

単品管理・自動発注店舗様対応【よくあるご質問】一覧

2021.6.30 作成
2023.4.28 一部改訂

No.	分類	項目	質問事項	回答
1	在庫関連	在庫数の誤差	商品の実際の在庫数と「楽譜ナビ」上の在庫数に誤差が発生する原因は？	<p>以下のような原因が考えられます。</p> <p>①販売の際に「売上」スキャンされていない (楽器本体とのセット販売含む)</p> <p>②「売上」が完了されていない日があり「売上」として計上されていない</p> <p>③入庫されていない(納品データが残っている)</p> <p>④当日の「売上」メニューに商品が残っており、完了されていない</p> <p>⑤「売上」で重複してスキャンされている</p> <p>⑥「返品」で重複してスキャンされている</p> <p>⑦棚卸しの時点で誤差が生じている ・棚卸しのスキャン漏れ ・棚卸し当日に届き、カウント済みの商品をさらに入庫してしまう ・棚卸し当日または翌日入荷した未カウントの商品を入庫していない 等</p> <p>⑧一時的に商品持ち出しされている</p> <p>⑨店舗間移動されて、スキャンされていない</p> <p>⑩商品の紛失・盗難</p>
2	在庫関連	在庫数の誤差	「楽譜ナビ」の在庫冊数がマイナスになっているが？	<p>在庫がマイナス表示されている原因は以下が考えられます。</p> <p>①同じ商品の他の棚番号には在庫1冊以上があり、トータルでは0冊以上ある (楽譜ナビ上では合計冊数が「0冊」以上)</p> <p>②棚卸しの時点でカウントから漏れている(少なくカウントされている)</p> <p>③過去に入庫されていない納品データが残っている</p> <p>④「売上」で重複してスキャンしてしまっている</p> <p>⑤「返品」で重複してスキャンしてしまっている</p>
3	在庫関連	在庫数の誤差	特定の商品がどういう経緯で現在在庫数になったのか、どこかで確認できる？	<p>「在庫一覧」メニューで確認することができます。</p> <p>「在庫一覧」メニュー⇒「表示絞り込み設定」⇒ 「商品コード」欄にJANコード入力⇒「表示絞り込み設定」⇒ 該当商品の右部にある「編集」で商品の動向履歴を確認可能</p>

No.	分類	項目	質問事項	回答
4	在庫関連	在庫数の誤差	在庫数の誤差やマイナスがあれば、店側で修正してもよい？	まずは「在庫一覧」メニュー等で原因を確認してください。 原因によって対処が異なり、原因に応じた対処をしないとさらに誤差が生じる可能性がございますので、不明な点やご不安がございましたら、松沢書店の営業担当者にご連絡くださいませ。
5	在庫関連	在庫数の誤差	在庫数がマイナスのときや、表示在庫が実際の在庫数よりも少ないときの修正方法は？	修正方法は以下の手順で修正をお願いいたします。 ①「入庫」メニューより、納品データが残っていないか(日付範囲指定を広げて)確認⇒残っていれば「入庫」する ②「売上」メニューで商品が残っていれば「完了」する ③ ①②の確認後も在庫数に誤差があれば「在庫一覧」メニューで状況を確認 「在庫一覧」⇒「表示絞り込み設定」⇒ 「商品コード」欄に商品コード入力⇒「表示絞り込み設定」⇒ 該当商品の右部にある「編集」で商品の動向履歴を確認 ④ ③でもし「売上」をほぼ同時刻にスキャンされていれば重複の可能性あり 「売上」メニュー⇒「出庫履歴」⇒「表示絞り込み設定」⇒ 出庫日の範囲を指定⇒重複していれば該当商品の一方を「売上取消」 ⑤ ④以外の場合、または原因不明の場合は以下で修正 「在庫一覧」メニュー⇒「表示絞り込み設定」⇒ 「商品コード」欄にJANコード入力⇒「表示絞り込み設定」⇒ 該当商品の右部にある「編集」⇒「棚在庫数」欄⇒ 正しい数に変更⇒更新
6	在庫関連	在庫数の誤差	表示在庫が実際の在庫数よりも多いときの修正方法は？	修正方法は以下の手順で修正をお願いいたします。 ①「売上」メニューで商品が残っていれば「完了」する ② ①の確認後も在庫数に誤差があれば、「売上」スキャン漏れの可能性が大きいと思われます。 その場合は「売上」メニューで商品コードを入力し、誤差の分だけ入力して「完了」してください。 ④誤差が「売上」スキャン漏れでなければ、 「在庫一覧」メニュー⇒「表示絞り込み設定」⇒ 「商品コード」欄にJANコード入力⇒「表示絞り込み設定」⇒ 該当商品の右部にある「編集」⇒「棚在庫数」欄⇒ 正しい数に変更⇒更新
7	在庫関連	棚番号	棚番号が複数表示されるのはなぜ？直せない？	棚卸し時点での棚番号(在庫場所)が複数あることで表示が増えてしまいます。 直す方法はございますが、複雑な処理のため独自に修正するのは難しいかと思われます。 どうしても修正したい場合は弊社営業担当に別途ご相談ください。

