

フルフィルメント by **amazon**

<http://services.amazon.co.jp/fba>



保存版

フルフィルメント by Amazon 実践マニュアル

本誌に記載の内容は2014年9月現在のものです。

サービス内容、およびインターネットサイト上の表示等は変更となることがありますのでご了承ください。

© Copyright 2014 Amazon.com, Inc. and its affiliates. All rights reserved. Amazon, アマゾン, Amazon.com, Amazon.co.jp, Amazon Services Japan, Merchants@amazon.co.jp, フルフィルメント by Amazon, Amazonマーケットプレイス, セラーセントラル, Amazonプライム, Amazon Prime, Amazon ロゴ, Amazon.com ロゴおよび Amazon.co.jpロゴは、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。無断転載・複製を禁止します。

amazon.co.jp

はじめに

フルフィルメント by Amazon (以下、FBA)をご利用いただき、ありがとうございます。本マニュアルは、出品者様にFBAをスムーズにご利用いただき、販売促進やビジネスの成長につなげていただくための1冊です。

登録方法・納品ルールを守っていただくことには、理由があります

Amazonフルフィルメントセンターには日々多くの商品が納品されます。納品不備がある商品が着荷しますと、追加作業が発生し、商品の受領処理に遅れが発生します。より迅速に商品を販売可能な状態にするために、出品者様のご協力が必要となります。

商品登録・納品形態に不備のある商品は機会損失につながってしまいます

納品状態に不備があった場合、フルフィルメントセンターでは商品の受領ができません。商品を返送させていただく、もしくは販売できない商品として受領されます。返送費用は出品者様のご負担となり、さらに販売機会損失にもつながってしまいますので、納品時のルールのご確認と順守をお願いいたします。

納品先フルフィルメントセンター 一覧

出品者様の納品元住所、在庫状況、および商品カテゴリーにより、納品先のフルフィルメントセンター(FC)が異なります。これにより、専門性の高いサービスを実現いたします。

※納品先のフルフィルメントセンターを自由に選択することはできません。
※納品の際、配送業者の配送伝票には、自社の電話番号を記載してください。

■小田原FC-FSZ1

〒250-8560 神奈川県小田原市扇町4-5-1
アマゾンジャパンロジスティクスKK内
FBA入庫係

■川島FC-HND3

〒350-0195 埼玉県比企郡川島町かわじま2-1-1
アマゾンジャパンロジスティクスKK内
FBA入庫係

■川越FC-NRT5

〒350-1182 埼玉県川越市南台1-10-15
アマゾンジャパンロジスティクスKK内
FBA入庫係

■堺FC-KIX1

〒590-8589 大阪府堺市堺区築港八幡町138-7
アマゾンジャパンロジスティクスKK内
FBA入庫係

■大東FC-KIX2

〒574-8531 大阪府大東市緑が丘2-1-1
アマゾンジャパンロジスティクスKK内
FBA入庫係

■鳥栖FC-HSG1

〒841-8505 佐賀県鳥栖市弥生が丘3-1-3
アマゾンジャパンロジスティクスKK内
FBA入庫係

目次

はじめてのFBA納品編 P.07

1. FBA納品手続き P.08

セラーセントラルで行う、FBAの納品手続きについて詳しくご説明します。

2. 発送準備・梱包作業をする P.10

商品をAmazonフルフィルメントセンターへ送る際のルールや注意点を確認します。

3. 商品を発送する P.12

商品を発送後、セラーセントラルでの在庫管理の方法について解説します。

在庫管理編 P.16

1. 在庫数の把握 P.17

FBAに登録されている商品やコンディション、現在の在庫状況などを確認できます。

2. 注文の管理 P.18

出品中の商品への注文情報やカスタマー情報、注文へのカスタマーからのフィードバックを確認できます。

3. 在庫の返送 P.18

商品の返送をセラーセントラルで行うことができます。

4. 各種レポート P.19

在庫回転の悪い商品や返品理由など各種分析のデータを取得できます。

FBAマルチチャネルサービスのご利用方法 P.20

応用編 P.22

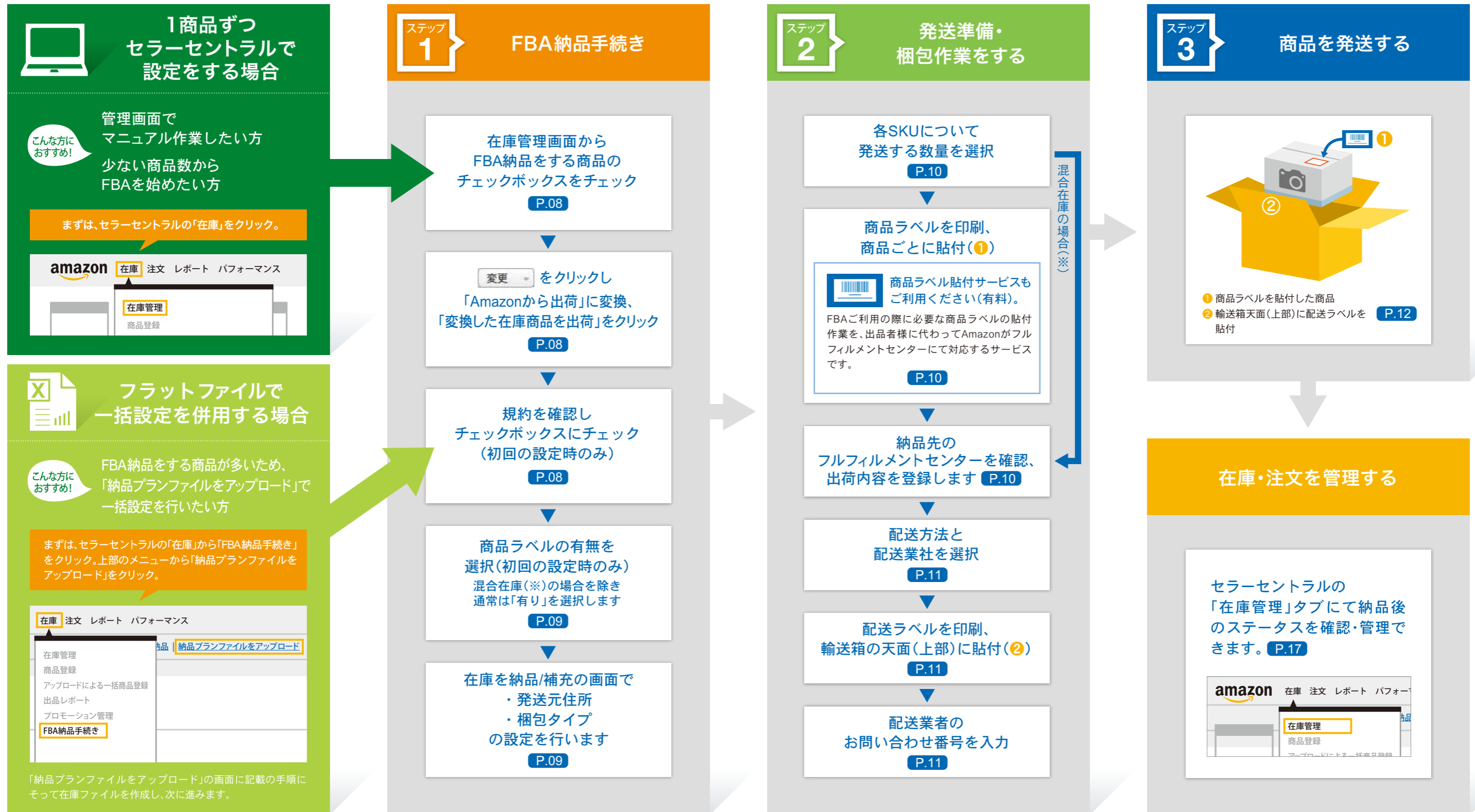
よくあるご質問 P.23

FBA全体の流れ



FBAの納品設定や在庫管理は、すべてセラーセントラル(出品管理ツール)で行います。

まずはセラーセントラルにログインしましょう。▶ <https://sellercentral.amazon.co.jp>



※ 混合在庫とは … 新品で一定の条件を満たしている商品の場合、出品者の商品在庫と、Amazonまたはその他の出品者が持っている同種で同じコンディションの在庫を混在

