

フルフィルメント by Amazon[®]

サービス概要

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

TOPICS:

1. フルフィルメント by Amazon[®] (FBA) とは？
2. フルフィルメント by Amazon(FBA) のメリット
3. フルフィルメント by Amazon(FBA) を利用した業務の流れ
4. FBA 利用時の商品ページ例1: 商品詳細ページ
5. FBA 利用時の商品ページ例2: 出品者一覧ページ
6. FBA 利用時の商品ページ例3: 商品検索結果ページ
7. フルフィルメント by Amazon(FBA) を利用した成功事例
8. フルフィルメント by Amazon(FBA) 料金体系
9. FBA商品の販売成立時にかかるコスト(例)
10. 取り扱い禁止商品の例
11. ご利用出品者様の声
12. FBA マルチチャネルサービスとは
13. よくある質問(1)
14. よくある質問(2)

厳秘扱い Confidential

- 複製、無断転載禁止
- フルフィルメント by Amazon サービス概要(以下、「当資料」)は参考資料としてご利用ください。フルフィルメント by Amazon(以下、「FBA」)サービスの利用に際しては、FBAサービス利用に際してご同意いただく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。
- Amazon, アマゾン, Amazon.com, Amazon.co.jp, Amazon.co.jp ロゴ, Amazon プライム, Amazon.co.jp プライムロゴ, フルフィルメント by Amazon, FBA, マーチャント@amazon.co.jp, セラーセントラルは、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。

1 フルフィルメント by Amazon(FBA)とは?

“フルフィルメント by Amazon(FBA)” は Amazon.co.jp[®] で販売される商品の競争力を強力にバックアップするサービスです。

Amazon[®] が貴社の商品の保管・注文処理・出荷代行を行います

- 貴社は商品をAmazon[®] へ送るだけで、その後の保管・発送はAmazon が全て対応します。
- 貴社の日々の注文対応、個別発送対応などの業務負荷を軽減します。

Amazon の先進的な物流機能を活用し、売上アップ

- Amazon は膨大な注文に対する商品保管・出荷のノウハウを蓄積してきました。購入者へ商品を素早く確実に届けることができます。
- Amazon は全品の通常配送料無料^(*1)、Amazon の商品との同梱で貴社の売上向上に貢献します。
- お急ぎ便や年中無休配送など、お客様の利便性が向上するサービスもご活用頂けます。

サービスの流れ



(*1) 出品者が販売・発送する商品、特別配送商品、「通常配送」または「コンビニ受取」以外の配送方法(お急ぎ便、当日お急ぎ便、国外配送)、代金引換の代引手数料などは対象外です。

2 フルフィルメント by Amazon(FBA) のメリット

フルフィルメント by Amazon(FBA) を利用することで、出品者様はもちろん購入者にとってもさまざまなメリットが生まれます。

購入率アップ

- ✓ 「全品の通常配送料無料」に対応。
- ✓ 「当日お急ぎ便^(*1)」「お急ぎ便^(*1)」に対応。
- ✓ 受注・出荷は24時間365日対応(盆・年末年始もOK)。
- ✓ 「Amazon プライム[®](^{*2})」会員サービスに対応。
- ✓ Amazon.co.jp が販売する商品との同梱配送に対応。
- ✓ 代引き決済での購入対応。
- ✓ 「お届け日時指定便」配送に対応。



お客様重視の
サービスが充実。

作業負荷の削減

- ✓ 商品を個別に梱包し、出荷する手間からの解放。
- ✓ ギフトラッピング^(*3)・メッセージは追加費用なしで対応。
- ✓ カスタマーサービス、返品受付はAmazon が対応。



Amazon に
任せれば楽！

配送・保管コストを効率化

- ✓ 配送代行手数料は送料込で全国一律(地方や離島も含む)。
- ✓ 在庫保管手数料は固定費ではなく商品体積と保管日数に応じた料金設定。



(^{*1}) 「当日お急ぎ便」「お急ぎ便」…日本全国のお届け先(沖縄および一部離島を除く)を対象に、いち早く商品をお届けする配送方法です。
「当日お急ぎ便」は関東または関西地方(一部地域を除く)に注文確定当日にお届け、「お急ぎ便」は注文確定翌日から3日後までに商品をお届けする配送方法です。