No.	分類	項目	質問事項	回答
8	在庫関連	棚番号	「楽譜ナビ」で在庫の棚番と店舗在庫が複数表示されるが、どこを見る？	複数表示された場合は各棚番の店舗在庫を「合計した冊数」が在庫数になります。
9	在庫関連	棚番号	新刊の棚番号はどうなる？	新刊には棚番号が入りません。 「入庫」メニューでの「入庫完了」直前の状態で棚番号を入力することができます。 また、新たに棚卸ろしすれば棚番号が入ります。
10	在庫関連	棚番号	商品の棚の場所を変更した場合は棚番号はどうなる？	棚番号を変更処理しない限りは元々の棚の場所に表示されます。
11	在庫関連	棚番号	棚の場所を変更した場合は棚番号はどうやって替える？	「在庫一覧」メニューで変更可能ですが、操作を誤ると在庫金額全体に影響が出る可能性がございますので、弊社営業担当に別途ご相談ください。
12	在庫関連	その他	他店舗に「在庫移動」するとき、また移動されたときはどうすれば良い？	「在庫一覧」メニューで変更してください。 「在庫一覧」メニュー⇒「表示絞り込み設定」⇒ 「商品コード」欄にJANコード入力⇒「表示絞り込み設定」⇒ 該当商品の右部にある「編集」⇒「棚在庫数」欄⇒ 移動後の数に変更⇒更新
13	在庫関連	その他	取り置きするときはどうすれば良い？	方法を二通りご紹介いたします。 (いずれの場合も定番数、定番数に対する在庫数、返品可不可をあらかじめご確認ください) ①取り置き時点でお会計前後に関わらず、「売上」メニューでスキャン (定番数が設定されており、「売上完了」後に定番数を下回った場合は自動発注がかかります) ⇒スキャン済みであること、スキャン日付をメモして商品に添付しておく ⇒お会計前後に関わらず、商品をお渡しするときにはスキャンしない もしキャンセルの場合は「売上」メニュー⇒「出庫履歴」から 該当分を「売上取消」する(商品は棚に戻る) ②取り置き時点で、お会計前後に関わらず、楽譜ナビでその分を発注する (楽譜ナビで検索窓で商品をスキャンして、返品可であることを確認。 もし返品不可の場合は①で対応) ⇒商品をお渡しするとき通常と同様に「売上」メニューでスキャン ⇒取り置き前の在庫数に戻る ⇒キャンセルが出た場合はその分在庫になるので、必要に応じて返品する。
14	在庫関連	その他	リアルタイムの在庫金額を確認するには？	「楽譜ナビ」のサマリーを開くと表示されます。 または「在庫一覧」メニューの最下部にも表示されます。
15	在庫関連	その他	棚卸し当日の入荷があった商品はどうすれば良い？	棚卸しカウントしていれば入庫しないでください。 カウントしていなければ、棚卸しカウント後に入庫処理してください。

