完了後に、お客様に対して下記のような納期確定メールが届きます。

- ・送信元：「mp-info@aperza.com」
- ・件名：【Aperza】出荷予定日をお知らせします。商品名（点数）

Aperza（アペルザ）
<https://marketing.stg.aperza.com/>

出荷予定日をお知らせします。

山本製作所
購入 次郎 様

いつもAperza（アペルザ）をご利用いただき、誠にありがとうございます。
ご注文をいただいた商品の出荷予定日をお知らせします。

■出荷予定日
2018年2月1日（木） 出荷予定日

■お届け先
お届け先住所

1-5 (複数商品の場合) 納期確認・回答 1/3

1 注文分に複数商品が含まれる場合は出荷方法を確認してください。
出荷方法によって記入する納期が異なります。

発送情報	
出荷方法	通常配送
お届け先	山本製作所 運営 購入次郎様 〒107-0062 東京都〇〇〇〇〇〇〇〇〇6-10-12 〇〇〇 電話番号:03-〇〇〇〇-〇〇〇〇
受注日	2018/02/23 10:56

- ・通常配送=納期の早い順に商品ごとに出荷
- ・まとめ配送=長納期品の出荷日に合わせて同日配送

1-5 (複数商品の場合) 納期確認・回答 2/3

出荷方法に従って注文ごとの配送予定日を記入してください。

注文内容

✓ チェックした商品をまとめて発送する

通常配送の場合：商品ごとに配送予定日を記載。
まとめ配送の場合：長納期の商品に合わせて配送予定日を記載。

<input type="checkbox"/>	商品の詳細	商品単価 (税別)	数量	合計 (税込)	配送予定日
<input type="checkbox"/>	TC Electronic D-TWO マルチタップディレイ 出荷: 5営業日以内 SKU: tc0000005	¥ 59,580	1	小計: ¥ 64,347 追加配送料 2,000 :	<input type="button" value="登録する"/>
<input type="checkbox"/>	TC Electronic D-TWO マルチタップディレイ 出荷: 即日 SKU: tc0000005	¥ 59,580	1	小計: 59,580	<input type="button" value="登録する"/>

1-5 (複数商品の場合の) 納期確認・回答 3/3

同日配送が可能な商品は配送予定日をまとめて記入することが可能です。

注文内容

2

✓ チェックした商品をまとめて発送する

- ① まとめた対象の明細にチェックを入れる
- ② 「チェックした商品をまとめて発送する」をクリック
→ 配送予定日の登録ボタンが1つに変更

1

<input type="checkbox"/>	商品の詳細	商品単価 (税別)	数量	合計 (税込)	配送予定日
<input checked="" type="checkbox"/>	TC Electronic D-TWO マルチタップディレイ 出荷: 5営業日以内 SKU: tc0000005	¥ 59,580	1	小計: ¥ 64,347 追加配送料 2,000 :	登録する
<input checked="" type="checkbox"/>	ALLEN&HEATH (アレンアンドヒース) / QU-32 C 出荷: 即日 SKU: ah0001	¥ 15,801	1	小計: ¥ 15,801	登録する

1-6 出荷完了連絡 1/3

配送予定日に実際に商品を梱包・出荷をしていただきます。
管理画面にログインし対象の注文詳細ページから出荷完了連絡を行ってください。
※配送業者の追跡番号をご用意下さい。

注文内容

商品の詳細	商品単価 (税別)	数量	合計 (税込)	配送予定日	伝票番号
ALLEN&HEATH (アレンアンドヒース) / MIXWIZARD WZ4 12:2 出荷: 即日 SKU: ah0010	¥ 14,630	1	小計: ¥ 15,801	2018/02/28 変更	

登録する

金額合計: ¥ 15,801
基本配送料: ¥ 0

配送業者名・伝票番号を登録してください

配送業者名・配送伝票番号は登録するとお客様にメールで通知されます。
※配送管理番号は通知されません。

配送業者名*

配送伝票番号*

複数の荷物に別れる場合 複数の荷物に分かれる場合は、チェックをし合計の個数を入力して下さい。
小口

配送管理番号

キャンセル **登録する**

・ 配送業者名
・ 配送伝票番号
※伝票番号が無い場合は
0000と記入ください

1-6 出荷完了連絡 2/3

出荷完了連絡後、受注一覧のステータスが変更になります。
ステータスが出荷待ちから出荷完了に変更になっている事をご確認下さい。

受注情報の検索

受注商品の検索・確認が行えます。

ステータス ?