させて保管します。JANコードで管理するため、本体は商品ごとに貼付が必要となる「商品ラベル」が不要となり、納品の手続きが簡略化されます。

FBA出品禁止商品

Amazon.co.jp 出品者利用規約および商品ガイドラインに沿わない商品はお取り扱いできません。

商品登録の前に下記のお取り扱いできない商品に該当しないかご確認ください。

取扱禁止商品の詳細については、FBAサービス利用に際して同意いただくAmazonサービスビジネスソリューション契約の契約内容をご確認ください。

分類	主な対象商品・特記事項
常温管理できない製品・食品・飲料・食品以外でも消費期限のあるもの	食玩は不可。賞味期限の記載が免除されている食品(塩・ガムなど)も不可。
動植物	納入または出荷される前に生きていたと思われるあらゆる動植物、植物の種子を含むあらゆる食品。
危険物および化学薬品	1) 爆発物(火薬類、花火、クラッカーを含む) 2) エアゾール、スプレー製品…スポーツの酸素缶、エアダスター、制圧剤スプレー、携帯消火器。 3) 可燃性液体(アルコールを含むものなど)…油性ペン、ペンキ、髹判りの洗浄カートリッジ、アルコールを使っている化粧品(アルコール含有率、発火点/引火点によって異なります。ご検討の場合は担当営業までお問い合わせください)など 4) 引火性固体…マッチ(※ろうそく、線香、炭などはOK)・硫黄・鉄粉・マグネシウムなど 5) 酸化物…過酸化水素水(これを含む染毛剤、パーマ液)、さび落とし 6) 劇毒物…瞬間接着剤(可燃性でなくても、扱えない成分を含むため)、毒物、劇薬取締法にて規制されている製品 7) 放射性物質 8) 腐食性…自動車の不凍液、自動車/バイク用バッテリー 9) その他 - リチウムイオンバッテリー(充電済みの使い捨て一次電池が対象) - 携帯電話等に入っているものはリチウムの量によって取扱可能になる場合があります。 - 磁性物質…磁石、永久磁石(スピーカーなど、一定以上の大きさのみが対象) - 農薬(医薬品扱いになるものだけ) - 特殊な清掃、取扱、処分、保管、出荷プロセスを必要とする製品(ハンガー管理を要するアパレル製品など) - 火気厳禁・火に近づけないなどと商品に危険を喚起する注意事項が明記されている商品(ライフジャケット…炭酸ガスを含むカートリッジが問題) - 横倒しにした場合や、上下左右の圧迫により損傷が生じてしまう可能性がある商品で、且つ保護梱包条件を満たしていない場合(プリザードフラワーなど、保護梱包条件を満たす場合、取り扱い可能な場合もありますので担当営業にご確認ください) 医療機器・医薬品、販売にあたり薬剤師が必要な医薬品(一種、二種、三種)、販売管理者の必要な医療機器、コンタクトレンズ、酒類、タバコ、切手、収入印紙
関連省庁などに届出、許可等の必要なもの	医療機器・医薬品、販売にあたり薬剤師が必要な医薬品(一種、二種、三種)、販売管理者の必要な医療機器、コンタクトレンズ、酒類、タバコ、切手、収入印紙
国内配送約款、および、航空危険物規則書、航空危険物安全輸送協会(JACIS)に基づき、危険物として取り扱われている成分で構成されている、または危険物に類別されている製品、日本国内における各法律・基準を満たしていないもの。	

※「FBA出品禁止商品」のうち、一部の対象商品については、一定条件がクリアされた場合にFBA出品を開始していただけるよう現在調整中となります。最新情報につきましてはセラーセントラルでご確認ください。



商品登録方法

FBAをご利用いただく前に、まずは商品登録を行きましょう。

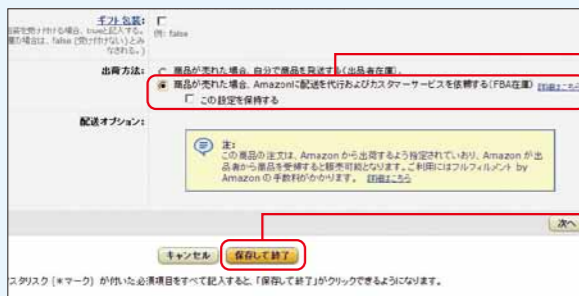
商品を登録する際には入力ミス防止のためにも、JANなどの製品コードから検索しましょう。

商品登録時にあらかじめFBAを利用することがわかっている場合には、出荷者を「Amazon」として登録すると、後で変更する手間が省けます。



1 商品登録時に予めFBAを利用することがわかっている場合には、出荷者を「Amazon」にして登録すると便利です。

Amazon.co.jp に商品情報が既にある場合は、こちらから既存カタログを検索して登録。商品情報がAmazon.co.jpのカタログに無い場合は商品を新規登録します。



2 コンディション・販売価格を入力する画面で出荷方法にて「FBA在庫」を選択する
商品登録のステップ中にある出荷方法の選択区分ではAmazonを選択してください。

3 「保存して終了」をクリックする
「保存して終了」をクリックすると納品手続き準備の画面に移ります。※詳しい情報は、セラーセントラルのヘルプから>フルフィルメント by Amazon>FBA-在庫管理>フルフィルメント by Amazonへの商品登録をご参照ください。

フルフィルメント by Amazon 実践マニュアル

はじめてのFBA納品編

1. FBA納品手続き
2. 発送準備・梱包作業をする
3. 商品を発送する

ステップ 1 納品する商品を選ぶ

セラーセントラル (出品管理ツール)にログイン 商品登録や納品設定、在庫管理はすべてセラーセントラル(管理ツール)で行います。まずはセラーセントラルにログインします。

<https://sellercentral.amazon.co.jp>

セラーセントラルで商品の出荷方法を「Amazonから出荷」に変更する手順を解説します。
(※ 商品が未登録の場合、セラーセントラルで商品を登録します。商品登録の方法はP.6をご覧ください)
最初に、商品のステータスを「Amazonから出荷」に変更します。

管理画面から1商品ずつ登録する場合
※複数の商品を一括で登録する場合は「**フラットファイルで一括で登録**」P.15をご覧ください。

一度にステータスを変換できるのは250SKUまでです。
※SKUとは・・・商品を管理する管理コードであり、出品者の独自のコードを入力することもできます。

管理画面から1商品ずつ登録する

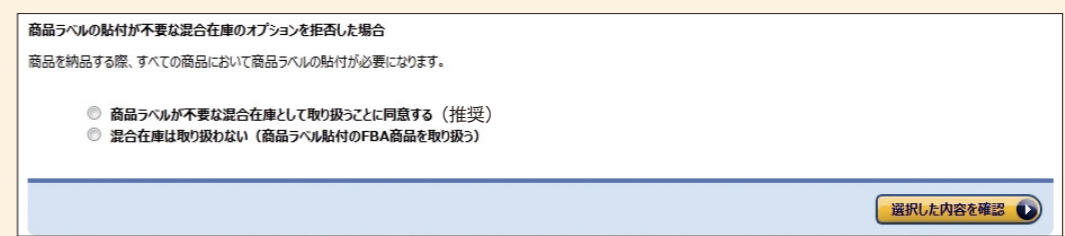
- 1 セラーセントラルの「在庫」>「在庫管理」のページを表示する
- 2 納品する商品名の左にあるチェックボックスにチェックする
- 3 プルダウンメニュー「変更」をクリックし、「Amazonから出荷」を選択する



