

京都フィナンシャルグループ オンラインショップ

ことよりモール

# 操作マニュアル

受注管理 編

2024年11月  
更新

2024.11.25

# 受注確認から商品発送までの流れ

①購入者がことよりモール上でクレジットカードにて購入すると、決済代行会社およびカード会社がリアルタイムで承認処理を行います。出店企業様は、ことよりモールの管理画面にて**注文情報を確認し、商品を発送します。**



②出店企業様は、**商品発送後**、ことよりモールの管理画面にて**「売上処理」**を行います。



③ことよりモールの管理画面にて、お問い合わせ番号を登録します。(任意)



④ことよりモールの管理画面にて、**「発送済みメール」**を送信します。



⑤対応状況のステータスが**「発送済み」**となり、受注対応が完了します。(売上が確定します。)

# ① -1 注文情報を確認し商品を送送する

管理画面より「受注一覧」を選択、一覧から発送準備を行う「注文者」を選択する。

受注一覧 受注管理

注文番号・お名前・会社名・メールアドレス・電話番号 ?

対応状況 ?

新規受付(3)  入金済み(0)  対応中(0)  注文取消し  発送済み  購入処理中  決済処理中  返品

詳細検索

検索 検索結果：3件が該当しました

対応状況: 新規受付

50件 CSVダウンロード CSV出力項目設定

| 注文者 ↑   | 支払方法 ↑ | 対応状況 ↑ | 購入金額 ↑        | お問合せ | 出荷状況 ↑ | お問い合わせ番号 ↑ | お届け先 ↑              |
|---|--------|--------|---------------|------|--------|------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> 1742<br>購入者姓-購入者名<br>—<br>2022/11/14 22:49 | 代金引換   | 新規受付   | ¥5,578<br>未入金 |      | 未出荷    | お問い合わせ番号 ✓ | 購入者姓-購入者名-<br>大阪府 ✓ |

注文が入ると、ご登録いただいた受注用メールアドレスに注文内容をご連絡いたします。  
その後、管理画面にて注文情報をご確認ください。

「注文者」をクリックします。

# ① -2 注文情報を確認し商品を送送する

注文が入った商品の出荷情報と商品情報を確認し、発送します。

The screenshot displays a web interface for order management, divided into two main sections: '出荷情報' (Shipping Information) and '商品情報' (Product Information).

**出荷情報 (Shipping Information):**

- Buttons: 注文者情報をコピー (Copy customer information), 納品書を出力 (Output invoice), 出荷情報の追加 (Add shipping information).
- Fields: お名前 (必須) (Name), お名前(カナ) (必須) (Name in Kana), 住所 (必須) (Address), 購入者姓 (Customer name), コウニューシャセ (Company name), 〒 5500002 (Postal code), 大阪府 (Osaka Prefecture), 大阪市西区江戸堀 (Edo-koji, West Ward, Osaka City).

**商品情報 (Product Information):**

- Buttons: 商品を追加 (Add product), その他の明細を追加 (Add other details).
- Table:

| 商品名・商品コード       | 金額      | 数量 | 税率 |
|-----------------|---------|----|----|
| 博多の森TheRICHショコラ | ¥ 1,450 | 3  | 8  |
| 送料              | ¥ 880   |    |    |
| 手数料             | ¥ 0     |    |    |

**ショップ用メモ欄 (Shop Memo Field):** A red-bordered box highlights the 'ショップ用メモ欄' (Shop Memo Field) with a question mark icon. An orange callout box points to this field with the text: 体験商品等、商品の発送がなく店舗に来店される場合、来店日・体験日をショップ用メモ欄にご入力お願い致します。(For experience products, etc., when the product is not shipped and the customer visits the store, please enter the visit date and experience date in the shop memo field.)

# (ご参考)納品書の作成① -1

①「納品書を出力」をクリックします。

出荷情報 ?