受注日 ~

53件中 1-53件を表示 最後に編集した順 表示件数 100件

受注日	ステータス	出荷予定	注文詳細	金額
2018/02/22 15:52	出荷完了	2018/02/22 出荷 2018/02/22 出荷登録完了	90301-000030-100016390201-0000 ALLEN&HEATH (アレンアンドヒース) / MIXWIZARD WZ4 12:2 数量: 4 SKU: ah0010 小計 (税込): ¥63,204 出荷方法: 通常配送 購入者: 杉尾 直高 (アベルザSTG25)	金額 (税込): ¥63,204 基本配送料: ¥0 合計: ¥63,204

1-6 出荷完了連絡 3/3

出荷完了連絡後、お客様に対して下記のような出荷完了メールが送信されます。

- ・ 送信元：「mp-info@aperza.com」
- ・ 件名：【Aperza】商品を出荷致しました。商品名（点数）

Aperza（アペルザ）
<https://marketing.stg.aperza.com/>

商品を出荷致しましたのでお知らせします。

山本製作所
購入 次郎 様

いつもAperza（アペルザ）をご利用いただき、誠にありがとうございます。
ご注文をいただいた商品を出荷致しましたのでお知らせします。

■ 出荷情報

出荷日: 2018年2月1日 (木) 出荷日

配送業者

ヤマト運輸 配送業者名
伝票番号 伝票番号
1111-1111-1111-1111

1-7 (複数商品の場合の) 出荷完了連絡 1/2

1 注文に複数商品が含まれる場合は商品ごとの配送予定日ごとに都度完了連絡を入力してください。

注文内容

✓ チェックした商品をまとめて発送する

<input type="checkbox"/>	商品の詳細	商品単価 (税別)	数量	合計 (税込)	配送予定日	伝票番号
<input type="checkbox"/>	TC Electronic D-TWO マルチタップディレイ 出荷: 5営業日以内 SKU: tc0000005	¥ 59,580	1	小計: ¥ 64,347 追加配送料 2,000 :	2018/02/27 変更	- <input type="button" value="登録する"/>
<input type="checkbox"/>	ALLEN&HEATH (アレンアンドヒース) / QU-32 C 出荷: 即日 SKU: ah0001	¥ 15,801	1	小計: ¥ 15,801	2018/02/23 変更	- <input type="button" value="登録する"/>

商品ごとに配送予定日が違う場合は出荷日ごとに記入
・ 2018/02/27
・ 2018/02/23

1-7 (複数商品の場合の) 出荷完了連絡 2/2

異なる納期の商品が含まれる場合の出荷ステータスの変更は下記のロジックとなります。

		事例		
		注文の明細	実際の出荷日	出荷完了日
パターン1	通常配送	商品A	2018/02/23	2018/02/27
		商品B	2018/02/27	
パターン2	通常配送	商品C	2018/02/28	2018/03/15
		商品D	2018/03/15	
パターン3	まとめ配送	商品E	2018/03/15	2018/03/15
		商品F		

Question?	Answer
<p>配送業者の送り状が出ない。 または自社便の場合はどうすればいいか？</p>	<ul style="list-style-type: none">• 配送伝票番号に0000と記入してください。• 自社便の場合は、配送業者名を自社便と記入いただき、伝票番号は0000としてください。
<p>1 注文分に異なる納期の商品がある場合は、どのように発送すればよいか。</p>	<ul style="list-style-type: none">• 出荷方法を確認いただき通常配送となっている場合は商品ごとに配送をお願いします。• まとめ配送の場合は長納期の商品に合わせて同日配送してください。
<p>1 注文のうち一部の商品を先に出荷した場合は、支払いはどうなるか？</p>	<ul style="list-style-type: none">• 対象の注文分全ての商品を出荷していない場合、お支払はいたしません。• 全ての商品が出荷された段階で支払処理をいたします。