このページは初回のみ必要な手続きです

4 商品ラベルの有無を選択(初回のみ必要となります)

「FBA設定」>「在庫の設定」からも設定を行えます。
商品ラベルの貼付が不要な「混合在庫」として取り扱いを希望される場合は「商品ラベルが不要な混合在庫として取り扱う・・・」を選択します



混合在庫とは・・・
新品で一定の要件を満たしている商品の場合、出品者の在庫商品と、Amazonまたはその他の出品者が持っている同種で同じコンディションの在庫を混在させて保管します。JANコードで管理するため、本来は商品ごとに貼付が必要となる「商品ラベル」が不要となるので、納品の手続きが簡略化されます。そのため、商品の取違えも発生しやすくなりますので必ずJANと実物商品が同一であることをご確認ください。ただし、一度「混合在庫」として登録すると、その後の選定商品は全てこの設定が適用されますので、ご注意ください。
混合在庫をご利用いただけない商品についてはセラーセントラルのヘルプをご確認ください

5 「変換した在庫商品を出荷」をクリックする

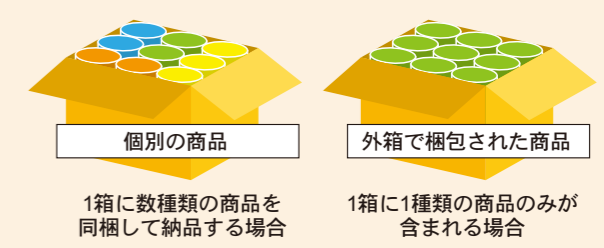


6 【初回のみ】住所を入力する



7 【初回のみ】住所が反映されていることを確認する

8 「梱包タイプ」で個別の商品か、外箱で梱包された商品のいずれか希望する方を選択する



ステップ 2 発送準備・梱包作業をする

FBAへの登録が完了したら、商品の納品手続きを行います。商品情報から運送会社の選択までを行います。



1 納品数量を入力する

2 サイズを入力する

「箱の寸法がありません」と表示された場合は、商品の3辺サイズを入力してください。化粧箱等に入っている場合は、そのパッケージサイズを入力してください。

※入力したサイズ情報を元に納品先が決定されるため、可能な限り正確な梱包サイズをご入力ください。

※無理のない梱包形態にてサイズ登録をお願いいたします。

※実際のサイズ情報はAmazonが受領する際に計測する情報が反映されます。正規カタログサイズに修正される可能性がありますのでご了承ください。



3 商品ラベルシールを印刷する

商品に貼り付けるラベルシールを印刷します。

プルダウンが「すべてに適用」となっていることを確認の上、「ラベルを印刷」をクリックして印刷してください。

各商品のバーコードが隠れるように貼る必要があるため、シールラベル用紙などを用いて印刷してください。

※はがしやすい剥離性のタイプを使用してください。

- 推奨ラベルサイズ**
- A4版21面 (38.1 mm x 63.5 mm)、A4版24面 (33.9 mm x 63.5 mm)
 - A4版24面 (33.8 mm x 64.6 mm)、A4版24面 (33.9 mm x 66.0 mm)
 - A4版24面 (36.0 mm x 70.0 mm)、A4版24面 (37.0 mm x 70.0 mm)
 - A4版24面 (29.6 mm x 63.5 mm)、A4版40面 (29.7 mm x 52.5 mm)



FNSKU(フルフィルメントセンターでの識別のための識別子。必ずXで始まっていることをご確認ください。)



4 納品を作成する

納品先のFCIは選択することはできません。

納品先FCを確認し、追加する商品が無ければ「納品を作成」をクリックしてください。

注文状況を確認後、「納品作業を続ける」をクリックしてください。

納品する商品により、納品先FCが複数に分かれる場合があります。

※この納品に新規商品を追加したい場合はP.22を参照。

5 納品内容を確認する

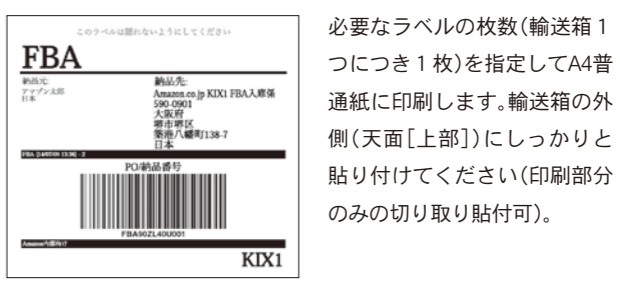
納品内容を確認し、「納品作業を続ける」をクリックしてください。



6 プルダウンから配送業者を選択する



7 配送ラベルを印刷する



必要なラベルの枚数(輸送箱1つにつき1枚)を指定してA4普通紙に印刷します。輸送箱の外側(天面[上部])にしっかりと貼り付けてください(印刷部分のみの切り取り貼付可)。

8 納品を完了する

納品内容を確認の上、「納品を完了する」をクリックして次に進んでください。



9 お問い合わせ番号を入力する

運送会社の配送伝票のお問い合わせ番号を入力します。

お問い合わせ番号が複数箱ある場合には「追加」をクリックし、全てのお問い合わせ番号を入力します。

以上でセラーセントラルでの納品手続きは完了です。



10 配送状況の確認

「納品プラン一覧に戻る」から、配送状況の確認ができます。商品は、Amazon フルフィルメントセンターにて到着してから最大48時間以内で販売可能となります。



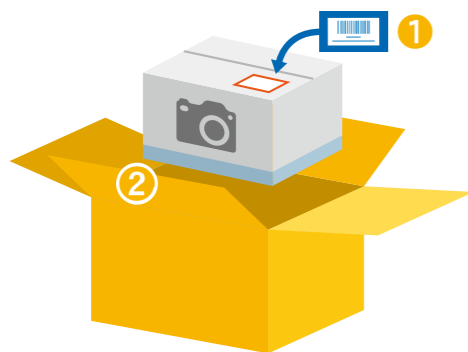
ステップ 3 商品を発送する

セラーセントラルでの手続きのあと、商品を Amazon フルフィルメントセンターに発送していただく際のポイントや納品ルールについてご説明します。

商品発送の際は、**元払い**でお送りください。

納品の際は配送業者を利用し、受領確認が可能な方法で商品を発送してください。

※メール便や郵便など、受領印を必要としない納品形態、配送業者を使用しない納品形態、CARP登録のない自社便は受付できません。



- ① 商品ラベルを貼付した商品
- ② 輸送箱天面(上部)に配送ラベルを貼付

チェック項目

- ・商品登録、納品設定はお済みですか？
- ・商品に傷や汚れなどの損傷はありませんか？
- ・商品ラベルはしっかりと貼り付けられていますか？
- ・商品の梱包は問題ありませんか？
- ・輸送箱、配送ラベルはルールに沿っていますか？

【事前納品予約】

チャーター便での納品(パレット輸送等)をご希望の場合は、事前納品予約が必要です。

※対象配送業者(下記一覧)で納品される場合は配送業者が代理で納品予約を作成しますので出品者様での対応は不要です。

そのため、着荷日時が出品者様のご希望に沿えない場合があります。あらかじめご了承ください。

対象配送業者:

- ・ヤマト運輸・佐川急便・日本通運・日本郵便・福山通運・西濃運輸・名鉄運輸・トールエクスプレスジャパン
- ・カトーレック・エコ配・SBS即配・セイノスーパーエクスプレス・トナミ運輸

※事前の納品予約がない場合には、納品の搬入を受けかねますのでご了承ください。

事前納品予約を行うための専用ポータル「配送セントラル」(CARP)は以下のリンクからご確認ください。

<https://transportation.amazon.co.jp/>

アカウントの登録方法や使い方に関しては、セラーセントラルに掲載のマニュアルをご確認ください。

【パレット納品の注意点】

- 詳細は、必須事前配達予約(パレット輸送)をご覧ください。
- パレットは、ストレッチフィルムを巻きつけ、配送業者に向け「フィルム切開禁止」「開梱禁止」などの注意書きをお願いします。
- 破損したパレットは受け入れかねるため返送します。この場合、費用は出品者負担となります。
- パレットの交換、返却は基本的には行っていません。
- パレットの高さは、デッキ部分を含め、1.5mを超えないようお願いします。
- 1パレットあたりの積載質量は、1000kgを超えないようお願いします。
- 商品は、パレットのエッジから張り出さないように積載いただくようお願いします。

※詳しくは、セラーセントラルのヘルプから >フルフィルメント by Amazon > FBA - ポリシーと要件 > 納品在庫要件 > 配送・経路指定要件 をご参照ください。

梱包ルール

商品は出品者が梱包した状態で購入者に届きます。購入者が安全に気持ちよく受け取れる様、適切な梱包をお願いしています。

平面に貼る

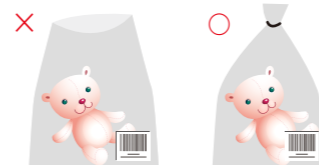


1商品には1バーコード

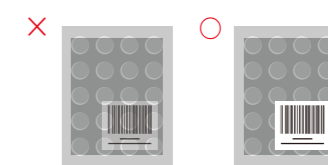


複数のバーコードがある場合は、白色のシールなどで隠します。

袋詰めはしっかりと



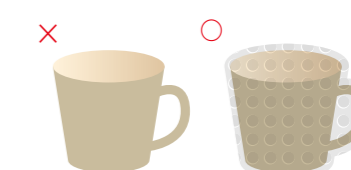
バーコードは読み取れるように



付属品は本体から外れない様に

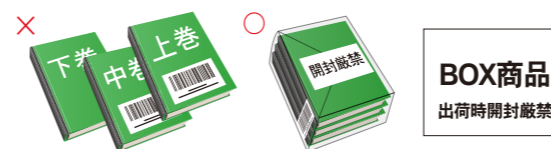


壊れやすい商品は緩衝剤で梱包を



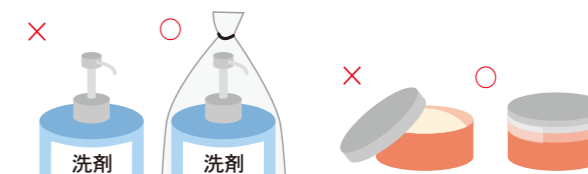
セット品の梱包の方法

- セット商品は開封厳禁シールが必要です



開封厳禁シールを貼り、セット商品であることを表示する

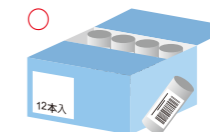
漏れ防止



使用可能な緩衝材

- エアクッション、各種クッション材、袋に入った発泡緩衝剤、袋に入ったシュレッター裁断紙
- × 袋に入っていない(バラの)発泡緩衝剤、シュレッター裁断紙

同一商品をカートンで納品する場合



外側に単品商品の製品コードがある場合、1個の商品として受領されない様に、外バーコードを無効化

作業上の安全のために

- カッター・ハサミの混入は納品停止の可能性も。



※その他、商品以外のものの混入にご注意ください。

- 大きすぎる・重すぎる輸送箱は作業者に危険



標準・小型サイズ商品の輸送箱
 ・50cm×60cm×50cm以内
 ・重さ30kg以内
 (15kgを超える場合、「重量超過」の表示が必要)

※大型商品はこの限りではありませんが、商品の取り扱い可能サイズが限られていますのでご注意ください。

商品ラベル貼付サービス

商品ラベル貼付サービスは、FBA ご利用の際に必要な商品ラベルの貼付作業を、出品者様に代わって Amazon がフルフィルメントセンター(以下、FC)にて対応させていただくサービスです。

※バーコードの印字がない商品 (ISBNだけの印字の場合や、海外製品や並行輸入品などにも多く見られます)、セット用のJANが無いセット商品(コミックセットなど、各巻にバーコードはあるがセット用のバーコードがない商品が該当します)では本サービスはご利用いただけませんのでご注意ください。

【サービス対象商品とご利用料金について】

- 商品にスキャンできる JAN コードがあり、かつ Amazon.co.jp の商品カタログに登録されていることが条件です。
- 小型商品、標準商品、大型商品の全てが対象となります。
- サービス料金は以下の表を参照してください。

	サイズ・重量	1枚当たり料金(税込)
小型商品	25.0×18.0×2.0cm以下 かつ250 g 以下	19円
標準商品	45.0×35.0×20.0cm以下かつ 250 g 以上9kg以下	19円
大型商品	45.0×35.0×20.0cmを一辺でも 超えた場合はまたは9kg以上	43円

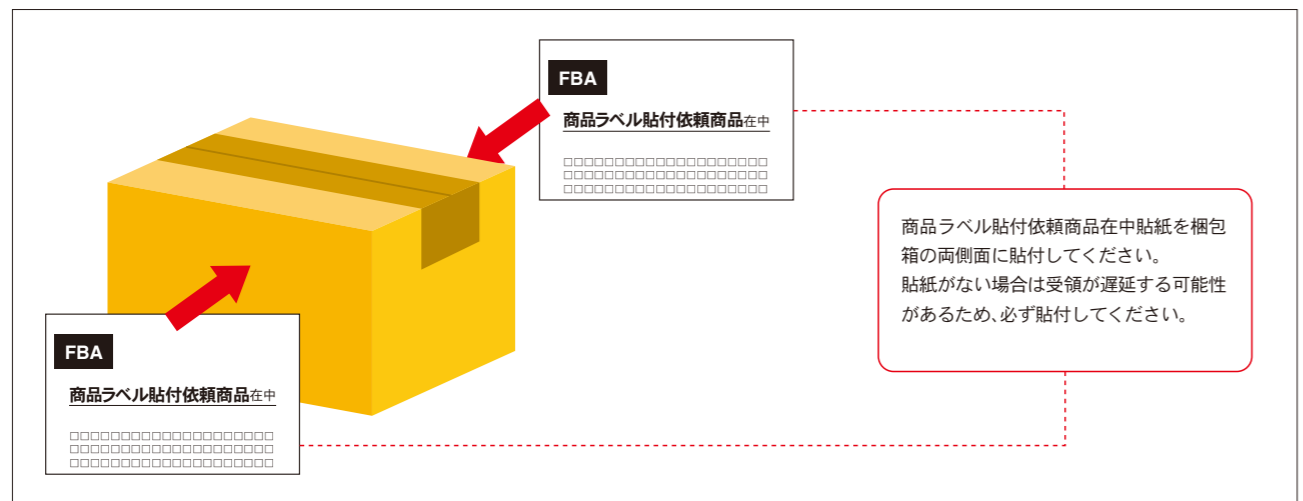
※2014年9月現在

【商品ラベル見本】



【サービスご利用の流れ】

- 【ステップ1】** 商品ラベル貼付サービスを有効に設定いただくと、本サービスを常時ご利用いただけるようになります。商品ラベル貼付サービスをご利用いただくには、納品手続きを進めてください。
- 【ステップ2】** 次に、FC側にて本サービス対象商品が含まれる梱包であることが識別できるように、「商品ラベル貼付依頼商品在中貼紙」(※「商品ラベル貼付依頼商品在中貼紙」はセラーセントラルからダウンロードできます。)を梱包の両側面に貼付してFCに納品してください。