(^{*2}) 「Amazon プライム」…「お急ぎ便」、「当日お急ぎ便」を無制限にご利用頂ける会員制のプログラムです。

(^{*3}) ギフトラッピング…Amazon が大きさや形状に応じて1点ずつ個別にギフトラッピングすることも可能です。
ギフトラッピングはAmazon 仕様になります。メッセージがある場合、印刷されたメッセージカードと一緒にラッピングされた商品をお届けします。

フルフィルメント by Amazon(FBA) を利用した業務の流れ

出品者様の業務範囲はAmazon.co.jp に出品、納品手続き、Amazon 倉庫への送付までとなります。そこから先の受注、ピッキング、梱包、出荷、返品対応までAmazonが代行します。

出品者様

1 Amazon.co.jp に出品 (商品ページ作成)

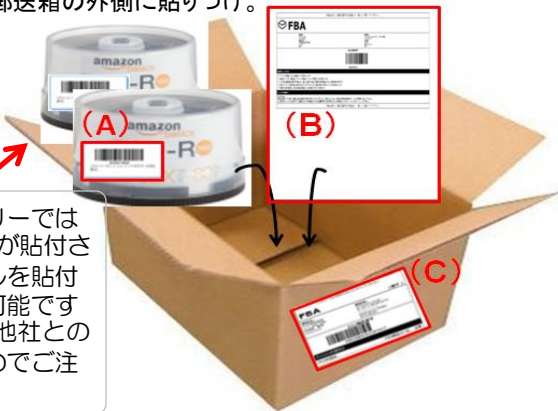
ウェブ上のツールを使用して販売する商品を出品して頂きます。



2 納品手続き

ウェブ上のツールから納品手続きを行います。納品に必要な以下の3種類伝票類も簡単に印刷できます。

- (A) 商品ラベル : 商品1つ1つに貼りつけ。
- (B) 納品書 : 郵送箱に納める。
- (C) 配送伝票 : 郵送箱の外側に貼りつけ。



※一部の商品カテゴリーでは、新品かつJANコードが貼付されている商品はラベルを貼付せずに預けることも可能です。ただし、Amazonや他社との混合在庫となりますのでご注意ください。

3 Amazonの倉庫へ納品

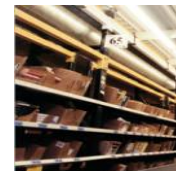


ここから先は
Amazonにお任せ！

amazon.co.jp

4 商品の受領・保管

納品された商品は、安全で空調が完備されたAmazonフルフィルメントセンターで保管管理致します。



5 購入者からの受注対応

購入者からの注文にはAmazonが対応致します。Amazonの経験と専門性を活かし迅速に対応致します。



6 商品をピッキング梱包・出荷、返品対応

購入者への配送・返品対応をAmazonが対応致します。



4 FBA 利用時の商品ページ例1: 商品詳細ページ

商品詳細ページでは、FBA 商品が最上位のショッピングカートを獲得時、以下のように Amazon 配送のサービス条件が表示されます。これらにより購入率アップが期待できます。

商品詳細ページ例

The screenshot shows the Amazon Japan product page for a humidifier. The page includes a search bar, navigation tabs, and a product description. Several callout boxes highlight key service features:

- Amazon プライム**: Amazon プライム無料体験で、この商品について **通常配送を無料** でご利用いただけます。
- 国内配送料無料**: 価格: ¥ 19,950 **国内配送料無料** (一部例外あり) 詳細
- Amazon.co.jp が発送**: この商品は **出品者A** が販売し、**Amazon.co.jp が発送** します。
- 最短お届け日の表示**: **2009/2/20 金曜日** にお届けします! 今から0時間と40分以内にレジに進み、注文を確定されたご注文が対象です。表示されている日は最短の配送日になります。大型商品または設置工事が必要な商品の場合、配送業者よりお客様に事前に連絡をいたしますので、その際に配送日をご相談ください。詳しくはこちら。

「Amazon プライムサービスの対象商品となります。」



「国内配送料無料」

配送料無料は購入者にとって大きなメリットの1つです。

「Amazon.co.jp が発送」

Amazon 直販商品と同梱配送も可能です。

Amazon 配送を希望している購入者への販売に効果的。

「最短お届け日の表示」

最短のお届け日をお約束できるのは Amazon 配送ならではのサービスです。

5 FBA 利用時の商品ページ例2: 出品者一覧ページ

ショッピングカートボックスの順位付けの際、FBA 商品は配送料無料で計算される為、上位表示が期待できます。Amazon 配送のサービス条件も表示されます。

出品者一覧ページ例

すべて **新品** (2 ¥ 1,575より) 中古品 (0)