顧客対応・イレギュラー処理

2-1 顧客対応の流れ

2-2 お客様からの問い合わせ確認

2-3 お客様への問い合わせ回答

2-4 注文済みのお客様への問い合わせ

2-5 イレギュラー対応概要

2-6 納期遅れ発生時の対応（出荷前）

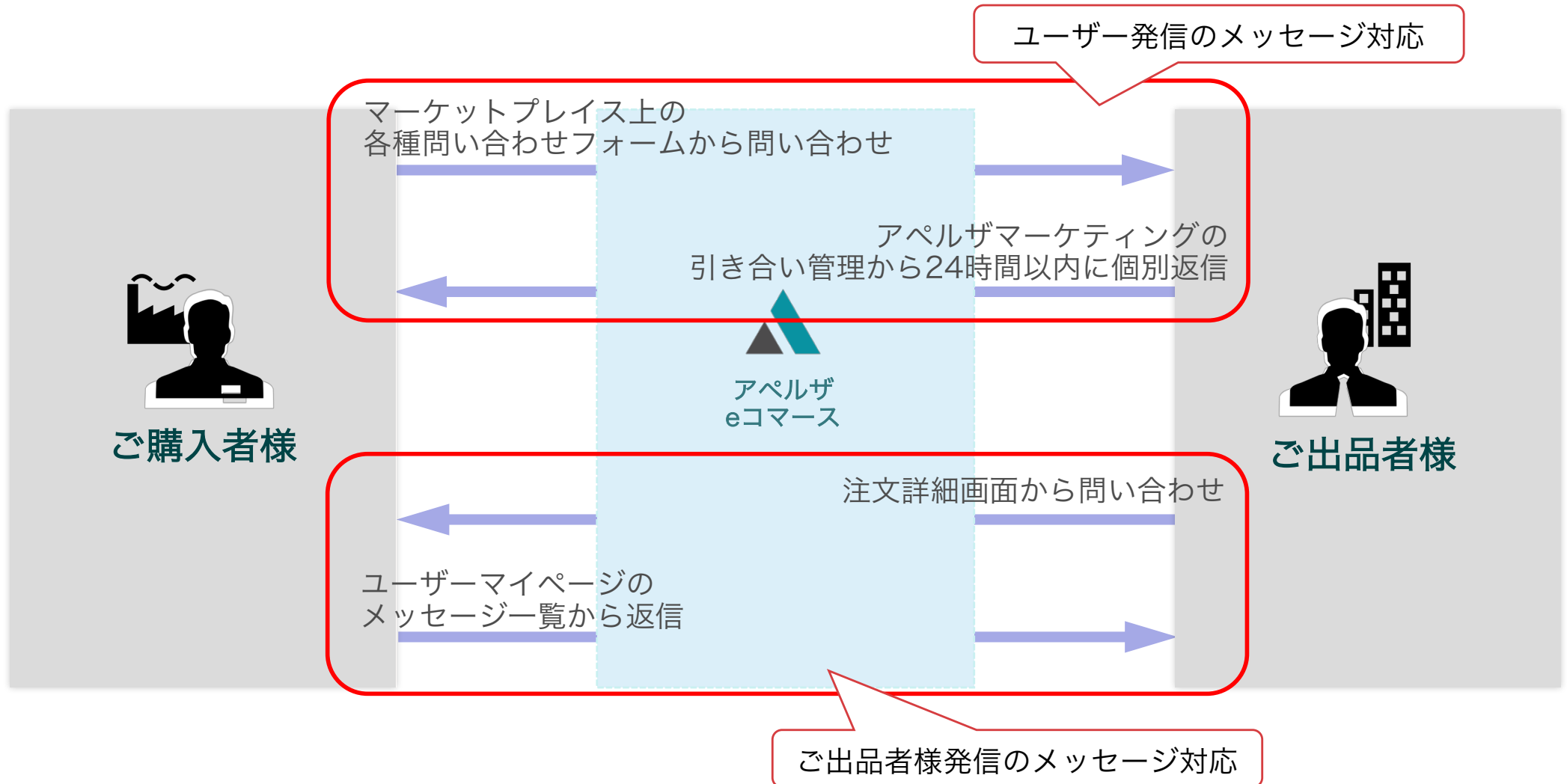
2-7 キャンセル処理（出荷前・出品者都合）

2-8 代品による交換対応（出荷後）

2-9 注文者要望による返品・返金（出荷後）

2-1 顧客対応の流れ

- 購入者とのコミュニケーションは原則「問合せ」機能を利用ください。
- 問合せ機能からメッセージを受信時には必ず24時間以内にご回答ください。



2-2 お客様からの問い合わせ確認 1/2

お客様から問合せが来ると下記のようなお問合せのお知らせメールが届きます。
内容を確認し、メール本文の問い合わせURLをクリックください。

- ・送信元：「aperzmarketing-info@aperza.biz」
- ・件名：【Aperza Marketing】MP製品問い合わせ 商品名

【Aperza Marketing】MP製品問い合わせ:E08型/Z08型用取付ブラケット両端セット 受信トレイ x

Aperza <aperzmarketing-info@aperza.biz>
To 自分

Aperza Marketing (アペルザマーケティング)
<https://marketing.stg.aperza.com/>

新着お問合せのお知らせ

株式会社アペルザ
大熊 清靖 様

いつもAperza Marketing (アペルザマーケティング) をご利用いただき、誠にありがとうございます。
新着のお問合せが届きましたので、お知らせいたします。