注文者情報をコピー 納品書を出力 出荷情報の追加

お名前 必須 購入者姓一 購入者名一 電話番号 0664457480

お名前(カナ) 必須 コウニューシャセイ コウニューシャメイ 会社名

住所 必須 〒 5500002

大阪府

大阪市西区江戸堀

②発行日、タイトル、メッセージ等の内容を確認し、適宜ご変更ください。

納品書出力 受注管理

納品書を出力

発行日

2023-04-11

出荷ID

4674

タイトル

お買上げ明細書(納品書)

出力形式

ファイルに保存

メッセージ

1行目

このたびはお買上げいただきありがとうございます。

2行目

下記の内容にて納品させていただきます。

3行目

ご確認くださいませよう、お願いいたします。

③「作成」をクリックします。

閉じる

作成

# (ご参考)納品書の作成① -2

納品書出力 受注管理

## 納品書を出力

発行日

2023-04-11

出荷ID

4674

タイトル

お買上げ明細書(納品書)

出力形式

ファイルに保存

メッセージ

1行目

このたびはお買上げいただきありがとうございます。

2行目

下記の内容にて納品させていただきます。

閉じる

作成

nouhinsyo-No467....pdf

すべて表示

①左下に表示されるpdfファイルを  
クリックします。

1 / 1 | 100% + | [印刷] [戻る]

### お買上げ明細書(納品書)

〒  
京都府京都市

様 株式会社

このたびはお買上げいただきありがとうございます。  
下記の内容にて納品させていただきます。  
ご確認くださいませよう、お願いいたします。

TEL:  
Email:

**総合計金額** ￥

#### お買上げ明細

【ご注文日】  
2023/04/08 18:48

【注文番号】  
4543

| 商品名 / 商品コード | 数量 | 単価      | 金額(税込)  |
|-------------|----|---------|---------|
|             | 2  | ¥2,000  | ¥4,400  |
|             |    | 商品合計    | ¥4,400  |
|             |    | 送料      | ¥930    |
|             |    | 手数料     | ¥0      |
|             |    | 値引き     | ¥0      |
|             |    | 合計      | ¥5,330  |
|             |    | (10%対象) | ¥5,330  |
|             |    | ポイント    | -¥5,000 |
|             |    | 請求金額    | ¥330    |

<備考>

②明細書（納品書）  
が表示されますので、  
右上の「印刷」ボタンを  
クリックして出力してくだ  
さい。

## ②-1 商品発送後、「売上処理」を行う

### ポイント

- ①商品の発送が完了したら、受注登録画面のF-REGI情報欄【売上】をクリックします。
- ②メッセージボックスが表示されます。確認のうえ【OK】をクリックすると売上処理が実行されます。
- ③右下の【登録】をクリックすると売上処理が完了します。

F-REGI情報

[F-REGI管理画面](#) 不正利用に使われた要注意住所録は「F-REGI管理画面」より確認することができます。  
請求を確定するためには、売上処理が必要です

支払方法 クレジットカード

取引番号 00000000000181080608 [取引番号更新](#)  
※F-REGI管理画面側で金額を変更した場合は、新しい取引番号に更新してください

ステータス 承認済 [更新](#)

決済処理 [売上](#) [承認取消](#) [売上取消](#)

www.kyotobank.co.jp の内容  
売上処理を実行します

[OK](#)

[キャンセル](#)

[登録](#)

[← 受注一覧](#)

## ②-2 商品発送後、「売上処理」を行う

受注登録 受注管理

✓ 売上処理が成功しました

注文情報 ?

注文番号 ? 118

対応状況 ? 発送済み

支払方法 クレジットカード

お支払方法の変更に伴う手数料の変更は手動にてお願いします

F-REGI情報

F-REGI管理画面 不正利用に使われた要注意住所録は「F-REGI管理画面」より確認することができます。

支払方法 クレジットカード

取引番号 0000000000000907346 取引番号更新

※F-REGI管理画面側で金額を変更した場合は、新しい取引番号に更新してください

決済金額 ￥38,260 金額変更

ステータス 売上済 更新

決済処理 売上 承認取消 売上取消

受注情報画面より下記を確認します。

- ・画面上部に売上処理成功のメッセージが表示されている
- ・注文情報の対応状況が【入金済み】から【発送済み】に変更されている
- ・F-R E G I 情報のステータスが【承認済】から【売上済】に変更されている

以上の手続きで売上処理が完了です。

### 売上処理における注意事項

売上処理は、原則として注文日から30日以内に行ってください。  
60日を超えた場合、売上処理ができませんのでご注意ください。

毎月、月末時点において、ステータスが「売上済」である取引を対象に、売上金を集計し、翌月20日に出店企業様へ振込みます。  
商品ご発送後、F-R E G I 情報のステータスを必ず「売上済」にして下さい。売上処理を行うことで、カード会社への請求が確定します。