■商品ラベル貼付サービスのご利用詳細手順は、こちらのヘルプページをご覧ください。

<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/200483750>

※詳細及びご不明な点はセラーサポートあるいは営業担当までお問合せください。

フラットファイルで一括登録

出品商品が多い方向けの登録方法です。テンプレートのフラットファイルに入力するだけで全商品を一括で登録することができます。

- 1 FBA納品手続きを選択**
「在庫」から「FBA納品手続き」を選択。上部のメニューから「納品プランファイルをアップロード」を選択
- 2 テンプレートをダウンロード**
納品ファイルのテンプレートをダウンロードする場合は「テンプレートをダウンロード」をクリック
- 3 ファイルをアップロード**
ダウンロード後、記入済みの納品ファイルをアップロード

フルフィルメントセンターID
fulfillment-center-id
AMAZON_JP

※ FBA を利用される場合は毎回のアップロードで必ず「fulfillment-center-id」に AMAZON_JP と入力してください。

- 4 在庫管理のページから、商品名の左にあるチェックボックスにチェックを入れる**
- 5 在庫商品を納品/補充する**
「在庫商品を納品/補充する」を選択、「Go」をクリックします。

全在庫 | FBA在庫 | 納品手続き

2 商品

商品のタイトル、SKU、ISBN、ASIN で検索 🔍 検索条件を指定

変更 ▼ 商品登録 保存 設定 NEW

▼ 在庫を表示	変更	ステータス	出品	情報作成日	在庫あり	手
すべての在庫商品						
出品中						
停止中						
<input checked="" type="checkbox"/>	変更 ▼	停止中 (在庫切れ)	AC ST OWFE	面解説でだれにでも分かる [DVD-ROM]	2014/07/01 20:15:31	0 ¥1
<input checked="" type="checkbox"/>	変更 ▼	停止中	AX-YHBF-YK10	B00C339V98 センサー延長ケーブル [Nintendo Wii]	2014/07/01 20:14:04	0 ¥1
<input checked="" type="checkbox"/>	変更 ▼	停止中	39-9X4N-HOZR	B00ASSG13Q マルチデバイス対応 cheero Power Plus 2 10400mAh (シ	2014/07/01 19:54:55	0 ¥1



フルフィルメント by Amazon 実践マニュアル

在庫管理編

1. 在庫数の把握

2. 注文の管理

3. 在庫の返送

4. 各種レポート

1. 在庫数の把握

2. 注文の管理

3. 在庫の返送

4. 各種レポート

機能 1

在庫数の把握

商品をAmazonフルフィルメントセンターへ納品後、セラーセントラルで在庫や注文の管理が行えるようになります。ここでは、在庫の確認や返送依頼などの操作についてご説明します。

セラーセントラルの在庫管理ページでは、「Amazonから出荷」に設定されているFBA在庫の情報を確認・管理できます。FBA在庫商品の商品名、コンディションのほか、現在の在庫状況、商品の容積などの情報を確認できます。



商品のSKUをクリックすると、SKUやASIN、商品名、コンディション、価格などの商品の詳細情報が確認できます。

また、在庫管理ページでは、在庫商品を納品/補充、出品者から出荷への変更、返送依頼を新規作成、補充通知の設定、FBAマルチチャネルサービスのリクエスト、商品ラベルの印刷などの操作が行えます。ここで、納品した在庫の返送依頼方法、補充通知の設定方法をご説明します。

補充通知設定

在庫管理ページでは、在庫の補充通知設定が行えます。補充通知を設定すると、各出品情報を随時確認せずともAmazonフルフィルメントセンターの在庫状況を把握することができます。補充通知数は、商品ごとに設定できます。出品商品の販売可能数が、設定した補充通知数に達すると、Amazonから補充通知のメールを送信します。



1 補充通知を設定する商品名の左のチェックボックスにチェックを入れる

2 プルダウンメニューより、「補充通知を設定する」を選択する

3 「Go」をクリックする

4 「選択したすべての通知数を設定」にチェック

選択したすべての商品に同じ設定をする場合は、プルダウンメニューから「すべて適用」を選択し、補充連絡が欲しい通知設定数を入力します。

5 通知設定数を入力する

商品ごとに個別の補充通知設定をしたい場合は設定を行う各商品に対して、通知設定数を入力します。

6 設定後の表示を確認

補充通知を設定した商品には黄色のベルが表示されます。補充通知数に到達した場合はベルが赤色になります。

機能 2 注文の管理

セラーセントラルのFBA注文管理ページでは、出品者が出品している商品に対する注文情報、購入者の情報、注文に対して寄せられた購入者からのフィードバックなどを確認できます。

1 セラーセントラルの「注文」>「注文管理」をクリックし、注文管理ページを表示する

2 「注文検索」ページを表示する

「注文検索」ボタンをクリックすると注文検索画面が表示され、ここで特定の注文の詳細情報を検索することができます。



注文の詳細検索画面では、注文番号、SKU、購入者Eメール、商品名などから検索できます。

注文は一件ずつ表示されます。購入者の支払い情報が認証されていない場合には、ステータスが「保留中」となります。保留中の注文の購入者情報は表示されません。Amazonから商品が出荷されると購入者情報が表示されます。

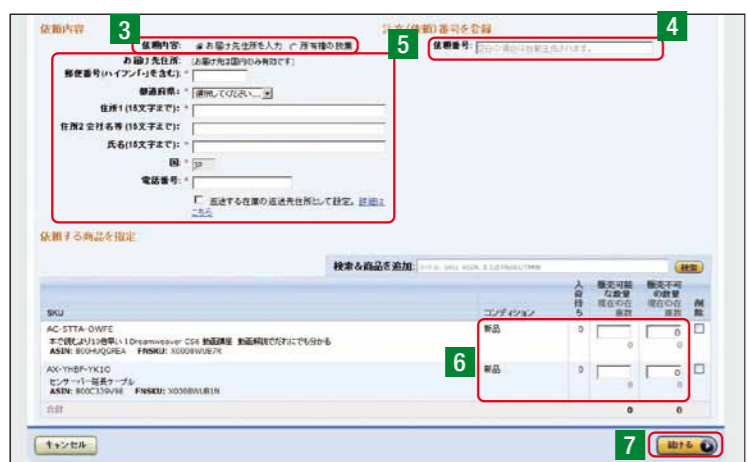
※詳しい情報は、セラーセントラルのヘルプから >フルフィルメント by Amazon >FBA - 在庫管理 >注文管理 の記載事項をご確認ください。

機能 3 在庫の返送



- 1 返送依頼する商品名にチェックする
- 2 「返送/所有権の放棄依頼を新規作成」を選択する
- 3 「依頼内容」で、返送を希望する場合は「お届け先(住所)を入力」を選択する
- 4 注文(依頼)番号を登録する

(固有の名称を入力できますが、空白の場合は自動生成されます)