見る **新品** 国内配送料無料の対象商品のみ 次で並べ替え: **商品価格+配送料**

新品 1-2商品 (全2商品)

商品価格+配送料	コンディション	販売/出品	お決まりですか?
¥ 1,575 通常配送無料 詳細 プライム対象商品 詳しくはこちら	新品	出品者A AMAZON.CO.JP 配送センターより発送されます 評価レベル: ★★★★★ (515評価) 96%の高い評価 過去 12ヶ月。 在庫あり。2010/8/24火曜日にお届けします! 今から 11時間と18分以内 に「お急ぎ便」または「当日お急ぎ便」オプション(有料)を選択して確定されたご注文が対象です。詳しくは こちら 国内向け発送料金 および 返品について 。 1,500円(税込)以上送料無料で。地域ご注文口により商品到着までに48時間以上かかる場合がございます。万が一欠品等で配送が遅れます。	ショッピングカートに入れる または 1-Clickで注文する場合は、 サインイン をしてください。
¥ 1,400 + ¥ 500 (配送料) 低価格商品	新品	出品者B 評価レベル: ★★★★★ (235評価) 96%の高い評価 過去 12ヶ月。 通常、 6~10営業日以内 に発送します。発送元: Japan。 国内向け発送料金 および 返品について 。 佐川急便、ヤマト運輸、郵便局にて商品配送を行っております。土日祝日の発送業務はお休みさせていただきます。配送業者は商品により異なります。お客様による配送業者指定はできません。	ショッピングカートに入れる または 1-Clickで注文する場合は、 サインイン をしてください。

販売価格1575円 + 配送料無料 = 合計1,575円

FBAなら迅速に 出荷対応可能!

FBAなら年中無休で 出荷対応!

販売価格1400円 + 配送料500円 = 合計1,900円

6 FBA 利用時の商品ページ例3: 商品検索結果ページ

国内配送料無料、Amazon プライム対象商品の絞り込み結果にも残る為、露出強化、購入機会の増加が期待できます。

検索結果ページ例

amazon.co.jp

マイストア | Amazonポイント | ギフト券 | セール・バーゲン情報

アカウント

すべてのカテゴリを見る

検索

すべてのカテゴリ

デジタルカメラ

GO

カートを見る

カテゴリ

すべてのカテゴリ

- 家電&カメラ (8,402)
- 和書 (4,514)
- PCソフト (425)
- スポーツ&アウトドア (116)
- ホーム&キッチン (116)
- DIY・工具 (55)
- おもちゃ (55)
- + 全20カテゴリ

配送オプション (詳細)

すべての配送オプション
✓ Amazonプライム 対象
国内配送料無料

カメラ デジタルカメラ

ブランド

- すべてのブランド
- オリンパス (252)
- カシオ (219)
- キヤノン (326)
- ニコン (241)
- ペンタックス (211)
- ヤシカ (20)
- リコー (84)
- 富士フィルム (1,039)

"デジタルカメラ"

関連サーチ: デジカメ, デジ

検索結果 13,820件中 1件が

テレビ・ラジオショッ

「国内配送料無料」や「Amazon プライム」対象商品限定に絞って商品を検索する購入者への販売機会の増加が期待できます。

並び替えを有効にするには カテゴリ



FUJIFILM デジタルカメラ FinePix AX200 シルバー FX-AX200S 富士フィルム (2010/2/20)

新品: ¥ 8,980

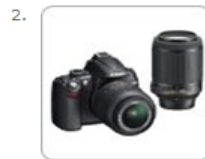
21新品 ¥ 8,980より

14時間以内に「お急ぎ便」ご注文いただくと、2010/8/25 水曜日までにお届けします。

通常配送無料

★★★★☆ (20)

家電&カメラ: 全8,402商品を見る



2.

家電・カメラストア

カメラ デジタルカメラ

デジタル一眼レフカメラ

ビデオカメラ

一眼レフカメラ用アクセサリ

コンパクトデジタルカメラ

デジタルカメラ

カメラ用交換レンズ・デジタルカメラ用交換レンズ

キヤノン用カメラ交換レンズ



3.