### ③ お問い合わせ番号を登録する

商品発送後、お問い合わせ番号がある場合は管理画面に登録します。送り状の控えは保存しておきましょう。

詳細検索

検索 検索結果：3件が該当しました

対応状況: 新規受付



CSVダウンロード CSV出力項目設定

| <input type="checkbox"/> | 注文者 ↑                                  | 支払方法 ↑ | 対応状況 ↑ | 購入金額 ↑        | お問合せ | 出荷状況 ↑   | お問い合わせ番号 ↑                          | お届け先 ↑            |
|--------------------------|--|--------|--------|---------------|------|----------|-------------------------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1742<br>購入者姓一購入者名一<br>2022/11/14 22:49 | 代金引換   | 新規受付   | ¥5,578<br>未入金 | 未出荷  | お問い合わせ番! | <input checked="" type="checkbox"/> | 購入者姓一購入者名一<br>大阪府 |

番号を入力後✓をクリックします

# 【ご参考】各配送業者CSVが出力可能

2024年11月  
より機能追加

受注・出荷CSVに加え、各配送業者（ヤマト・佐川印刷・郵便局・西濃運輸）の送り状などを印字できるソフトウェアに読み込む際に適したCSVが出力可能です。

詳細検索

検索

検索結果：3件が該当しました

対応状況: 新規受付

CSVダウンロード

| <input type="checkbox"/> | 注文者 ↑                                      | 支払方法 ↑ | 対応状況 ↑ | 購入金額 ↑        | お問合せ | 出荷状況 ↑ | お問い合わせ番号 ↑ | お届け先 ↑                |
|--------------------------|--|--------|--------|---------------|------|--------|------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1742<br>購入者姓一購入者<br>名一<br>2022/11/14 22:49 | 代金引換   | 新規受付   | ¥5,578<br>未入金 |      | 未出荷    | お問い合わせ番! ✓ | 購入者姓一購入<br>者名一<br>大阪府 |

- 受注CSV
- 出荷CSV
- B2出力
- e飛伝II出力
- e飛伝III出力
- e飛伝メール便出力
- e飛伝Pro出力
- Biz-Logi DEPO出力
- ゆうパックプリントR出力
- カンガルー・マジックII出力

## ④ 発送済みメールを送信する ポイント

| <input type="checkbox"/> | 注文者 ↑                                  | 支払方法 ↑ | 対応状況 ↑  | 購入金額 ↑        | お問合せ | 出荷状況 ↑  | お問い合わせ番号 ↑        | お届け先 ↑   |
|--------------------------|--|--------|---|---------------|------|---|-------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | 1742<br>購入者姓一購入者名一<br>2022/11/14 22:49 | 代金引換   | <span style="border: 1px solid blue; padding: 2px;">新規受付</span> | ¥5,578<br>未入金 | 未出荷  | <span style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">お問い合わせ番号</span> ✓ | 購入者姓一購入者名一<br>大阪府 | <span style="border: 2px solid red; padding: 2px;">✉</span> <span style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">☰</span> |

1.メールアイコンをクリックします

**出荷お知らせメールを送信します** ×

出荷お知らせメールを送信します。メールの文面を確認してから [送信] ボタンを押してください。この操作は取り消すことができません。ご注意ください。

+ メール文面を確認

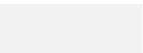
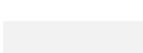
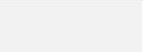
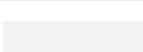
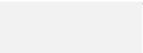
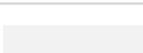
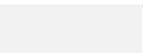
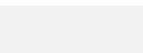
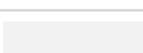
キャンセル 送信