E08型/Z08型用取付ブラケット両端セットへのお問合せがありました。

お問合せされた会員様
株式会社アペルザ
大熊 清靖 様

<https://id.stg.aperza.jp/cluez/client/login/jp-cluez-client?path=ja/inquiry/detail/id/4176/>

クリック

2-2 お客様からの問い合わせ確認 2/2

お問い合わせのメッセージは管理画面の顧客管理にある「引き合い管理」からも確認可能です。一覧の中の該当メッセージを選択ください。

- 基本設定
- コンテンツ管理
- メール配信
- 顧客管理
 - 引き合い管理**
 - 顧客情報管理
 - グループ一覧
 - 顧客情報の一括登録・編集
- 販売管理
- CSV履歴
- サポート情報
ご利用に際してのご不明点・ご質問点はお気軽にお問合せください。
クライアントサクセスチーム
045-228-8237

APERZA MARKETING 旧クルーズ出展管理サイト

引き合い管理 | ハウスリスト管理 | 掲載情報管理 | 各種設定

引き合い管理

メッセージの検索 [検索] [ダウンロード] 1 - 3 / 3

	引き合い情報	企業名・担当者名	サイト情報	受信日時	削除
MP注文	4194 MP注文:02AZD790A 1点 (1ロット)	株式会社アペルザ 大熊 清靖	日本語	2018/02/23 19:28	[削除]
MP注文	4182 MP注文:E08型/Z08型用取付ブラケット両端セット 1点 (1ロット)	株式会社アペルザ 大熊 清靖	日本語	2018/02/23 15:43	[削除]
MP問い合わせ	4176 MP製品問い合わせ:E08型/Z08型用取付ブラケット両端セット	株式会社アペルザ 大熊 清靖	日本語	2018/02/23 13:59	[削除]

該当メッセージを開く
(クリック)

2-3 お客様への問い合わせ回答

メール本文のURL / 引き合い管理画面のメッセージをクリックすると該当メッセージが開きます。

ヘッダー：MP問い合わせ

水色部の▼を開いてメッセージ内容を確認ください。

内容確認後返信内容を入力し、「返信する」をクリックください。

MP問い合わせ E08型/Z08型用取付ブラケット両端セットへの問い合わせ

株式会社アペルザ 大熊 清晴 様 ▼

会社名:株式会社アペルザ
電話: 090-xxxx-xxxx
E-mail:kjyoyasu.okuma@aperza.biz

株式会社アペルザ 大熊 清晴 様 → 株式会社アペルザ (デモ) 2018/02/23 13:59 ▲

対象商品	E08型/Z08型用取付ブラケット両端セット
メッセージ	テストテスト

こちらから返信できます

添付ファイル 削除

返信内容入力後
クリック

ファイルサイズ: 25MB以内

返信する 保存する

クリックして開く

メッセージ内容確認後
返信内容を入力

2-4 注文済みのお客様への問い合わせ 1/3

お客様への問合せ機能は「受注情報管理」注文詳細ページから利用可能です。
注文番号をクリックして注文詳細ページに遷移してください。

受注情報の検索

受注情報の検索

受注商品の検索・確認が行えます。

クリック

受注情報管理

クリック

4件中 1-4件を表示

受注日	ステータス	出荷予定	注文詳細	金額
2018/02/26 11:43	注文確定	-	100015930301-000007-100015930201-000007 ダイヘン CO2 チップ 0.9X45L K980 C24 数量 : 4 SKU : TA-278 小計 (税込) : ¥4,280 出荷方法 : 通常配送 購入者 : kiyoyasu okuma (アペルザ (デモ))	金額 (税込) : 基本配送料 : 合計 :

2-4 注文済みのお客様への問い合わせ 2/3

注文詳細ページ上の「注文者に問い合わせる」をクリックしてください。

受注情報の検索

注文情報の詳細

注文情報	
注文番号	100015930301-000007-100015930201-000007
ステータス ?	注文確定 注文内容が確定致しました。配送予定日を登録して下さい。

決済金額情報	
商品の金額 (税込) :	¥ 4,280
配送料 :	¥ 3,000
決済金額合計 :	¥ 7,280

クリック

発送情報	
出荷方法	通常配送
お届け先	アペルザ (デモ) 事業開発室 大熊 様 〒231-0023 神奈川県横浜市 中区 神奈川 山下町 電話番号: 090-xxxx-xxxx
受注日	2018/02/26 11:43