No.	分類	項目	質問事項	回答
16	返品関連	返品	返品した時、定番数はどうなる？	「返品」メニューで処理の際に「定番削除」欄にチェックが入っていれば(デフォルトで入っています)、返品を完了した時点で定番数が「0」に変更されます。 ⇒返品メニューでも定番数が表示され、変更できるよう改修予定あり
17	返品関連	返品	返品したばかりの商品が戻ってきてしまったが…	「返品」メニューで処理の際に「定番削除」欄にチェックが入っていれば、返品を完了した時点で定番数が「0」に変更され、再入荷はしない設定となっております。万が一そのような事例がございましたら、松沢書店の営業担当者にご連絡くださいませ。 ご不安な場合は返品処理後に「楽譜ナビ」で商品検索し、定番数を「0」に変更していただくことより確実でございます。
18	返品関連	返品	どれを返品すれば良いかわからない…	棚を指定すれば、今まで売れたことがない商品を絞り込む機能がございます。(ただし、単品管導入から半年以上経過後の利用をお勧めいたします) 「入庫」メニュー⇒入庫履歴⇒入出庫サポート印刷⇒ 「入庫期間」と「返品冊数」or「返品する幅」、検索対象の棚数と棚番号を入力⇒表示
19	発注関連	定番数	「定番数」「定番リスト」って何？どこで確認できる？	「定番数」「定番リスト」いずれも「発注点」として設定するものであり、店頭在庫数が「定番数」を下回るとその分だけ自動発注が飛びます。 (発注単位があるものを除く)楽譜ナビで検索すると「カートへ」欄の下の「定番リスト冊数変更」という欄に表示されています。 ここで定番数を変更することも可能です。
20	発注関連	定番数	「楽譜ナビ」で定番数を変更したら、いつ発注が飛ぶ？	翌朝5時前後に発注数が確定され、注文が飛びます。 当日中でしたら、定番数をいくら変えても確定直前時点の数が反映されます。
21	発注関連	定番数	新刊を発注した場合、定番数はどうなる？	まずここでの“新刊”とは、まだ未発売であり、「楽譜ナビ」上で“新刊”と表記されている商品のことを指します。 (発売されたら“新刊”という表記は外れます) “新刊”を楽譜ナビでカートに入れて注文した場合、商品が入荷したら定番数が「1」になります。 (10冊注文しても「定番数」として入るのは「1」のみです) 逆に、“新刊”という表記がなければ、カートに入れて何冊注文しても定番数は入りません。
22	発注関連	定番数	電話やFAXやハイコアで発注した場合や、新刊以外()で楽譜ナビから注文した場合、定番数はどうなる？	電話やFAXやハイコアでご注文いただいた場合は(新刊・既刊にかかわらず)定番数は入りません。 楽譜ナビから注文した場合も既刊(発売後の商品であり、“新刊”という表示がないもの)については、定番数は入りません。
23	発注関連	定番数	雑誌や自動的に配本された商品、客注品の定番数はどうなる？	雑誌や自動的に配本された商品は「定番数」に入りません。 客注品も「新刊」でない限り定番数に入りません。

No.	分類	項目	質問事項	回答
24	発注関連	定番数	定番数(自動発注)が入っているのに、在庫がずっと「0」のままなのは？	商品の状況によりますが、弊社と出版元で品切れしており、再版もされておらずそのまま入荷していない商品という可能性が高いです。
25	発注関連	定番数	最初の「定番数」の設定は、誰にどういう基準で設定されるの？	原則、棚卸し時点での在庫データをベースに、松沢書店の営業担当より設定させていただいております。
26	発注関連	定番数	返品不可のものは定番数はどうなっている？	原則、返品不可のものは定番数に設定されておられません。ただし売れ筋商品で店頭在庫が常備している商品のみ、設定している場合がございます。
27	発注関連	定番数	ノートなど、発注単位のある商品は定番数をどう設定すればよい？	発注単位が「5」だとすると、必ず定番数を「5」以上の数にしてください。仮に定番数「6」に設定した場合は、在庫1冊になった時点で発注が「5」飛びます。
28	発注関連	定番数	定番数の入っている商品の一覧はどうやって見れる？	元になった「定番数」商品の一覧でしたらリストを確認することができます。「楽譜ナビ」トップページ⇒サマリー⇒「…詳細を見る」⇒「定番リスト編集」⇒リスト名から選択し編集⇒「CSVエクスポート」
29	発注関連	定番数	売れ筋商品の定番数が抜けていないか、速やかに確認及び変更したい場合	おすすめは、以下の方法です。 ①「楽譜ナビ」トップページ最下部の「ランキング」欄の各ジャンルの定番数(新刊以外)を確認し、必要に応じて「定番リスト冊数変更」 ②「楽譜ナビ」左部の「チェックリスト」でジャンルごとに定番数を確認し、必要に応じて「定番リスト冊数変更」(①より幅広くご確認いただけます) ③注文くん「売上メニュー」⇒「出庫履歴」⇒「表示絞り込み設定」で日付範囲を指定⇒「表示絞り込み」⇒「定番数」がゼロの商品を確認し、必要に応じて数字を「変更」
30	発注関連	定番数	定番数が自動的に変更されてしまうことはある？	原則「返品」メニューで定番数を削除するか、店舗様側で変更しない限りは変更されません。ただし、売れ筋商品の定番数が抜けてしまっていた場合に、弊社営業よりフォローとして変更させていただく場合がございます。
31	発注関連	自動発注	「自動発注」はいつ発注されて、いつ商品が届く？	翌朝5時前後に発注数が確定され、注文が飛びます。翌日が弊社営業日であれば、在庫がある商品は原則当日中に出荷されます。(弊社休日の場合は翌営業日)
32	発注関連	自動発注	「発注」メニュー画面に商品が表示されているが、これらはそのまま発注される？ 手動で発注をしなくてよい？	「発注」メニューを開くと、現在の「定番数」から在庫数(及び発注残)を引いた分が表示され、その後の「入庫」「売上」によってもどんどん更新されていきます。この画面で発注数を変更してもその都度更新されるので手動で発注画面を編集しても意味がありません。翌早朝に発注数が確定しますで、原則手動では「発注」をしないようにしてください。