メールの文面はこちらから確認できます。

2.送信ボタンをクリックします

## ⑤ 対応状況が発送済みであることを確認する

受注一覧画面にて、  
注文の対応状況が「発送済み」あることをご確認ください。

| <input type="checkbox"/> | 注文者 ↑   | 支払方法 ↑   | 対応状況 ↑ | 売上金額 ↑                | お問合せ | 出荷状況 ↑   | お問い合わせ番号 ↑                                  | お届け先 ↑ |   |   |   |   |
|--------------------------|---|----------|--------|-----------------------|------|--|---|--------|---|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> | <br>2023/06/18 1:12    | クレジットカード | 発送済み   | ¥ 5,208<br>2023/06/18 |      | 2023/06/20    | <input type="text" value="2818-7646-2011"/> | ✓      |    |    |    | ✓ |
| <input type="checkbox"/> | <br>2023/06/18 21:50   | クレジットカード | 発送済み   | ¥ 765<br>2023/06/18   |      | 2023/06/20    | <input type="text" value="6289-4741-9892"/> | ✓      |    |    |    | ✓ |
| <input type="checkbox"/> | <br>2023/06/19 6:55    | クレジットカード | 発送済み   | ¥ 5,210<br>2023/06/19 |      | 2023/06/20    | <input type="text" value="490181218085"/>   | ✓      |    |    |    | ✓ |
| <input type="checkbox"/> | <br>2023/06/19 0:02   | ポイント     | 発送済み   | ¥ 4,787<br>未入金        |      | 2023/06/20  | <input type="text" value="490181218052"/>   | ✓      |   |  |  | ✓ |
| <input type="checkbox"/> | <br>2023/06/17 10:45 | クレジットカード | 発送済み   | ¥ 2,810<br>2023/06/17 |      | 2023/06/20  | <input type="text" value="490181218041"/>   | ✓      |  |  |  | ✓ |

# 【ご参考】メールの作成① -1

ご注文者様宛のメールを個別に作成し送信することができます。

使用例) 発送が遅延する場合の連絡・サイズやカラーの問い合わせ等

受注登録 受注管理

注文情報 ⓘ

|        |      |          |                     |
|--------|------|----------|---------------------|
| 注文番号 ⓘ | 4614 | 注文日 ⓘ    | 2023/04/09 15:19:37 |
| 対応状況 ⓘ | 入金済み | 入金日 ⓘ    | 2023/04/09 15:19:37 |
|        |      | 出荷日 ⓘ    |                     |
|        |      | 更新日 ⓘ    | 2023/04/09 15:19:37 |
|        |      | 端末種別 ⓘ   | モバイル                |
|        |      | お問い合わせ ⓘ |                     |



メール送信履歴 ⓘ

| メール送信日時          | 件名                     |
|------------------|------------------------|
| 2023/04/09 15:19 | [ことよりメール]ご注文ありがとうございます |

メールを作成

ページを移動します ×

メール通知に移動します。編集内容を保存してから移動しますか？

保存して移動

保存せずに移動

2.どちらかを選択してクリックします。

1.個別の受注登録受注管理画面より、一番下のメール送信履歴まで移動し、「メールを作成」をクリックします。

## 【ご参考】メールの作成① -2

メール通知 受注管理

メール送信先 ?

|      |       |   |
|------|-------|---|
| 注文番号 | 購入金額  | ¥ |
| 注文者  | 購入商品名 |   |

対応状況 入金済み

メール内容

テンプレート ?

件名 ? 必須

本文

選択してください

1

送信内容を確認

← 受注登録

3. 件名、本文を入力し「送信内容を確認」をクリックします。

メール通知 受注管理

メール送信先

|      |       |   |
|------|-------|---|
| 注文番号 | 購入金額  | ¥ |
| 注文者  | 購入商品名 |   |

対応状況 入金済み

メール内容

テンプレート

件名 必須 お知らせ

本文 いつもお世話になっております。

送信

← メール通知

4. 入力内容を確認し、「送信」をクリックします。

# (ご参考)承認取消、売上取消について

---

## ①【承認取消】

商品発送前（売上処理前）、キャンセル等の理由により、カード決済された取引の取消方法について

[15ページ](#)をご参照ください。

## ②【売上取消】

商品発送後（売上処理後）、返品等の理由により、取引を取消す場合の取消方法について

[18ページ](#)をご参照ください。

## ①-1 承認取消の処理 商品発送前に取消(売上処理前)

### ■ 承認取消処理 ①

キャンセル等の理由により、カード決済された取引(対象:承認済取引)の取消方法を下記にご案内致します。

The screenshot shows the ECICUBE system interface. The top navigation bar includes the ECICUBE logo and the user ID 'test403\_01'. The left sidebar contains menu items: 'ホーム' (Home), '商品管理' (Product Management), '受注管理' (Order Management), and '受注一覧' (Order List), which is highlighted with a red box. The main content area shows '受注一覧 受注管理' and a search field with the placeholder text '注文番号・お名前・会社名・メールアドレス・電話番号' and a search icon.

