

はじめに

ネットショップ能力認定機構は、イーコマース業界の発展を人材面で支えるため、2010年4月27日に設立された一般財団法人です。当機構は、イーコマース業界で働くために必要な能力を「知識」「スキル」「経験」で評価し、その職種・職位ごとに、「ネットショップ実務士」として認定いたします。

イーコマース業界は、この不況下でも世界的に伸張し続けており、2008年の国内ネットショップ市場規模は約6兆円（就労人口は推定16万人）、2014年には約2倍になる見込みです。2000年以降、チャレンジ精神あふれる盛な中小企業を中心に市場が伸びてきましたが、近年は中堅企業～大企業の参入が多数見られ、新卒を含めた業界の採用意欲も伸び続けています。国内の消費支出におけるイーコマース化割合が未だ3～4パーセント程度であることから、現在の伸びはしばらく続くと思われる。

一方、少子化にもかかわらず、新卒学生の内定割合は決して良い状況ではありません。採用意欲が増大している業界があるにもかかわらず、学生を中心とした若者たちは「イーコマース業界で働く」という働き方を知らないのが現実です。これはひとえに業界から若者へのアピール不足であり、学校におけるキャリア教育で触れられてこなかったことが原因だと考えています。

また、拡大している業界企業においても、社内教育制度・人事評価制度・知識の体系化といった取り組みは遅れており、企業が求める人材能力の体系化と、その体系を教育界へ訴求する当機構の取り組みは、必ずや日本の職業人育成に貢献するものと信じております。

公式テキスト第1弾として発行する本テキストは、イーコマース業界を知らない就労希望者やイーコマース業界における働き方を知りたい人材向けに、必要な能力の全体像を体系的に解説しております。平易な解説を心がけましたが、実施委員会に参加の企業・団体に協力いただき、数多くの取材・調査を経てまとめ上げた、実践的な内容になっています。

今後も当機構は、職業人育成を通じて、日本の経済発展に貢献できるよう活動を続けて参ります。引き続き、ご支援のほどよろしくお願い申し上げます。

2010年7月

一般財団法人 ネットショップ能力認定機構

本書の使い方

本書の特長

- ・ネットショップで働くために必要な基礎知識を網羅しています。
- ・ネットショップでの働き方を、働く人材の視点でまとめています。
- ・右端の注釈スペースには、用語解説と旬な情報、事例などを掲載しています。
(スペースが足りない場合は「memo」として本文中に掲載)
- ・事業環境の変化が激しい業界のため、本テキストは短期サイクルでの更新を予定しています。

- **章タイトル**
各章のタイトルを示します。
- **章番号+節番号**
章番号と節番号を示します。
- **タイトル**
学習項目のタイトルを示します。
- **見出し**
学習内容のパートを示します。
- **memo**
用語の解説や事例を示します。
- **ナビゲーション**
各章番号と章タイトルを示します。

第一章 インターネットの現状

1章 現代インターネット

2章 現代インターネットの現状

3章 現代インターネットの現状

4章 現代インターネットの現状

5章 現代インターネットの現状

6章 現代インターネットの現状

7章 現代インターネットの現状

8章 現代インターネットの現状

9章 現代インターネットの現状

1-1 現代インターネットの特徴

(ブロードバンド、ワイヤレス、エニーデバイス、ソーシャル、リッチコンテンツ)

● 様々なキーワードがあらわれた2009年

これまで国内ではインターネット接続の「普及」度合いが統計の対象であり、関心事でもあったが、平成19年末には世帯普及率が90%を越え、それ以降は「ブロードバンド化」度合いに関心が移っている。また2009年には「ワイヤレスブロードバンド」「エニーデバイス」「モバイルアプリケーション」「通信プラットフォーム開放」「拡張現実感(AR)」「SaaS」「著作権法改正」「マスメディアの凋落」といったキーワードが目についた。

「ワイヤレスブロードバンド」においては、携帯電話網で普及が進んだ3Gのみならず、駅や列車などにおけるWi-Fi(無線LAN)、モバイルWiMAXといったサービスも普及を後押ししている。

例えば、JR東海は、東京-新大阪間の新幹線「N700系」において「車内インターネット接続サービス」を開始した。成田・羽田空港路線のリムジンバスでも、移動中にメールやウェブ閲覧が簡単にできるようになった。