OLYMPUS デジタルカメラ CAMEDIA FE-46 オリンパス (2009/8/28)

新品: ¥ 7,980

3新品 ¥ 7,980より

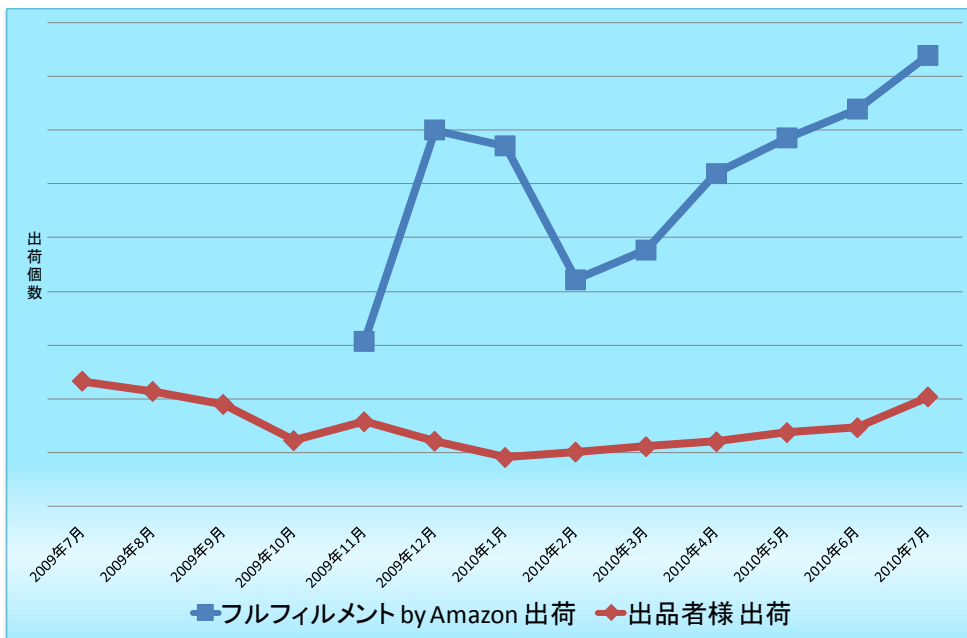
14時間以内に「お急ぎ便」ご注文いただくと、2010/8/25 水曜日までにお届けします。

7 フルフィルメント by Amazon(FBA) を利用した成功事例

FBA を効果的に利用された出品者様の事例をご紹介します。

年末の繁忙期の大量受注をFBAで対応

(ホーム&キッチン商品を取り扱っている出品者様A)



課題:

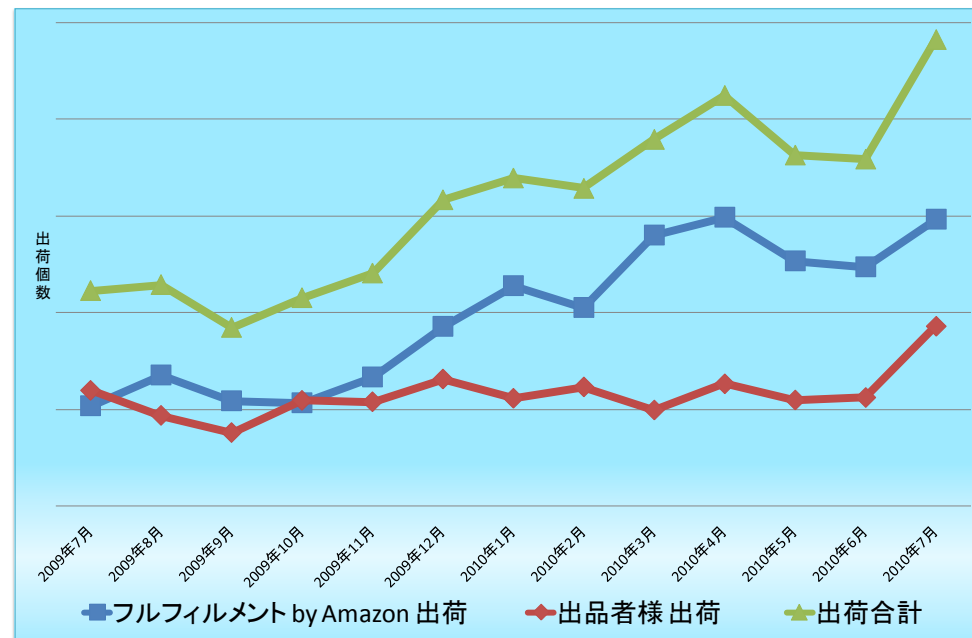
年末商戦期の大量受注に向けての在庫保管・出荷対応。

FBA を利用した結果:

- 12月の繁忙期の大量注文にしっかり対応できた。
- お客さまの顧客満足度の向上により成長につながった。

売れ筋商品をFBAで対応

(家電&カメラ商品を取り扱っている出品者様B)



課題:

売れ筋商品の出荷にかかっている手間を省きたい。

FBA を利用した結果:

- 売れ筋商品を中心とした Amazon 出荷が伸びた。
- 自社出荷にも注力でき、全体の売上・販売個数を増加できた。

8 フルフィルメント by Amazon (FBA)料金体系

FBA手数料には**在庫保管手数料**と**配送代行手数料**(出荷手数料 + 梱包手数料 + 重量手数料)がかかります。

フルフィルメント by Amazon 料金体系

① 在庫保管手数料			
商品サイズ(体積)と保管日数に基づく手数料 基準額(商品の合計体積1m ³ で保管期間1カ月=7900円)を元に算出します			
② 配送代行手数料 (発送手数料 + 出荷作業手数料 + 発送重量手数料)			
	メディア 書籍、CD、VHS、DVD、 ソフトウェア、テレビゲーム	メディア以外 (左記以外すべて)	大型
a 発送手数料 (注文あたり)	¥0	¥160	¥0
b 出荷作業手数料 (個数あたり)	¥60	¥80	¥550
c 発送重量手数料	¥1 (25gあたり)	¥1 (25gあたり)	¥0

■大型：メディア・メディア以外を問わず、商品外形寸法が45cm x 35cm x 20 cm 以上、または梱包時の重量が9kg以上のもの

※ 45,000円(税込)以上の高額商品については配送代行手数料は課金されません。
(ただし、大型商品は適用外)

料金の計算方法

$$\text{① 在庫保管手数料} = \text{¥7,900} \times \text{商品サイズcm}^3 / (100\text{cm} \times 100\text{cm} \times 100\text{cm}) \times \text{保管日数/当月の日数}$$

(サイズ 5cm x 5cm x 5cmの商品を 30日保管した場合、在庫保管手数料は1円)

$$\text{② 配送代行手数料} = \text{a 出荷手数料} + \text{b 出荷作業手数料} + \text{c 発送重量手数料}$$

(200gの商品なら、配送代行手数料は248円(箱代・配送料全て込み))

※ 価格は2011年2月25日現在のものです。金額は将来変更される場合があります。
※ 実際の商品の販売には上記の料金のほかに、販売手数料、カテゴリー成約料等が加算されます。

9 FBA商品の販売成立時にかかるコスト(例)

FBA商品の販売成立時にかかるコストは、Amazon.co.jpでの出品販売にかかる『販売手数料』と『FBA手数料』です。
(FBA手数料は下記のオレンジ色の枠に記載。)

Panasonic
防水デジタルカメラ LUMIX
FT2 スプラッシュブルー



カテゴリ：エレクトロニクス
商品サイズ(cm)：9.9 x 6.3 x 2.4
重量(g)：178 g

商品の販売価格	¥ 30,000
販売手数料 (販売価格 x 販売手数料率 8%)	¥2,400
FBA手数料(合計) 在庫保管手数料 ¥ 1 配送代行手数料 ¥ 247	¥248
出品者様への入金額	¥ 27,352

森ガール 半袖ワンピース
長袖ワンピースレイヤード 2
枚セット



カテゴリ：服・ファッション雑貨
商品サイズ(cm)：28 x 32 x 4
重量(g)：200 g

商品の販売価格	¥ 10,000
販売手数料 (販売価格 x 販売手数料率 15%)	¥1,500
FBA手数料(合計) 在庫保管手数料 ¥ 28 配送代行手数料 ¥ 248	¥276
出品者様への入金額	¥ 8,224

レゴデュプロ
基本ブロック (XL)



カテゴリ：おもちゃ & ホビー
商品サイズ(cm):28.8×28.8×11.4
重量(g)：899 g

商品の販売価格	¥ 3,000
販売手数料 (販売価格 x 販売手数料率 10%)	¥300
FBA手数料(合計) 在庫保管手数料 ¥ 75 配送代行手数料 ¥ 276	¥351
出品者様への入金額	¥ 2,349