① 受注一覧画面より注文番号・お名前等で対象の取引を検索します。

| <input type="checkbox"/> | 注文者                               | 支払方法     | 対応状況 | 購入金額                   |
|--------------------------|-----------------------------------|----------|------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 127<br>エフレジ太郎<br>2020/09/02 10:43 | クレジットカード | 入金済み | ¥ 15,040<br>2020/09/02 |

② 対象取引の注文者をクリックします。

## ①-2 承認取消の処理 商品発送前に取消(売上処理前)

F-REGI情報

不正利用に使われた要注意住所録は「F-REGI管理画面」より確認することができます。  
請求を確定するためには、売上処理が必要です

支払方法                      クレジットカード

取引番号                      00000000000000907377      
※F-REGI管理画面側で金額を変更した場合は、新しい取引番号に更新してください

ステータス                      承認済   

決済処理                             

③ 受注登録画面のF-REGI情報欄の【承認取消】をクリックすると、メッセージボックスが表示されます。

確認のうえ【OK】をクリックすると、承認取消処理が実行されます。

f-regi-ec-cube4.sakura.ne.jp の内容  
承認済の状態に戻すことはできません。取消処理を実行します

## ①-3 承認取消の処理 商品発送前に取消(売上処理前)

受注登録 受注管理

✓ 承認取消処理が成功しました

注文情報 ?

注文番号 ? 127

対応状況 ? 注文取消し

支払方法 クレジットカード

※支払方法の変更に伴う手数料の変更は手動にてお願いします

F-REGI情報

F-REGI管理画面 不正利用に使われた要注意住所録は「F-REGI管理画面」より確認することができます。

支払方法 クレジットカード

取引番号 00000000000000907377 取引番号更新

※F-REGI管理画面側で金額を変更した場合は、新しい取引番号に更新してください

ステータス 承認取消 更新

決済処理 売上 承認取消 売上取消

④ 受注情報画面より下記を確認します。

- ・画面上部に承認取消処理成功のメッセージが表示されている
- ・注文情報の対応状況が【入金済み】から【注文取消し】へ変更されている
- ・F-REGI情報のステータスが【承認済】から【承認取消】へ変更されている

以上の手続きで承認取消処理が完了です。

### 承認取消処理における注意事項

取消処理を行うと、承認済の状態に戻すことが出来ませんので、ご注意ください。

## ②-1 売上取消の処理 商品発送後に取消(売上処理後)

### ■ 売上取消処理 ①

商品発送後、返品等の理由により、売上処理を行った取引(対象:売上済取引)の取消方法を下記にご案内致します。

The screenshot shows the EC/CUBE system interface. The top navigation bar includes the logo and the user ID 'test403\_01'. Below the navigation bar, there are several menu items: 'ホーム' (Home), '商品管理' (Product Management), '受注管理' (Order Management), and '受注一覧' (Order List). The '受注一覧' menu item is highlighted with a red border. To the right of the menu items, there are search filters for '受注番号・お名前・会社名・メールアドレス・電話番号' and '対応状況'.

① 受注一覧画面より注文番号・お名前等で対象の取引を検索します。

| <input type="checkbox"/> | 注文者                               | 支払方法     | 対応状況 | 購入金額                 |
|--------------------------|-----------------------------------|----------|------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 118<br>エフレジ太郎<br>2020/09/01 18:10 | クレジットカード | 発送済み | ¥4,024<br>2020/09/01 |

② 対象取引の注文者をクリックします。



## ②-3 売上取消の処理 商品発送後に取消(売上処理後)

受注登録 受注管理

✓ 売上取消処理が成功しました

注文情報 ?

注文番号 ? 118

対応状況 ? 返品

支払方法 クレジットカード

お支払方法の変更に伴う手数料の変更は手動にてお願いします

F-REGI情報

F-REGI管理画面 不正利用に使われた要注意住所録は「F-REGI管理画面」より確認することができます。

支払方法 クレジットカード

取引番号 00000000000000907349 取引番号更新

※F-REGI管理画面側で金額を変更した場合は、新しい取引番号に更新してください

ステータス 売上取消 更新

決済処理 売上 承認取消 売上取消

④ 受注情報画面より下記を確認します。

- ・画面上部に売上取消処理成功のメッセージが表示されていること
- ・注文情報の対応状況が【発送済み】から【返品】へ変更されていること
- ・F-REGI情報のステータスが【売上済】から【売上取消】へ変更されていること

以上の手続きで売上取消処理が完了です。

### 売上取消処理における注意事項

- ・取消処理を行うと、売上済の状態に戻すことが出来ませんので、ご注意ください。
- ・売上取消を行うと、売上金額と同額のマイナスデータをカード会社に送信し、元の売上が取消されます。ゆえに、売上と取消のタイミングによっては、一旦引落が発生した後に、翌集計日以降に返金される場合があります。