注文者に問い合わせる

注文をキャンセルする

2-4 注文済みのお客様への問い合わせ 3/3

「注文者に問い合わせる」をクリックすると以下のようなメッセージ画面が開きます。

ヘッダー：MP注文 商品名 注文数

メッセージ入力欄に内容入力後「返信する」をクリックしてください。

MP注文 ダイヘン CO2 チップ 0.9X45L K980 C24 4点 (1ロット)

株式会社アペルザ 大熊 清靖 様

会社名:株式会社アペルザ

電話: 090-xxxx-xxxx

E-mail: xxxx-xxxx @aperza.biz

株式会社アペルザ 大熊 清靖 様 → 株式会社アペルザ (デモ)

2018/02/26 12:04

こちらから返信できます

問合せ内容を入力

添付ファイル

削除

問合せ内容入力後
クリック

ファイルサイズ: 25MB以内

返信する

保存する

2-5 イレギュラー対応概要

イレギュラー対応には、主に以下のものがあります

■出荷前のイレギュラー対応

・納期遅れ

- ✓ 設定納期から確定納期が遅れる場合
- ✓ 確定納期通知後、納期が遅れる場合

・注文キャンセル

- ✓ 上記の納期遅れや在庫切れによる出品者都合でのキャンセル
- ✓ 発注ミス等による注文者都合でのキャンセル

■出荷後のイレギュラー対応

・代品による交換対応

- ✓ 初期不良・商品違いによる交換対応

・その他返品・返金対応

- ✓ 代品による交換対応が不可の場合

2-6 納期遅れ発生時の対応（出荷前）

以下のケースが発生した際には必ず注文詳細画面から注文者にメッセージを送信ください（P26～P27参照）。

- 当初設定していた納期から確定納期が遅れる場合
- 確定納期登録後、出荷対応が遅れる場合

上記連絡の結果、注文者がキャンセルを要望した場合は注文詳細画面上でキャンセル処理を行ってください。

受注情報の検索

注文情報の詳細

注文情報	
注文番号	100015930301-000007-100015930201-000007
ステータス ?	注文確定 注文内容が確定致しました。配送予定日を登録して下さい。

発送情報	
出荷方法	通常配送
お届け先	アペルザ（デモ） 事業開発室 大熊様 〒231-0023 神奈川県横浜市 中区 神奈川県 山下町 電話番号: 080-2266-0165
受注日	2018/02/26 11:43

決済金額情報	
商品の金額（税込）:	¥4,280
配送料:	¥3,000
決済金額合計:	¥7,280

注文者にお問い合わせる

注文をキャンセルする

注文者とキャンセル合意後
「注文をキャンセルする」をクリック

2-7 キャンセル処理（出荷前・出品者都合）

注文詳細画面上で「注文をキャンセルする」をクリック後、キャンセル理由入力ウィンドウが開きます。
キャンセル理由入力後、「登録する」をクリックしてください
納期遅れに限らず、出品者様都合のキャンセル時には必ず事前に注文者に連絡、合意の上でのキャンセル処理をお願いします。

受注情報の検索

注文をキャンセルする

注文をキャンセルするとキャンセル理由がお客様にメールで通知されます。

キャンセル理由

キャンセル

登録する

キャンセル理由入力後「登録する」をクリック

決済金額情報

商品の金額（税込）：	¥ 4,280
配送料：	¥ 3,000
決済金額合計：	¥ 7,280

注文者に問い合わせる

注文をキャンセルする

受注日 2018/02/26 11:43

2-7 キャンセル処理（出荷前・注文者都合）

注文者からのキャンセル依頼はお客様からのお問い合わせと同様の流れで対応いただきます。
原則、注文後のキャンセルは不可というポリシーですが、**出品者/注文者が双方合意**した場合は出品者様都合でのキャンセル同様、キャンセル処理が可能です。