一方「エニーデバイス」とは、あらゆる電子機器(デバイス)がインターネットに繋がりが、どの電子機器(デバイス)からでも「いつもの環境」や「自分の環境」が利用できるようになることを指す。手帳やTVなど、これまでネットとは距離のあった身の回りのものが、インターネットと繋がりはじめた。パソコンだけでインターネットを楽しむ時代は終わり、あらゆる日常的なシーンで、接続機器(デバイス)を気にせずインターネットを使う時代が来ることは間違いないだろう。

また、iPhoneやAndroidといったスマートフォン用のOSで稼働するアプリケーション開発が第三者に開放され、多数の一般開発者が参入し、マーケットプレイス経由でダウンロードできるアプリケーションが日々増えていることにも注目したい。

アプリケーションをマーケットプレイスに出すために、iPhoneではアップル社による検閲が必要だが、Androidは検閲なしのため、自由度も広がっている。

国内ではiモード開始から10年を経て、携帯電話事業者(キャリア)が独占してきた携帯電話サービスを解放しようとする動きも活発になっ

3G ITU(国際電気通信連合)によって定められた「IMT-2000」規格に準拠したデジタル携帯電話の方式総称。高速なデータ通信が可能。

Wi-Fi IEEE 802.11a/IEEE 802.11b)のブランド名。

WiMAX (WiMAX) という無線通信規格を移動通信に活用する技術。モバイル・パソコンなどのモバイル端末が、ADSL並みの速度でデータ通信できる。

車内インターネット接続サービス 通信速度は新幹線一編成あたり最大約2Mbpsまで。NTTコミュニケーションズ「HOT SPOT」、ソフトバンクテレコム「BBモバイルポイント」など公衆無線LAN事業者と契約を結んでいない利用はできない。

「アクティビ」 対応するデジタルデバイス向けに情報コンテンツや動画コンテンツを転送するポータルサービスのこと。

iPhone や Android (iPhone は2007年1月に発表されたApple社のスマートフォン。Androidは07年11月にGoogle社が発表した。携帯端末でのソフトウェア実行環境。この技術を使ったスマートフォンに「Xperia」などがある。

検閲なし ユーザーが「買の悪いアプリケーション」を購入してしまふ危険性があるため、購入後一定期間は返品ができる仕組みにしている。

iモード ユーザーが「買の悪いアプリケーション」を購入してしまふ危険性があるため、購入後一定期間は返品ができる仕組みにしている。

目次

1章

インターネットの現状・・・・・・・・・・ 5

- 1-1 現代インターネットの特徴・・・・・・・・・・ 6
- 1-2 ビジネス動向・・・・・・・・・・ 8
- 1-3 社会動向1 インターネットに関連する法律の動向 11
- 1-4 社会動向2 サイバー犯罪、コンピュータウイルス 15
- 1-5 社会動向3 教育とインターネット・・・・・・ 17
- 1-6 インターネット個人利用動向・・・・・・・・・・ 19

2章

電子商取引におけるネットショップ・・・・・・・・ 23

- 2-1 電子商取引の範囲・・・・・・・・・・ 24
- 2-2 電子商取引の種類・・・・・・・・・・ 26
- 2-3 電子商取引の規模・・・・・・・・・・ 28
- 2-4 ネットショップの定義・・・・・・・・・・ 30

3章

ネットショップの種類と特徴・・・・・・・・ 33

- 3-1 独自ドメイン店の特徴・・・・・・・・・・ 34
- 3-2 ショッピングモールの特徴・・・・・・・・・・ 39
- 3-3 モバイルショップ・・・・・・・・・・ 45
- 3-4 日本のショッピングモール・・・・・・・・・・ 48
- 3-5 独自ドメイン店支援サービス・・・・・・・・・・ 51

4章

ネットショップと実店舗・・・・・・・・ 53

- 4-1 小売業とネットショップ・・・・・・・・・・ 54
- 4-2 実店舗の現状・・・・・・・・・・ 56
- 4-3 ネットショップと実店舗の買い物の流れ・・・・・・・・ 59
- 4-4 比較して分かるネットショップの注意点・・・・・・・・ 62

5章

ネットショップ業界・・・・・・・・ 65

- 5-1 世界のネットショップ・・・・・・・・・・ 66
- 5-2 日本のネットショップ市場・・・・・・・・・・ 68
- 5-3 主な業界団体・・・・・・・・・・ 73
- 5-4 知っておきたいネットショップ・・・・・・・・・・ 75