- 5 返送を希望する場合は返送先の住所を入力
(デフォルトでは出品者の登録先住所が表示されます)
- 6 数量を入力する
- 7 「続ける」をクリックし、「内容を確定」

対象となる商品の数量は「販売可/発送可」および「販売不可/発送不可」欄にそれぞれ数量を入力できます。

機能 4 各種レポート

フルフィルメントby Amazon (FBA)では、出品者が販売や在庫状況の詳細を確認できるレポートを各種用意しています。前順した在庫管理や注文管理をこれらのレポートで確認できるだけでなく、在庫回転の悪い商品の確認や返品理由など各種分析のデータが取得可能です。これらのレポートはテキストファイル形式でダウンロードされ、そのまま印刷できるほか、ダウンロード後にエクセルなどスプレッドシート形式のアプリケーションにインポートして確認できます。

1 セラーセントラルの「レポート」>「フルフィルメント」をクリックする



セラーセントラルの「レポート」>「フルフィルメント」をクリックするとフルフィルメントレポート一覧が表示され、ここでAmazonに納品した商品に関する各種情報を確認することができます。

Amazon フルフィルメント レポート [詳細はこちら](#)

売上 FBA在庫出荷レポート 購入者へ出荷されたFBA商品の概要 全注文レポート - 1日リアルタイムのデータ 最新の在庫レポート (FBAおよび自社出荷)をダウンロードする 全注文レポート(XML) - 1日リアルタイムのデータ 最新の在庫レポート (FBAおよび自社出荷)をダウンロードする 出荷レポート 商品、SKU、数量、金額、商品のお届け先などを掲載	在庫 FBA在庫商品レポート - 1日リアルタイムのデータ FBA在庫の直近の明細をダウンロードファイルにてお知らせ 在庫スナップショット(日次) 日次の在庫数、保管場所、商品状態などをお知らせ 在庫スナップショット(月次) 月次の在庫数、保管場所、在庫状況などをお知らせ 在庫受領レポート 受領在庫 在庫詳細レポート 返品や出荷を含む発生した在庫処理の内容を掲載 在庫調整レポート FBA在庫の修正・更新内容をお知らせ 在庫健全性レポート - 在庫期間レポートはこのレポートへ統合 FBA商品の在庫保管日数、実績に基づいた販売期間の予測などをお知らせ FBA在庫管理 - 1日リアルタイムのデータ 販売可能な在庫、出品商品、および商品の状態別の数量をダウンロード FBA在庫管理 - 非表示の商品を含む - 1日リアルタイムのデータ 販売可能な在庫、出品商品、および商品の状態別の数量をダウンロード 納品不備レポート 商品、梱包、納品方法による納品時の問題	支払い/ペイメント 長期在庫保管手数料請求額レポート 商品別の長期在庫保管手数料の詳細 返金レポート FBA商品の返金の詳細 取引と決済については ペイメント を参照してください。 - 1日リアルタイムのデータ 全出品者およびFBA在庫のペイメント(支払い)および手数料 商品の返品や交換 返品レポート Amazonで受領した購入者からの返品商品 返送/所有権の放棄 返送推奨レポート 長期保管されている在庫を特定して返送(または所有権を放棄) 返送/所有権の放棄依頼の詳細レポート - 1日リアルタイムのデータ 返送/所有権の放棄依頼のステータスと商品の詳細 返送在庫の出荷レポート - 1日リアルタイムのデータ 返送時の配送業者とお問い合わせ番号
---	--	--

Amazonにてお預かりしている商品の売上・在庫・返品・支払いに関する情報取得が可能です。

売上・・・注文に伴うFBA商品の出荷情報

在庫・・・FBA商品の在庫数情報、在庫状況、在庫健全性などの情報

支払い/ペイメント・・・FBA商品の決済に関する情報

FBAマルチチャネルサービスのご利用方法

FBAマルチチャネルサービスとは、自社サイトや他のショッピングモールでの販売分まで、すべての出荷・配送作業を、Amazonが代行するサービスです。

1 セラーセントラル(出品管理ツール)にログイン

FBAマルチチャネルサービスの出荷指示や在庫管理は、すべてセラーセントラル(管理ツール)で行います。まずはセラーセントラルにログインします。

 <https://sellercentral.amazon.co.jp>

※FBAマルチチャネルサービスをご利用される商品の商品登録および、FBA納品手続き、Amazonフルフィルメントセンターへの納品は事前にお済ませください。

2 FBAマルチチャネルサービスを利用する商品を選択



商品ID	SKU	ASIN/ISBN	商品名	出品情報作成日	在庫あり	手数料見積り
<input type="checkbox"/>	39-9X4N-H0ZR	B00ASSG13Q	Apple iPad mini (第2世代) 16GB Wi-Fi	2014/07/01 19:54:55	0	¥10.00
<input type="checkbox"/>	AC-STTA-OWFE	B00HJQGRGA	Apple iPad mini (第2世代) 16GB Wi-Fi	2014/07/01 20:15:31	0	¥15.00
<input type="checkbox"/>	AX-YHBF-YK10	B00C339V98	ニンテンドーWii	2014/07/01 20:14:04	0	¥15.00

「在庫」から「在庫管理」を選択します。在庫商品の中から、FBAマルチチャネルサービスを利用する商品を選択、左横のチェックボックスにチェックを入れます。

3 FBAマルチチャネルサービス依頼内容を新規作成



商品ID	SKU	ASIN/ISBN	商品名	出品情報作成日	在庫あり	手数料見積り
<input type="checkbox"/>	39-9X4N-H0ZR	B00ASSG13Q	Apple iPad mini (第2世代) 16GB Wi-Fi	2014/07/01 19:54:55	0	¥10.00
<input type="checkbox"/>	AC-STTA-OWFE	B00HJQGRGA	Apple iPad mini (第2世代) 16GB Wi-Fi	2014/07/01 20:15:31	0	¥15.00
<input type="checkbox"/>	AX-YHBF-YK10	B00C339V98	ニンテンドーWii	2014/07/01 20:14:04	0	¥15.00

次に「変更」のプルダウンメニューより「FBAマルチチャネルサービス依頼内容を新規作成」を選択し、「GO」をクリックします。

動画で学べる！FBAマルチチャネルサービスのすべて

FBAマルチチャネルサービスのメリットや運用フロー、ご利用方法までをわかりやすく動画で解説しております。

7分30秒でわかる！FBAマルチチャネルサービスのご紹介 <http://youtu.be/8aqMuOJq85s>

4 FBAマルチチャネルサービス注文/依頼



「FBAマルチチャネルサービスの注文/依頼」の画面から、

- 1 お届け先の住所、
- 2 電話番号、
- 3 納品書に印刷などの必要情報を入力し、
- 4 で出荷を依頼する商品を選択し、「続ける」をクリックし、内容を確認して依頼を確定します。

便利なオプションサービス 「代金引換サービス」、「お急ぎ便」、「お届け日時指定便」のご利用方法

「お急ぎ便」や「代金引換サービス」、「お届け日時指定便」をご利用される場合、以下の手順で依頼を行うことができます。

■「代金引換サービス」の設定

上記のFBAマルチチャネルサービス注文/依頼の画面で必要情報を入力後に、右図の画面が表示されますので、

- 5 「オプションサービス」で「代金引換」を選択、
- 6 内容の確認で「商品代金」、「代金引換手数料」、「その他の手数料」を入力し、「内容を確定」をクリックして確定します。(代金引換サービスのご利用手数料:324円/注文あたり)