受注情報の検索

注文をキャンセルする

注文をキャンセルするとキャンセル理由がお客様にメールで通知されます。

キャンセル理由

キャンセル

登録する

キャンセル理由入力後「登録する」をクリック

決済金額情報

商品の金額（税込）：	¥ 4,280
配送料：	¥ 3,000
決済金額合計：	¥ 7,280

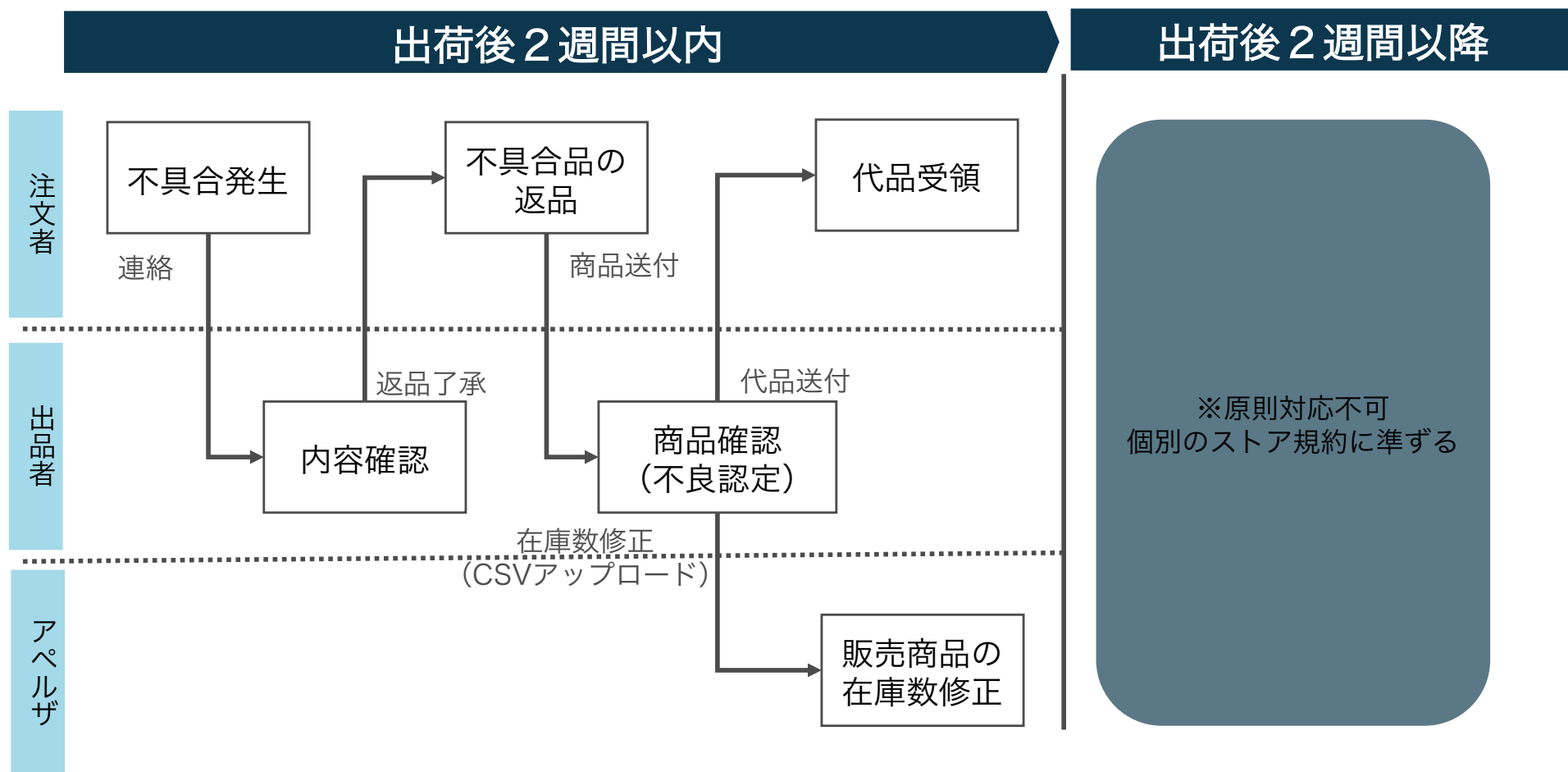
注文者にお問い合わせる

注文をキャンセルする

受注日 2018/02/26 11:43

2-8 代品による交換対応（出荷後）

出品者様にて定めた初期不良対応期間（Aperzaのポリシーでは出荷後2週間以内）中に注文者から初期不良や商品違い連絡があった場合は代品による交換対応をお願いします。
注文者からの問合せに対し商品の状況を確認の上、ご対応ください。