No.	分類	項目	質問事項	回答
33	発注関連	自動発注	自動発注なのに、スリップで発注していたときよりも入荷のタイミングが遅い気がするが？	弊社の「発注の締め切り時間」そのものが当時(スリップで発注されていた時期)よりも現在の方が早くなっている場合がございます。 また、発注残が残っていると入庫されるまでは発注が飛びませんので、その分少し遅れて感じられるかもしれません(改修予定あり) これらのケースを除けば、スリップを手動で読み込むより1日早く入荷する仕組みになっております。
34	発注関連	自動発注	自動発注された履歴はどこで確認できる？	「発注」メニュー⇒「発注履歴」でご確認いただけます。
35	入荷関連	入庫	「入庫」はどのタイミングでやれば良い？	原則、商品の入荷を確認した時点で入庫しましょう。
36	入荷関連	入庫	商品が入ってきた日に「入庫」しないと、どんな影響が出る？	その分、店頭在庫とズレが生じていることになります。自動発注数にも影響が出ますので、必ず当日中に入庫してください。
37	入荷関連	入庫	「入庫」を忘れていたデータがないか、確認方法は？	「入庫メニュー」⇒「納品日」の日付指定を広い範囲でとって 「納品データ表示」⇒入庫されていない日の納品データが表示 (棚卸しカウント後以前に入荷したデータは入庫しないでください)
38	入荷関連	入庫	納品伝票データに誤りがあったとき、「入庫」はどうすれば良い？	一度表示された納品データはもし誤りがあっても必ず一旦そのまま「入庫」してください。 入庫後に以下のところで修正してください。 「在庫一覧」メニュー⇒「表示絞り込み設定」⇒ 「商品コード」欄にJANコード入力⇒「表示絞り込み設定」⇒ 該当商品の右部にある「編集」⇒「棚在庫数」欄⇒ 正しい数に変更⇒更新
39	入荷関連	入庫	ハイコアで発注したものは入庫される？できる？	ハイコアでご注文の商品は伝票自体が納品データに表示されませんのでそのまま「入庫」はできません。 ただし、「入庫」メニュー「直接入力」から単品で手動入力して入庫することは可能です。
40	入荷関連	入庫	入庫された履歴はどこで見れる？	「入庫」メニュー⇒「入庫履歴」でご確認いただけます。
41	売上関連	売上	「売上」メニューでスキャンしたものが読み取れたかどうか分からない	スキャン時には信号音になりますので(PC側でミュートしていない限り)そこで判断できます。 また、スキャンが読み取られていれば、書名が同時に表示されますので、そちらもご確認いただければと思います。
42	売上関連	売上	楽譜のどこをスキャンすればよいのかわからない	1段バーコードがある場合はそちらをスキャン、2段コードがある場合は上の段をスキャンしてください。輸入楽譜の場合、上からバーコードシールが貼られている場合はそちらをスキャンしてください。