SANYO
おどり炊き 圧力IHジャー
炊飯器 ECJ-LG10(S)



カテゴリ：ホーム&キッチン
商品サイズ(cm):26.4×37.7×22
重量(g)：7,000 g **※大型商品**

商品の販売価格	¥ 23,000
販売手数料 (販売価格 x 販売手数料率 15%)	¥3,450
FBA手数料(合計) 在庫保管手数料 ¥ 173 配送代行手数料 ¥ 550	¥723
出品者様への入金額	¥ 18,277

※ 商品サイズが実測値と異なる場合があります。

※ 在庫保管手数料の保管日数は30日を想定しています。

取扱禁止商品の例

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	水に浸して孵化させる卵類も不可。常温で発芽しない品種の種子はOK。
危険物および化学薬品	<p>(1) 爆発物(火薬類。花火・クラッカーを含む)</p> <p>(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、制汗剤スプレー、携帯消火器</p> <p>(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、髭剃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</p> <p>(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。</p> <p>(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</p> <p>(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</p> <p>(7) 放射性物質</p> <p>(8) 腐食性・・・自動車の不凍液、自動車/バイク用バッテリー</p> <p>(9) その他・・・</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) 携帯電話など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。要問合せ) - 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商品など) - 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(プリザーブドフラワーなど。保護梱包条件を満たす場合、取扱可能な場合がありますので担当営業にご確認ください。)
関連省庁などに届け出・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)、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)にもとづき、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。	

※ 取り扱い禁止商品の詳細については、FBAサービス利用に際してご同意いただく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。

※ 不明点がございましたら担当営業までお問い合わせください。

ご利用出品者様の声

フルフィルメント by Amazon をご利用されている出品者様の声をご紹介します。



河野利文氏

出品者名:ゲームプラザ元気302
主なカテゴリー:ビデオゲーム用ソフトウェア

「アマゾンに在庫の商品を送れば、後はすべてやってくれます」

(FBA を) 実際に導入してみると、その便利さにびっくりしましたね。これまではお客さまに届ける商品の梱包は、店が暇な時にひとつひとつやっていたのですが、週に1度アマゾンに在庫の商品を送れば、後はすべてやってくれます。僕は、価格設定と在庫の補充だけやっていたら、自動的に売れていくのだから、これほど便利なことはないですね。本当に自動販売機を設置しているようなものですよ (笑)。

(中略)

以前と比べ約30%売り上げが伸びています。これは、物流費が安くなったため、その分価格を抑えて販売できるようになったことが大きな理由だと思います。ショッピングカート (商品ページの最もいい場所での販売) 獲得率も高くなりましたから。

アマゾンが販売している商品との同梱も可能なのであわせ買いの効果もあったのではないかと思いますし、なにより確実に届けてくれるという信頼感が増した結果ではないかと思っています。

日本流通産業新聞社 「日流e コマース」2009年9月3日号より一部抜粋



水谷成智氏

出品者名:株式会社ミヤビックス(ビザビ)
主なカテゴリー:家電&カメラ

「売り上げは導入前の30倍になっています」

FBA を導入する前 (08年11月時) と現在のアマゾンでの売り上げを比べると30倍になっています。これはもちろん出荷作業が簡単になったことで、多くの商品を出荷できるようになったこともありますが、送料の面も大きいのではないかと思います。

当社でも送料無料ラインを1万円以上としています。デジタル機器を扱うショップはほとんどが、こういった設定だと思います。しかし、FBA で出品すると送料がアマゾンと同じく1500円以上で無料となっています。これによって、単価の安い商品を買っていく人が増え、しかも、アマゾンの商品とあわせて買っても、1500円を超えれば送料無料になるということで、値段あわせに当社の商品を買った人も多かったからだと思います。

(中略)

アマゾン店は、配送面などのお客さまサポートもアマゾンでやってくれるし、商品回転数も他のショップに比べてはるかにいい数字なので、アマゾン店の売上割合を増やせればと思っています。

日本流通産業新聞社 「日流e コマース」2009年9月10日号より一部抜粋

12 FBA マルチチャネルサービスとは？

Amazon.co.jp 以外の販売経路(例: 貴社Webサイト)で販売が成立した商品の出荷を Amazon が代行するサービスです。

FBA マルチチャネルサービスを利用した業務の流れ



FBA マルチチャネルサービス料金体系

在庫保管手数料と**配送代行手数料**がかかります

① 在庫保管手数料	
商品サイズ(体積)と 保管日数に基づく手数料	

② 配送代行手数料	
(a 出荷作業手数料 + b 発送手数料)	