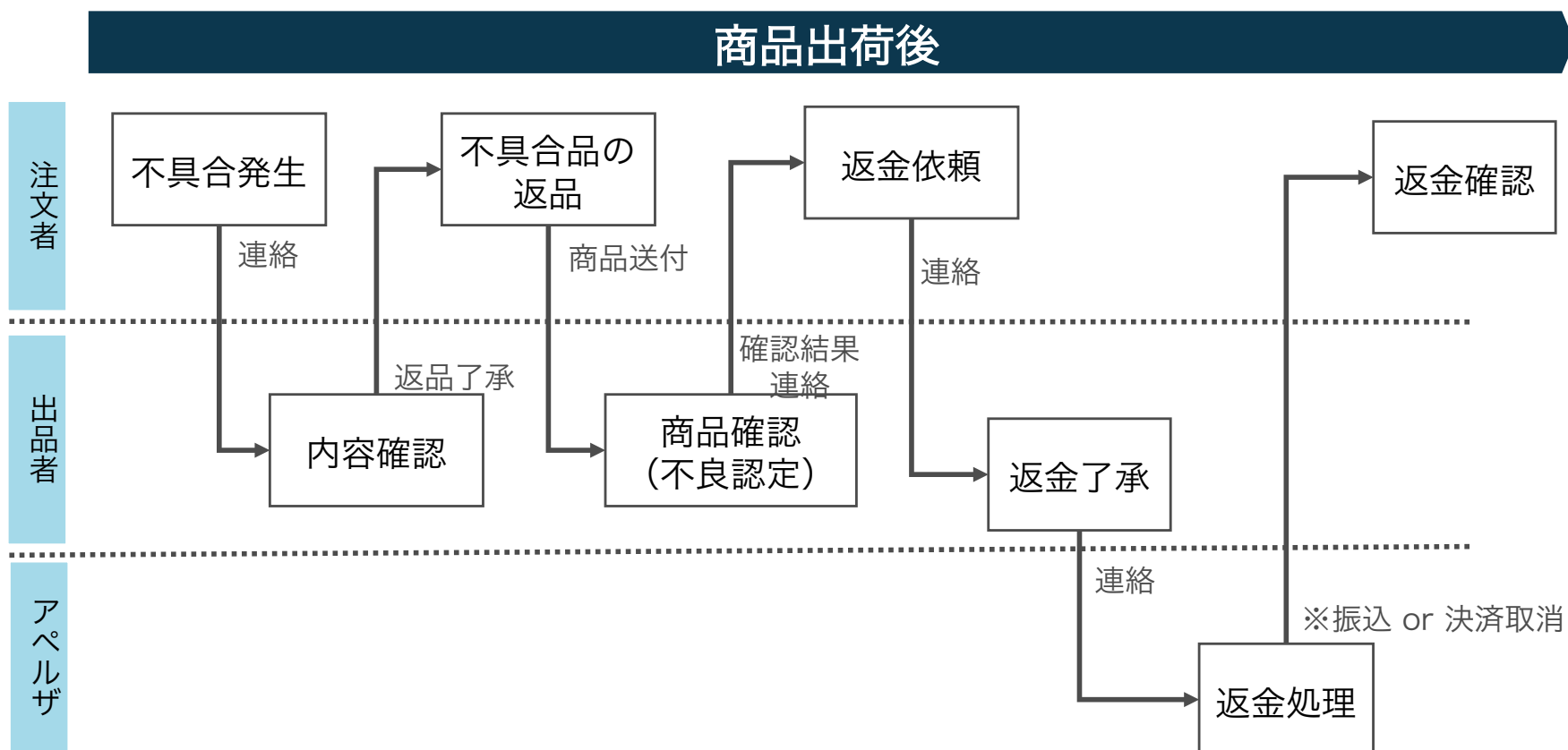
2-9 注文者要望による返品・返金（出荷後）

出荷完了後のキャンセル処理は出品者様の管理画面上では実施できません。

出荷完了後に止むを得ない理由による返品・返金が発生した場合は必ずAperzaにご連絡ください。

以下のフローに則り処理いたします。

返金処理もAperza経由で行うため、個別での返金を行わないでください。



売上の請求・お支払

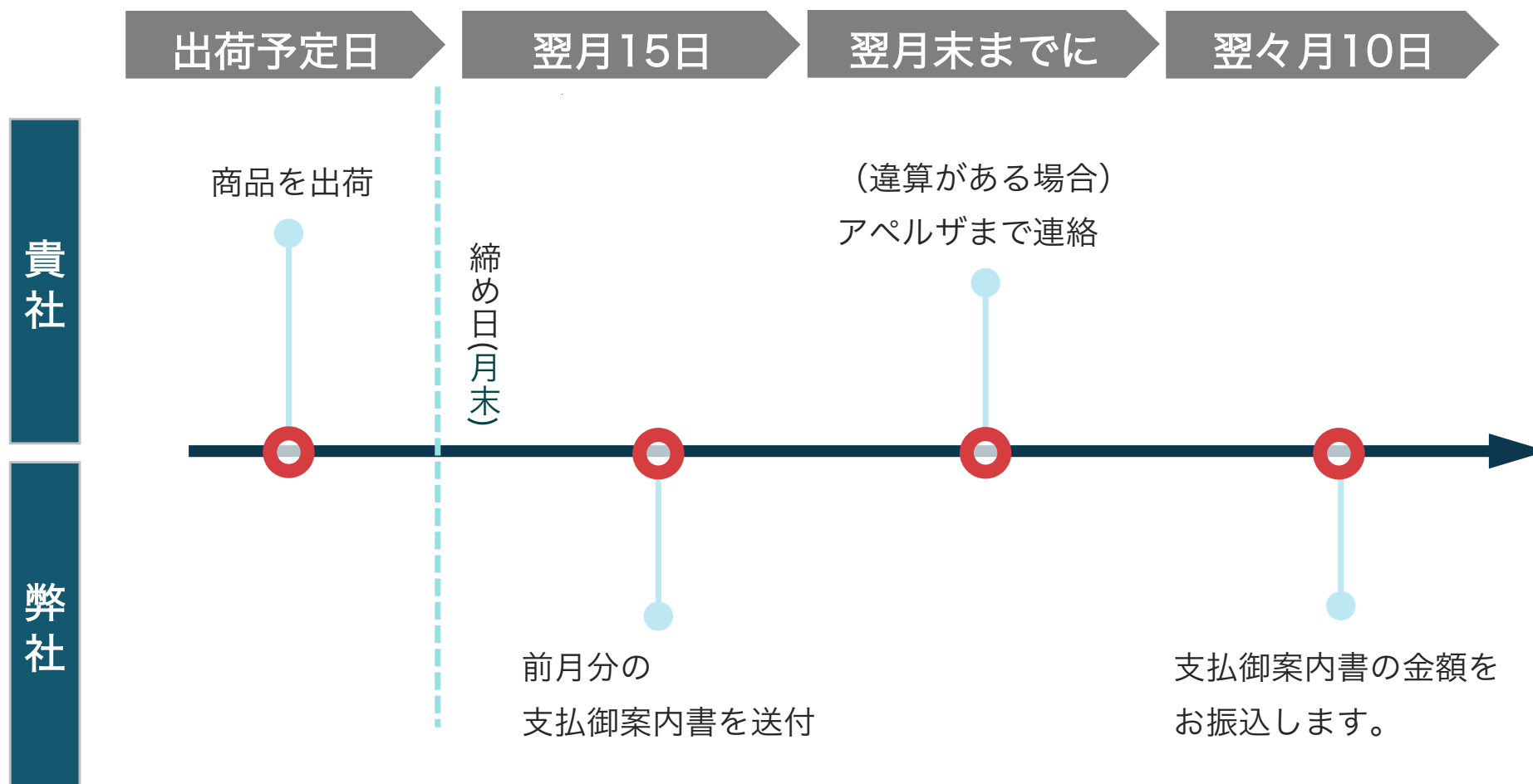
3-1 売上の確定とお支払の流れ

3-2 支払御案内書の確認

3-3 違算発生時の連絡

3-1 売上の確定とお支払の流れ

売上の確定からお支払までは下記の流れとなります。
万が一、違算がある場合は翌月分の支払に反映させていただきます。



3-2 支払御案内書の確認

アペルザから毎月15日に支払御案内書をメールにて送付します。
支払予定金額を確認してください。

送付書類イメージ

18年2月度支払御案内書				ご案内書No. : 0000-00 作成日 : 2018/02/01
出店者ID:CL10001639 アペルザ商事 EC部 販売 様				
該当月の総売上額となります。				
売上高	出店手数料	販売手数料	その他手数料	支払い予定金額
1,000,000	0	100,000	0	900,000
御社へお支払い予定の金額になります。				

3-3 違算発生時の連絡

違算が発生した場合に同月末までに
下記の内容とともにAperzaまで連絡をしてください。

- ・ 出品者ID
- ・ 支払御案内書
- ・ 違算金額
- ・ (御社の) 出荷済み明細

サービスに関するご不明点
各種お問い合わせはこちらまで

株式会社アペルザ カスタマーサクセスチーム

045-228-8237

✉ mp-sales@aperza.biz

※サイトやページのデザイン、レイアウトについて
本資料に記載の画面イメージはサンプルです。実際のサイト上でのデザインやレイアウトとは異なる場合がございます。また、デザインやレイアウトは予告なく変更となる場合がございます。特段記載がない限り、実際のサイト上でのデザインやレイアウトが優先して適用されるものとします。