No.	分類	項目	質問事項	回答
43	売上関連	売上	「売上」メニューでスキャンされただけで在庫数に影響する？	スキャンのあと「完了」までしないと在庫数に反映しません。スキャンの度に「完了」させる必要はありませんが、閉店前には必ず「完了」させてください。
44	売上関連	売上	「売上」メニューでスキャンされた状態から「完了」が毎日する必要がある？	「完了」は毎日必要です。毎日の売上の記録にもなりますし、翌日の自動発注数にも大きく影響します。一日に何度もする必要はありませんが、それも閉店前には必ず「完了」させてください。
45	売上関連	売上	「売上」メニューで完了されないとデータはどうなるの？	基本ブラウザに保存はしておりますが、ブラウザはアップデートが多発しますので、消えてしまった場合の保証はできかねます。消えてしまった場合は在庫に大きく誤差が出てしまいますので、閉店前には必ず「完了」させてください。
46	売上関連	売上	「売上」メニューで完了されないままメニューのウィンドウを閉じるとどうなるの？	基本ブラウザに保存はしておりますが、ブラウザはアップデートが多発しますので、消えてしまった場合の保証はいたしかねます。メニューのウィンドウを閉じる場合は、その前に必ず「完了」させてください。
47	売上関連	売上	「売上」メニューで商品をスキャンし損ねてしまったものはどうすれば？	その商品が特定できる限りは後からでも「売上」メニューでスキャンしてください。
48	売上関連	売上	ノートや月謝袋は「売上」スキャンが必要？	五線ノートはスキャンする必要があります。月謝袋は「注文くん」原則棚卸しをしていないのでスキャンの必要はありません。迷ったらよりあえずスキャンするという判断でもよろしいかと思えます。(売上履歴が残るメリットもありますが、その分在庫金額に誤差が生じます)
49	売上関連	売上	教則本をセット販売したときに、「売上」メニューで商品をスキャンを忘れられてしまう…対処方法は？	スキャンし忘れが判明しましたら、誤差分を「売上」メニューでスキャンして調整しましょう。原則としては販売スタッフの皆様へ徹底していただくかと思いますが、もしご要望がございましたら、専用スリップをご用意することも可能です。
50	売上関連	売上	「売上」メニューでスキャン後、完了されたかどうか確認するには？	「売上」メニュー⇒「出庫履歴」でご確認いただけます。
51	その他	お困りごと	注文くんの処理に時間がかかり、砂時計状態が続いています。	申し訳ありません。処理には多少時間がかかってしまうため、待つしかありません。ブラウザは閉じずに、ほかの作業をしていただくなどしてお待ちいただければと思います。5分以上待ってもスピナーが回っている状態でしたら、松沢書店システム部(TEL 03-5970-5917)にご連絡ください。原因をお調べいたします。

No.	分類	項目	質問事項	回答
52	その他	お困りごと	注文くん専用PC(もしくはタブレット)の電源が落ちてしまい、それまで蓄積していたデータが消えてしまいました。	残念ながら、この場合のデータは復旧できませんので、保管いただいているスリップ等を手がかりに、再度入出庫の処理をお願いいたします。 また、「タブレット」につきましては、弊社よりお貸し出ししているタブレットはずい分古くなってきているため、PCに変更していただくようお願いいたします。
53	応用関連	その他	単品管理していると、どんなメリットがある？	①「楽譜ナビ」上で在庫の有無や棚の場所がわかる。 ②スリップのない商品でも記録に残り、発注管理ができる。 ③在庫金額や金額推移をリアルタイムに確認できる。 ③単品ごとの実売の記録が蓄積されていき、売上分析ができるようになる。 ④返品候補リストとして不動商品が単品レベルで確認できる。 ⑤同系列の店舗の在庫状況が確認できる。(単品管理店舗のみ) ⑥棚卸し業務を低価格で実施できる。 ⑦一般のお客様にナビで店頭在庫を開示して集客を促せる。(要お申込み)
54	応用関連	その他	自動発注していると、どんなメリットがある？	①発注のためにスリップをスキャンする手間がなくなる。スリップと在庫状況を照らし合わせて判断する手間もなくなる。 ②発注のためのスリップをまとめてスキャンするより、早く発注される。 ③過剰発注が軽減されるので、在庫の抑制につながる。 ④担当者の方がお休みをとっても発注が途切れない。 ⑤担当者の方が変更になった際も、引き継ぎがなくても発注が途切れない。
55	応用関連	その他	他店舗の在庫も閲覧できる？	同系列の単管理を実施している店舗様でしたら閲覧可能です。 「在庫一覧」メニュー⇒表示絞り込み設定⇒ 店舗の欄から「すべて」を選択⇒商品コード欄にJANコード等を入力 ⇒表示絞り込み
56	応用関連	その他	分析ってどこでできる？	「楽譜ナビ」⇒サマリー▲クリックで開く⇒ 「…詳細をみる」⇒こちらで分析可能となります。
57	応用関連	その他	どんな分析ができる？	サマリーで「売上推移」「ジャンル毎の売上推移」「在庫推移」「ABC分析」「売上比率(構成比分析)」などを閲覧及びデータを抽出することができます。

No.	分類	項目	質問事項	回答
58	問い合わせ関連	その他	動画マニュアルはどこにある？	「楽譜ナビ」上に動画マニュアルがございます。 「楽譜ナビ」の検索窓に“注文くん”と入力して検索していただければ、動画マニュアルが項目ごとに表示されます。
59	問い合わせ関連	その他	不明な点や問い合わせは松沢書店の誰にすればいい？	松沢書店の営業担当にお問い合わせくださいませ。 営業担当がご不明な場合も遠慮なくお問い合わせください。 お問い合わせによってはシステム担当から別途ご連絡させていただく場合がございます。