■「お急ぎ便」の設定

上記のFBAマルチチャネルサービス注文/依頼の画面で必要情報を入力後に、右図の画面が表示されますので、

- 7 「配送スピードを選択」で「お急ぎ便」を選択します。(お急ぎ便のご利用が可能な場合のみ表示されます。)

■「お届け日時指定便」の設定

7 「配送スピードを選択」で「お届け日時指定便」を選択、「配達時間を変更」をクリックして設定します。(お届け日時指定便のご利用、手数料についてはセラーセントラルのヘルプページをご覧ください)



機能紹介 他の販売経路からの注文用に在庫を確保するための「注文保留機能」

「保留機能」は、Amazon.co.jp以外の販路からの注文にも、より柔軟に対応できるよう、注文を一時的に保留する機能です。受注処理時の在庫の確保にお役立ていただけます。たとえば、自社サイトで受注した注文の支払い状況を確認している間、セラーセントラルで注文依頼を作成し、出荷オプションで「保留」を選択しておきます。これにより、確保した商品在庫がAmazon.co.jpからの注文で在庫切れになるのを防ぐことができます。注文の出荷準備ができましたら、作成したマルチチャネルサービスの注文依頼を「保留」から「出荷」に変更します。保留期間は2週間です。「保留」から「出荷」に変更されないまま2週間が経過すると、在庫の保留が自動的に解除され、販売可能な在庫に戻されます。

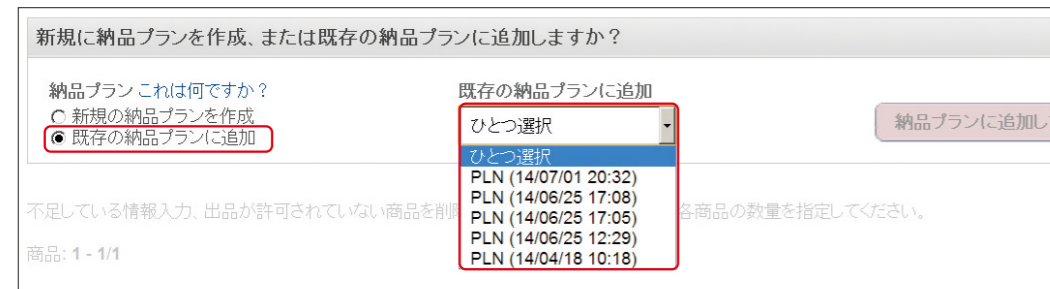
納品プラン確定前に商品を追加したい場合 関連：P.10

納品手続き中に追加したい商品がある場合、既存の納品プランに商品を追加することができます。
※ただし、納品プランの確定前となります。確定後は商品を追加することができないため、プラン再作成が必要です。商品選定时にチェックし切れない、もしくは納品プラン作成後に追加したい商品がある場合、作成中の納品プランに商品を追加することができます。

- 方法1** 納品プラン作成ボタンをクリックせずに「納品プランの管理」⁽¹⁾に戻り、「納品プランを続ける」⁽²⁾、「商品を追加」ボタンの順にクリックし⁽³⁾、対象商品を検索後、納品する商品を追加します⁽⁴⁾。

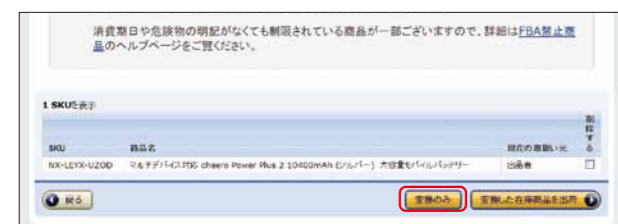


- 方法2** 納品プラン確定前に途中で在庫管理(P. 8)ページに戻り、追加したい商品を「Amazon から出荷」に変換して画面を進めると、既存(作成済)納品プランに商品を追加できます。



納品プラン作成の手間をもっと削減したい！ 関連：P.10

商品選定のチェック後「変換のみ」を選択し、FBA在庫ページに移動させてから納品プラン作成



商品を選定し、チェックボックスにチェックを入れた後、上記のように「変換のみ」が選択可能になります。
「変換のみ」を選択すると、選択した商品の情報が自動的に「FBA在庫」に移動します。



変換を行った商品を全てFBA在庫に移動した後、対象商品にチェックを入れ、一括で納品IDを作成し、納品手続きを行うと、工数の削減につながります。

商品登録に関するご質問

- Q** 在庫ファイルを使用してFBA在庫の情報を更新したら、「Amazonから出荷」が「出品者から出荷」に戻ってしまうのですが？

在庫ファイルをアップロードする際に、ファイルの「fulfillment-center-id」に「AMAZON_JP」と入力してください。数量は空白にしてください。

- Q** 在庫ファイルを使用して親子関係(パリエーション設定しているもの)にあるFBA在庫の情報を更新しようとした際に、新規 ASIN が作成されてしまうのですが？

在庫ファイルをアップロードする際に、子商品の「fulfillment_center_id」に「AMAZON_JP」を入力(親ASINには入力しない)、必ず「PartialUpdate」を入力してください。数量は空白にしてください。

商品ラベルに関するご質問

- Q** 商品の1つ1つにラベルを貼り付ける必要があるのはなぜですか？

在庫を正確に管理し、受注時に正しい商品をピックアップして出荷するためです。正しく商品ラベルが貼付されていないと受領することができませんので必ず貼付をお願いします。

- Q** Amazonフルフィルメントセンターなどでラベルを貼り付けてもらえますか？

【商品ラベル貼付サービス(有料)】がございます。本マニュアルのP.14をご覧ください。

- Q** ラベルが不要なのはどの商品ですか？

本マニュアルP9の「商品ラベルなしの商品(混合在庫)について」をご覧ください。

- Q** 商品ラベルを貼り忘れてしまいました。どうしたらいいですか？

既に納品されている場合、セラーサポートにご連絡ください。その商品は返送させていただき、商品ラベルを貼付の上で再度納品いただいております。

納品に関する質問

- Q** 納品設定している商品を送り忘れてました。

FBA納品設定画面から、「残りの納品内容をキャンセル」をクリックし、該当商品の納品をキャンセルしてください。

商品登録に関するご質問

Q 配送ラベルを貼り忘れて発送してしまいました。

すぐにセラーサポートにご連絡ください。納品いただいた商品を見つけれず受領ができない、もしくは受領完了するまでにお時間をいただく可能性があります。

Q 同一商品のうち一部をAmazonから出荷し、残りを自分で販売することは可能ですか？

同一SKUの在庫をFBA(Amazon)と出品者の双方から出荷することはできません。コンディションの異なるものなどは別SKUの在庫となりますのでこの限りではありません。

Q 以前にラベルありで納品設定した商品を、今回はラベルなしで納品できますか？

商品ラベルなしで納品をご希望の場合は、「設定」>「FBA設定」>「在庫の設定」の「ラベルなし混合在庫」を有効にすれば可能です。
※ラベルなしで納品できる商品は限定されているため、本マニュアルのP.14をご参照下さい。

Q (上記ケースと逆で)以前にラベルなしで納品設定した商品を、今回はラベルありで納品できますか？

商品ラベルありで納品をご希望の場合は、在庫の設定の「ラベルなし混合在庫」を無効にすれば可能です。
別SKUを作成し、ラベルありで再度納品設定をしてください。※新たに登録したSKUが混合在庫扱いになっているかどうかは、FBA在庫画面で「ASIN/FNSKUを表示」チェックボックスをチェックし、商品名の下に表示されるFNSKUが「X」ではなく「B」から始まっていることをご確認ください。

Q ラベル付きの商品とラベルなしの商品を一緒に納品できますか？

可能です。(以前は不可でしたが、現在では可能となっております)