	メディア	メディア以外	大型
a 出荷作業手数料 (個数あたり)	¥70	¥130	¥250
b 発送手数料 (出荷あたり)	¥300	¥310	¥440

- **メディア**：書籍、CD、VHS、DVD、ソフトウェア、TVゲーム商品
- **メディア以外**：上記以外すべて
- **大型**：メディア・メディア以外を問わず商品外形寸法が45cm x 35cm x 20 cm 以上、または梱包時の重量が9kg 以上のもの

よくある質問(1)

参加に関する質問

- Q. フルフィルメント by Amazon への申し込みはどのようにすればよいですか？**
- A.** フルフィルメント by Amazon へのお申し込みはオンライン上で行えます。出品者用のアカウントをお持ちでない場合は、下記より出品者用アカウントを取得します。
<http://www.amazonservices.jp/jp/services/sell-on-amazon.htm>
 出品者用のアカウント取得後、もしくはすでにお持ちの場合は、セルフサービスでフルフィルメント by Amazon の登録が可能です。下記のいずれかの方法で登録画面に進めます。
- ・ セラーセントラル®のトップページ左下にある「フルフィルメント by Amazon」ボックスの下部の「加入は無料です(登録手続きへ)」をクリック。
 - ・ セラーセントラルの在庫管理画面右上の「フルフィルメント by Amazon」ボックスの下の「登録する」をクリック
 - ・ 在庫管理画面でフルフィルメント by Amazon に切り替えたいSKUを選択してから、プルダウンメニューで「Amazon から出荷」に変換を選び、「GO!」をクリック
- 次に表示される画面で、Amazon サービスビジネスソリューション契約の内容をご確認いただき、契約内容にご同意頂ける場合には「フルフィルメント by Amazon 契約に同意しました」にチェックをし、「フルフィルメント by Amazon の利用を開始する」をクリックしてください。アカウントの設定が完了したら、セラーセントラルにフルフィルメント by Amazon をご利用いただくためのメニューが表示されます。
- Q. フルフィルメント by Amazon の契約時にかかる料金は？**
- A.** フルフィルメント by Amazon の契約時には料金は発生しません。
 出品者の商品が Amazon フルフィルメントセンターへ納品された時点から在庫保管料金が発生します。
 また、購入者から注文を受注後、商品の発送時に発送代行手数料がかかります。

商品の登録に関する質問

- Q. フルフィルメント by Amazon で販売したい商品は、どのように登録すればよいですか？**
- A.** セラーセントラル上で商品を登録します。既に Amazon.co.jp 内のカタログにある商品は、検索のうえ出品することができます。Amazon.co.jp 内のカタログ内にはない商品については、必須項目を入力し、カタログ内に商品の詳細ページを新規作成し登録します。登録の手順はフルフィルメント by Amazon スタートアップガイド(実践編)またはセラーセントラルのヘルプページでご確認ください。
- Q. フルフィルメント by Amazon に登録する場合、商品はすべて Amazon からの出荷にしなければならないのでしょうか？**

- A.** いいえ。出品者の判断によって Amazon からの出荷を希望する FBA の利用、出品者自身での出荷を使い分けることができます。FBA 商品のご利用は 1 商品 1 在庫から、出品者が任意に指定することができます。
- Q. フルフィルメント by Amazon で出荷可能な商品のサイズの基準は？**
- A.** タテ、ヨコ、高さ三辺の合計が 170cm を超える商品、あるいは重量が 30kg を超える商品はフルフィルメント by Amazon でお取り扱いできません。なお、最小サイズおよび重量に関する規定はありません。
- Q. フルフィルメント by Amazon で出荷できない商品は？**
- A.** フルフィルメント by Amazon を利用して出荷できない商品の詳細は、本資料 10 ページをご参照ください。またはセラーセントラルのヘルプページをご参照ください。