6章（準備編）

ネットショップ開店～運営の流れ 準備編・・・・ 77

- 6-1 準備編1 ネットショップ運営に必要な設備・・・・ 78
- 6-2 準備編2 ネットショップで販売する商材・・・・ 82
- 6-3 準備編3 商品価格の決定・・・・・・・・・・ 87
- 6-4 準備編4 販売する商品の許認可、検査・・・・・・・・ 89
- 6-5 準備編5 決済方法の決定・・・・・・・・・・ 93
- 6-6 準備編6 送料の決定・・・・・・・・・・ 96
- 6-7 準備編7 宅配業者のメール便などの活用・・・・ 100
- 6-8 準備編8 独自ドメインの取得・・・・・・・・・・ 103

6章（制作編）

ネットショップ開店～運営の流れ 制作編・・・・ 105

- 6-9 制作編1 ネットショップ全体の構造・・・・・・・・ 106
- 6-10 制作編2 ネットショップのカラーイメージを決定 108
- 6-11 トップページに盛り込む要素・・・・・・・・・・ 112
- 6-12 商品紹介ページの要素・・・・・・・・・・ 120
- 6-13 商品写真の見せ方・・・・・・・・・・ 128
- 6-14 特定商取引法に基づく表示・・・・・・・・・・ 130
- 6-15 注文フォームの中身・・・・・・・・・・ 135
- 6-16 そのほかに必須のページ・・・・・・・・・・ 137
- 6-17 素材の制作・・・・・・・・・・ 143
- 6-18 SEO 対策・・・・・・・・・・ 147
- 6-19 ネットショップの新機能・・・・・・・・・・ 153
- 6-20 ネットショップ構築のアウトソーシング・・・・ 156

6章（運営編）

ネットショップ開店～運営の流れ 運営編・・・・ 159

- 6-21 運営編 開店時の宣伝1
(検索エンジン登録、PPC 広告)・・・・・・・・・・ 160
- 6-22 運営編 開店時の宣伝2
(相互リンクや、モール出店の広告宣伝)・・・・ 166
- 6-23 受注から取引終了までの流れ・・・・・・・・・・ 169
- 6-24 商品の検品作業・・・・・・・・・・ 172
- 6-25 商品の梱包作業・・・・・・・・・・ 175
- 6-26 商品発送の際に同梱するもの・・・・・・・・・・ 177
- 6-27 商品発送までに送るメール・・・・・・・・・・ 181
- 6-28 商品到着後のアフターフォロー・・・・・・・・・・ 188

目次

7章

ネットショップ・スタッフの働き方・・・ 191

- 7-1 店員の働き方（運営編）1日の働き方・・・ 192
- 7-2 店員の働き方（運営編）問い合わせ対応・・・ 196
- 7-3 店員の働き方（運営編）クレーム対応・・・ 199
- 7-4 店員の働き方（運営編）日々のスキルアップ・・・ 203
- 7-5 店員の働き方（制作編）レギュラーの更新作業・・・ 210
- 7-6 店員の働き方（制作編）メールマガジンの発行作業 213
- 7-7 店員の働き方（制作編）イレギュラーな更新作業・・・ 216
- 7-8 店長の働き方（経営、販促編）ルーティンワーク・・・ 219
- 7-9 店長の働き方（経営、販促編）販促活動・・・ 224
- 7-10 店長の働き方（経営、販促編）アウトソーシング・・・ 229
- 7-11 店長の働き方（経営、販促編）店のレベルアップ・・・ 232

8章

ネットショップ業界に入るために必要な知識・・・ 237

- 8-1 法律・・・ 238
- 8-2 セキュリティ対策（1）・・・ 249
- 8-3 セキュリティ対策（2）・・・ 252
- 8-4 ビジネスマナー、一般常識・・・ 255
- 8-5 会計・・・ 267