Q コンテナでの納品は可能ですか？

現状ではコンテナでの納品はお受けできません。

Q 商品が受領されずに返送されてきました。その理由は？

納品に以下のような不備があることが想定されます。
・納品設定登録無し、商品ラベル・製品バーコード不備など、不備発生商品数量が多い
・受領確認の取れない輸送形態、規定サイズや重量の超過、および激しく損傷を受けた輸送箱
・配送ラベル無し、および配送ラベルの読取不可
・納品設定内容と着荷商品内容の相違、納品先FCの相違、および複数納品設定の同梱
・その他の不備(梱包不備、商品ラベルの不備など)
・詳しくはセラーセントラルの「商品不備一覧」のヘルプをご確認ください。

在庫に関するご質問

Q 納品した在庫商品が受領されていないようなのですが？

配送業者にお問い合わせのうえ、Amazonフルフィルメントセンターへ配送状況をご確認ください。在庫が到着済みの場合、受領完了まで通常48時間程度のお時間をいただきます。受領が遅れている場合は、正しく受領処理ができなかった可能性が考えられます。受領差異の照会ツールで確認後、調査を依頼してください。
※商品は配送情報が追跡可能な方法で発送してください。追跡不可能な方法で発送された商品が受領確認できない場合、Amazonでは責任を負いかねますのでご了承ください。

Q FBA在庫管理画面で「有効な出品情報がありません」と表示されているのですが？

主な理由として、以下の理由が考えられます。下記に該当しない場合はセラーサポートにご連絡ください。
1) 全在庫ページに出品情報がない
2) サイズや色のバリエーションのある商品が親商品に紐づいていない
3) 価格が設定されていない
4) 販売開始日が未来の日付になっている
5) 出品ステータスが「休止」になっている
6) 在庫データ反映の遅延
7) 「FBA在庫」画面のコンディションと「全在庫」のコンディションが異なる(SKUを削除し、同一SKUで別コンディションで出品)
8) 商品またはカタログに問題があり、販売停止中
1)~7)に該当する場合は、該当箇所を修正願います。7)で、コンディションが変更されていた場合は、新規SKUを削除し、再度元のコンディションで出品してください。

Q FBA在庫管理画面で商品のステータスが「販売不可/発送不可」になっているのは？

Amazonでは、以下のコンディションのいずれかに該当する場合、販売できない状態であると判断しています。このような場合、ステータスは「販売不可/発送不可」と表示されます。
・不良品、破損品の場合
・必要なラベルを貼付していない、間違ったラベルが貼られている
・FBAを利用して出品できない商品、またはガイドラインや契約に沿わない商品
・Amazon.co.jpが販売不可と判断した商品

Q FBA在庫管理画面で商品のステータスが「入荷待ち」になっているのは？

納品設定後、商品がAmazonフルフィルメントセンターで受領される前の状態では、ステータスは「入荷待ち」と表示されます。

Q 在庫の返却を依頼した場合、返却までにはどれくらいの時間がかかりますか？

返送依頼を送信後、フルフィルメントセンターにて在庫を特定、梱包、出荷するまで通常7~10営業日ほどかかります。

Q FBA在庫管理画面で「販売可/発送可」数がマイナスになっているのは？

在庫調整中、または在庫以上に注文が入ったか、出荷時にダメージが見つかった等の理由により、在庫が足りていない場合等に、販売可/発送可の在庫数はマイナスの表示となります。この場合は、追加の在庫を納品していただく必要があります。在庫がない場合の注文はキャンセルとさせていただきます。

よくあるご質問

在庫に関するご質問

Q 全在庫ページで商品(SKU)を削除したのですが、FBA在庫に残っているのは？

セラーセントラルでは、全在庫ページで商品のSKUを削除しても、実際の商品在庫がAmazonフルフィルメントセンターに残っている場合、販売可/発送可、または販売不可/発送不可数をFBA管理画面で表示させるために、FBA在庫からは商品のSKUが削除されない仕様となっています。

Q 注文された商品が在庫として残り続けている(出荷されない)のはなぜですか？

商品が長期間在庫として残り続ける最も多い理由として、購入者が在庫ありの商品と予約注文の商品を購入された場合、予約注文商品が入荷するまで残りの在庫あり商品もお届けされないというケースが考えられます。

注文・返品に関するご質問

Q 注文が保留中と記載されたままになっているのですが？

注文がキャンセルされた場合、キャンセル後20日以内は保留中として表示されます。20日を経過すればステータスはキャンセルに変更になります。

Q 返品の原因はどこで確認できますか？

セラーセントラルの「レポート」>「フルフィルメント」にある「返品レポート」で確認できます。

Q 交換品は手配してもらえますか？

Amazonにて購入者の交換要望に至った経緯の確認など、お問い合わせに関する対応並びに返金対応をさせていただきます。そのため、購入者には「Amazon返品ポリシー」をご確認のうえ、Amazon.co.jpのカスタマーサービスにお問い合わせをいただくようご案内ください。

Q 販売不可/発送不可になった商品はどうなりますか？

返送のリクエストがあり次第対応させていただきます。販売不可/発送不可になった際にも、在庫保管手数料は課金され続けますので速やかにリクエストをお願いいたします。なお、「長期保管在庫の自動返送/所有権の放棄」機能もありますのでご確認ください。

料金に関するご質問

Q 課金される金額はどこで確認できますか？

セラーセントラルの決済レポート、並びにペイメント一覧(その他のトランザクション)に表示されます。決済レポートでは以下のように表示されます。

Storage Fee = 在庫保管手数料
FBAPerOrderFulfillmentFee = 発送手数料 (注文あたり)
FBAPerUnitFulfillmentFee = 出荷作業手数料 (個数あたり)
FBAWeightBasedFee = 発送重量手数料 (注文あたり)

そのほかのご質問

Q FBAアカウントを閉鎖したい場合は？

セラーセントラルのヘルプページに表示されている「テクニカルサポートにお問い合わせ」をクリックし、解約希望の旨、ご連絡ください。

Q 質問がある場合の問い合わせ先は？

セラーセントラルのヘルプページに表示されているリンク「テクニカルサポートにお問い合わせ」をクリックし、指定のフォーマットに必要な情報を記入のうえ、セラーサポートへお問い合わせください。

Q 購入者より領収書の発行依頼の連絡がきたのですが？

Amazonでは、出品者に代わり、出品者名義の領収書を発行するものとさせていただいております。購入者から領収書の発行を求められた場合には、領収書の多重発行を防ぐ観点から、購入者にAmazonサイトの購入履歴から出品者名義による領収書をプリントアウトできる旨をご案内ください。

Q 自社のロゴ入り輸送箱にて発送してもらえますか？

FBAでは、現在のところ梱包が必要な商品につきましてはAmazon.co.jpの梱包材を使用して発送しております。FBAマルチチャネルサービスでは、Amazon.co.jpのロゴ印刷の入らない無地のダンボールでの出荷にも対応しています(小田原FC、川島FC、大東FC、川越FCで対応)。

Q 納品時に破損が見つかった場合にはどうなるのですか？

基本的に破損のないようにご納品願います。明らかに破損が確認できる場合には、販売不可在庫に指定されます。

Q 納品禁止商品を送ってしまった場合にはどうなるのですか？

Amazonフルフィルメントセンターにて納品(取扱)禁止と判断させていただいた場合、返送処理を進めさせていただきます。また、納品可能だった商品に関しても法規制の変更や成分内容によりお取り扱いがいただけなくなる場合があります。セラーセントラルのお知らせやヘルプページを定期的にご確認ください。