納品に関する質問

- Q. 納品する商品はどのように準備すればよいですか？**
- A.** Amazon フルフィルメントセンターに納品するすべての商品は、フルフィルメントセンターからすぐに出荷できる状態になっている必要があります。破損しやすい商品は適切な梱包素材で十分に梱包してください。詳細は営業またはテクニカルサポートにお問い合わせください。
- Q. 納品の際の発送料は？**
- A.** Amazon フルフィルメントセンターへの納品にかかる発送料は、発送元(出品者)払いでお願いいたします。
- Q. 納品する場合、配送業者に指定はありますか？**
- A.** 任意の配送業者をご利用ください。ただし、納品の配達確認が可能な発送方法で納品していただく必要があります。納品が Amazon で未受領となった場合、出品者は、クレーム申請前に配達確認や追跡情報を明示する必要があります。(自家用車など、配送業者を使用しない形での納品形態はご遠慮ください。)
- Q. 納品した商品の状況はどのように確認できますか？**
- A.** セラーセントラル上でほぼリアルタイムに在庫状況を確認できます。
- Q. 納品した商品は返却してもらえますか？**
- A.** はい。セラーセントラルの FBA 在庫画面上で、返却を希望する商品の配送元を「出品者から出荷」に変更した後、任意の数の商品の返送依頼を行ってください。

商品の保管に関する質問

- Q. 納品した商品はどのように保管されますか？**
- A.** 商品を保管する Amazon フルフィルメントセンターは、完全に空調管理され、自動化を取り入れたピッキング、梱包、発送の工程によって、注文をすばやく処理することができる設備を備えています。フルフィルメントセンターは以下のような特徴を持っています。

よくある質問 (2)

(続き)

商品の保管に関する質問

- ・24時間体制の警備
- ・自動化されたワイヤレスネットワークによる注文のトラッキングシステム
- ・空調設備付きの倉庫
- ・商品にあわせた専用の保管エリア

Q. Amazonが商品を紛失または破損した場合は？

- A. Amazonフルフィルメントセンターで保管している商品が、破損または紛失した場合には、交換価額に基づいた金額をお支払いさせていただきます。詳細はセラーセントラルのヘルプページをご参照ください。

問い合わせ・返品に関する質問

Q. 購入者からの問い合わせには、出品者とAmazonのどちらが対応することになっていきますか？

- A. FBA商品の返品および返金に関しては、Amazon.co.jpがカスタマーサービスを担当します。

Q. 購入者からの返品や購入者への返金は？

- A. FBA商品に関しては、Amazonの返品ポリシー、Amazonサービスビジネスソリューション契約(またはMerchants@amazon.co.jpプログラム契約)、Amazon出品者利用規約に従って、Amazonが購入者からの返品、返金の対応をします。

Q. 購入者から返品された商品はどうなりますか？

- A. Amazonが、返品された商品が当初出品されていたコンディションと同等であり、販売可能だと判断した場合、ただちに出品者の販売可能な在庫に戻します。商品が当初出品されていたコンディションでの販売は不可能だと判断した場合は、セラーセントラルで破損としてフラグを立て、一時的に保留にします。その後、出品者からの返送指示に従って返送します。

支払いに関する質問

Q. 在庫保管手数料や配送代行手数料はいつ請求されるのですか？

- A. Amazon.co.jpへ出店・出品のご契約をいただいた場合、決済は出品用アカウントで設定された周期毎に行われます。フルフィルメントby Amazonの在庫保管手数料は在庫商品がAmazonフルフィルメントセンターで受領されてからの発生となり、保管日数に応じて加算されますが、決済は毎月最初の決済日に行われます。

配送代行手数料は、受注後、商品発送毎の課金となり、設定された周期毎にその他の手数料と同時に決済が行われます。

Q. 売り上げはどのように支払われますか？

- A. 所定日の決済後、各種手数料を差し引いたうえでAmazonから直接、出品者のアカウントに振り込まれます。

その他の質問

Q. 領収書は発行してもらえますか？

- A. いいえ。AmazonフルフィルメントセンターよりFBAの注文を発送する際、出荷明細書のみを同梱します。このため、購入者より領収書の発行依頼があった場合は、出品者にて別途発行、発送していただく必要があります。

Q. FBA商品に関する購入者の評価はどのような扱いになりますか？

- A. 購入者はFBA商品に関しても、出品者を評価することができます。FBA商品の出荷について問題が発生した場合、Amazonカスタマーサービスが責任を持って迅速かつ適切な対応に努めますが、FBA商品の出荷に関する問題について出品者が低い評価を受けた場合には、テクニカルサポートまでご連絡ください。

Q. 質問がある場合の問い合わせ先は？

- A. セラーセントラルのヘルプページ下のリンク「テクニカルサポート」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、テクニカルサポートへお問い合わせください。