9章

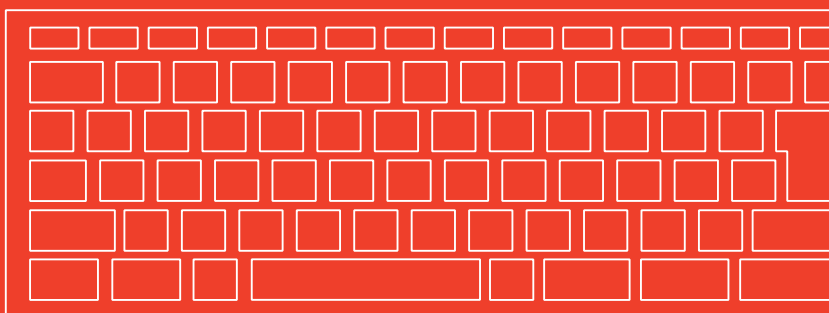
ネットショップ業界に入るために必要なスキル 271

- 9-1 商品検索・・・ 272
- 9-2 ネットショップでの買い物体験・・・ 276
- 9-3 ネットオークション出品・・・ 278

6章 (運営編)

ネットショップ開店～運営の流れ 運営編

6-21 運営編 開店時の宣伝1 (検索エンジン登録、PPC 広告)	160
6-22 運営編 開店時の宣伝2 (相互リンクや、モール出店の広告宣伝)	166
6-23 受注から取引終了までの流れ	169
6-24 商品の検品作業	172
6-25 商品の梱包作業	175
6-26 商品発送の際に同梱するもの	177
6-27 商品発送までに送るメール	181
6-28 商品到着後のアフターフォロー	188



6-21

運営編 開店時の宣伝 1

(検索エンジン登録、PPC 広告)

●まずは検索エンジン登録を行う

ネットショップがオープンしても、それだけで商品が売れるわけではない。実店舗がチラシを作り近所に配って店舗の存在をアピールしていくのと同様に、ネットショップでもオープン直後は特に宣伝活動に力を入れる必要がある。

そのために、まず行いたいのが「検索エンジン」への登録だ。お客様は、膨大な情報があるインターネットの中から自分の欲しい情報を探し出すために検索エンジンを使う。もしも検索エンジンに、自社のネットショップの存在を知ってもらえていなかったら、お客様に出会えるはずがない。

検索エンジンの代表格である「Yahoo! JAPAN」や「Google」では、検索エンジンに登録したサイトだけが検索の対象になるわけではないし、登録したことで上位表示に有利になることを保証してはいるが、登録しないでいるよりも早く検索結果に表示されることが多い。そのためにも、できるだけ早く登録手続きを踏みたい。

ここでは、Google の登録ステップを紹介する。

① Google トップページにアクセスし「Google について」をクリック

Google のトップ画面の下にある「Google について」をクリック



② サイト登録メニューを選択する

「Google について」をクリックすると「コンテンツを Google に送信する方法」という項目が出るので、それをクリックする。

③ URL と店の特徴を記述する

同ページの右側に「まずはじめに」という一文があり、その下に「1.URL を送信して Google のインデックスに登録する」と記載されているので、ここをクリックし、ネットショップのトップページの URL を記入。備考欄には、店の特徴を簡単に説明しておこう。記入を終えたら「URL の追加」を押せば、作業は完了。

なお、この時点で、自店がまだ準備段階であれば、登録は見送ること。お客様がアクセスしたとき「不完全なサイトだ」と悪印象を抱く可能性があるからだ。

Google に URL を追加

サイトの登録

Google はクローラーを行うごとに新しいサイトをインデックスに追加更新していますが、ここで URL を登録することをおすすめします。ただし、申請いただいた URL のすべてが Google のインデックスに登録されるわけではなく、特定の URL が Google で表示されるかどうか、またそのタイミングについての予測や保証はできませんのでご了承ください。

http://www.google.co.jp/ のように、先頭に http:// を付けて入力してください。URL と一緒に、ページのコンテンツを説明するコメントやキーワードも追加できます。これらは Google 側の参考情報として使用されるものであり、Google でのインデックス付けには使われません。

注：登録に必要なのはホストのトップページだけです。このページからリンクされているページは Google のクローラロボットである Googlebot によって追加されますので、トップページ以外の各ページを登録する必要はありません。また、Google ではインデックスを定期的に更新しますので、更新前・後のリンクを登録する必要はありません。無効になったリンクは、次回のクローラーでインデックス全体を更新する際に消滅します。

URL:

備考:

オプション 手動で送信された URL と自動で送信された URL を区別しやすいように、下のボックスに表示されているとおり、手動で入力してください。

トップページの URL を記入。備考欄には、店の特徴を簡単に説明。「URL の追加」を押せば、作業は完了。

一方、Yahoo! JAPAN は、Yahoo! 検索ページの「検索サービス一覧」から「Yahoo! 検索結果にページを表示するには」をクリック。すると「検索エンジン（クローラー）への巡回リクエスト」というコンテンツがあるので、そこから登録を行う。

ところで、Yahoo! JAPAN については「カテゴリ登録」も行うこと。ネットショップははじめ商用サイトのカテゴリ登録は「Yahoo! ビジネス

1 章

インターネットの現状

2 章

電子商取引におけるネットショップ

3 章

ネットショップの種類と特徴

4 章

ネットショップと実店舗

5 章

ネットショップ業界

6 章

ネットショップ開店・運営の流れ

7 章

ネットショップの働き方・スタッフの働き方

8 章

ネットショップ業界に入るための必要な知識

9 章

ネットショップ業界に入るために必要なスキル

「1章 エクスプレス」の有料サービス（5万2500円。モバイルサイトも別に5万2500円かかる）経由で行う必要があるため、登録に二の足を踏むところだが、ビジネスとしてネットショップを運営するならば登録をすべきだ。

その理由は、検索エンジンの上位表示に役立つから（152ページ参照）。また、Yahoo! JAPANに登録されている旨をサイト上で告知することで、お客様への信頼を得ることもできる。

Yahoo! JAPANのカテゴリ登録の流れは以下の通り。

（例）キャンプ用品を売るショップの場合

① ヤフーカテゴリの中から、自店にあったカテゴリをクリック

まずはネットショップが完全に出来上がっているかを確認。中途半端なサイトは登録審査には通らないので注意。Yahoo! JAPANのトップページから「カテゴリ一覧ページ」に飛び、「ショッピング」をクリック。

② 「アウトドア」→「キャンプ」をクリックし、「サイトの登録・変更」を押す

キャンプ用品を扱うのであれば、「ショッピング」から「アウトドア」のカテゴリをクリックし、さらに「キャンプ」をクリック。右側に「サイトの登録・変更」というボタンがあるのでクリック。

「ショッピング」のカテゴリは、さらに下のようなカテゴリに分かれる。

<input type="checkbox"/> アウトドア (905) NEW!	<input type="checkbox"/> ジュエリー、アクセサリ (1941) NEW!
<input type="checkbox"/> アダルト (1022) NEW!	<input type="checkbox"/> 出版 (2837)
<input type="checkbox"/> インターネットサービス (1402) NEW!	<input type="checkbox"/> 趣味、ホビー (1804) NEW!
<input checked="" type="checkbox"/> 運送、物流 (874)	<input type="checkbox"/> 商品、価格の比較 (404)
<input type="checkbox"/> エンターテインメント (1308)	<input type="checkbox"/> ショッピング (2033)
<input type="checkbox"/> オークション (79)	<input type="checkbox"/> スポーツ (1965)
<input type="checkbox"/> 贈物、記念日 (812)	<input type="checkbox"/> 住まい (7344) NEW!
<input checked="" type="checkbox"/> オフィス用品、オフィス機器 (1210) NEW!	<input type="checkbox"/> セキュリティ (137)
<input type="checkbox"/> おもちゃ (1095)	<input type="checkbox"/> 医療 (376)
<input type="checkbox"/> 音楽 (2309) NEW!	<input type="checkbox"/> 食糧 (67)
<input type="checkbox"/> 環境 (371)	<input checked="" type="checkbox"/> ソフトウェア (2540) NEW!
<input type="checkbox"/> 教育 (3900) NEW!	<input type="checkbox"/> 地図とナビゲーション (116)
<input type="checkbox"/> クーポン (263)	<input type="checkbox"/> 調査サービス (264)
<input type="checkbox"/> グルメ、ドリンク (10604) NEW!	<input type="checkbox"/> 動物、ペット (1634)
<input type="checkbox"/> 芸術、工芸 (3374) NEW!	<input type="checkbox"/> ネットワークと通信 (1747) NEW!
<input type="checkbox"/> ゲーム (502)	<input type="checkbox"/> 花 (1298) NEW!
<input type="checkbox"/> 結婚 (1058) NEW!	<input type="checkbox"/> 美容、ボディケア (2102) NEW!
<input type="checkbox"/> 健康 (4104) NEW!	<input type="checkbox"/> ファッション (7454) NEW!
<input type="checkbox"/> 子ども (312)	<input type="checkbox"/> 福祉、介護 (431)
<input type="checkbox"/> 雇用 (1888)	<input type="checkbox"/> 不動産 (1674) NEW!
<input type="checkbox"/> コンピュータ (4098) NEW!	<input type="checkbox"/> 法律 (473)
<input type="checkbox"/> 証券、金融 (2306) NEW!	<input type="checkbox"/> 本 (920) NEW!
<input type="checkbox"/> 雑貨 (1024) NEW!	<input type="checkbox"/> デジタルとニュース (2056)
<input type="checkbox"/> 自転車 (223)	<input type="checkbox"/> ライティング、読書 (102)
<input type="checkbox"/> 自動車、オートバイ (5510) NEW!	<input type="checkbox"/> 旅行、交通 (5118)
<input type="checkbox"/> 実業 (876) NEW!	<input type="checkbox"/> レンタル、リース (19)
<input type="checkbox"/> 宗教、精神世界 (494)	

③ Yahoo! ビジネスエクスプレスの申し込みをする

商用サイトの登録依頼は有料（5万2500円）。なお「健康食品、健康用品に関するサイト」などは15万7500円の費用がかかる。「製作中の箇所はない」「リンク切れはない」など19項目の質問に答えながら、登録作業を進める。

審査料金の入金確認後、審査開始。審査結果は7営業日以内に知らされる。初回審査で登録見送りとなった場合も審査結果のお知らせから30日以内に限り、無料で再審査。

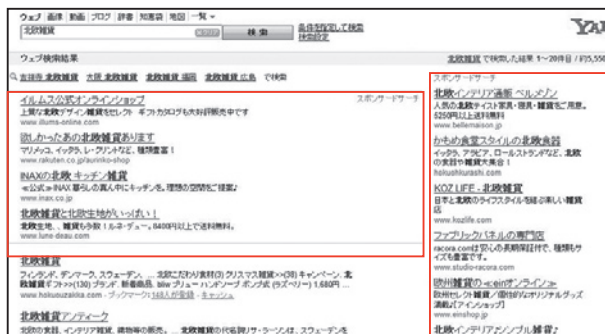
● PPC 広告にも出稿する

SEO対策で検索エンジンの上位表示を目指しても、効果があらわれるまでにはある程度の時間がかかる。さらに、SEO対策を実施したら必ず上位表示が実現するとも限らない。

そこでネットショップを運営するうえでは、PPC広告も活用したい。

PPC広告とは、検索連動型広告のことで、Yahoo! JAPAN や Google などの検索エンジンの上部や右側などに表示される広告のこと。お客様が入力したキーワードに連動して表示されるので、クリック数アップが期待できる。また、短時間で検索結果に反映されるのも大きな特徴の一つだ。

PPC広告は入札価格などにより（後述）、上位表示、下位表示の差が生まれるが、通常の検索結果の表示よりも目立つ場所に表示される可能性が高い。



赤枠で囲った部分がPPC広告。目立つ位置に広告が表示されていることがわかる。

PPC広告で主流なのは「アドワーズ広告」と「スポンサードサーチ」の2つ。2つの仕組みは、ほとんど同じだが、大きく違うのは広告が表示される検索エンジン。前者はGoogle、後者はYahoo! JAPAN やエキ

モバイルサイトの追加登録

モバイルサイトのカテゴリ登録する場合も別途5万2500円かかる。PCとモバイルの登録を同時に依頼すると8万4000円と割安になる。

その他、157,500円かかるサイト

- ・アダルト、風俗営業に関するサイト
- ・スキンケア、ヘアケアに関するサイト
- ・エステティックサロン、美容外科などの美容を目的とした施術に関するサイト
- ・鍼灸、整体、カイロプラクティック、マッサージなどの各種療法に関するサイト
- ・行政書士、司法書士などの書士業に関するサイト

PPC 広告

「Pay Per Click」の頭文字を取っている。「リスティング広告」や「P4P (Pay for Performance)」とも呼ばれる。

1章

インターネットの現状

2章

電子商取引におけるネットショップ

3章

ネットショップの種類と特徴

4章

ネットショップと実店舗

5章

ネットショップ業界

6章

ネットショップ開店と運営の流れ

7章

ネットショップの働き方・スタットの働き方

8章

ネットショップに入るための必要な知識

9章

ネットショップに入るために必要なスキル