

# アカウント健全性の確認

アカウント健全性を確認する手順は、以下のとおりです。

1. セラーセントラルのホームページを開きます。
2. パフォーマンスから、**アカウント健全性**をクリックします。

アカウント健全性ページでは、パフォーマンスの目標と、Amazon の出品ポリシーの遵守に対するアカウントの達成度の概要を表示します。Amazon は、出品者により、購入者に満足度の高いサービスが提供されていることを確保するために、購入者からのフィードバックや、注文不良率、キャンセル率、（出品者出荷の場合には）出荷遅延率を含む様々な指標を記録しています。購入者が安心して購入できるように、出品者のパフォーマンス評価は購入者により閲覧することができます。Amazon は Amazon による販売や出荷についてはより細かい指標を持っており、リアルタイムでパフォーマンスの向上をするためにそれらの情報を用いています。 購入者に満足度の高いサービスを提供するために、Amazon が求めるパフォーマンスの目標を達成できない場合、これらの指標に対する措置を講ずることがあります。

Amazon では定期的に出品者のパフォーマンスを調査し、目標を達成できていない場合には通知を行います。この調査の目的は、パフォーマンスの低下により出品者の出品権限に影響を与える前に、パフォーマンスを改善する機会を与えることです。パフォーマンスが非常に低い出品用アカウントは、直ちに停止される場合があります。

## 停止された出品用アカウントに対する申し立て

出品用アカウントが停止された場合でも、出品権限を回復できる可能性があります。強制措置の要因となった問題を解決するために[パフォーマンス改善計画](#)を提出し、申し立てを行うことができます。[アカウントの利用停止または出品情報の削除に対する申し立て](#)をご覧ください。

## パフォーマンスの指標

アカウント健全性ページでは、出品者のアカウントが以下のパフォーマンス指標を含め、さまざまな出品ポリシーの目標を達成しているかどうか確認できます。

### 注文不良率

注文不良率（ODR）は、良好な顧客満足度を維持する能力を判断する主要な指標です。これは、指定された 60 日間の合計注文数に対する注文不良数を割合で示したものです。注文不良には、以下のような種類があります。

- 低い評価
- 却下されなかった Amazon マーケットプレイス保証申請
- クレジットカードのチャージバック

Amazon のポリシーでは、出品者が Amazon で出品するには、注文不良率を 1% 未満に抑える必要があると定めています。注文不良率が 1% を超えると、アカウントが利用停止になる可能性があります。

## キャンセル率

キャンセル率とは、指定された 7 日間の注文に対し、出品者都合でキャンセルした注文の割合を表したものです。キャンセル率は、出品者出荷にのみ適用されません。

Amazon のポリシーでは、出品者が Amazon で出品するには、キャンセル率を 2.5% 未満に抑える必要があると定めています。キャンセル率が 2.5% を超えていると、アカウントが利用停止になる可能性があります。

## 出荷遅延率

出荷遅延率（LSR）には、出荷予定日以降に出荷通知が送信されたすべての注文が含まれます。出荷遅延率は、10日間または30日間の注文の合計数に対する割合です。出荷遅延率は、出品者出荷にのみ適用されます。

お問い合わせ伝票番号を入力し、出荷予定期間中に出荷通知を送信すると、購入者が出荷された商品の配送状況をオンラインで確認することができます。出荷遅延が確認された注文は、以下のような結果を引き起こす可能性があります。

- Amazon マーケットプレイス保証申請の増加
- 低い評価
- 購入者からの連絡
- 低い顧客満足度

Amazon のポリシーでは、出品者が Amazon で出品するには、出荷遅延率を 4% 未満に抑える必要があります。出荷遅延率が 4% を超えると、アカウントが利用停止になる場合があります。

## 追跡可能率

追跡可能率（VTR）は、指定された 30 日間の合計の配送件数のうち、有効なお問い合わせ伝票番号が付いている配送の割合です。追跡可能率は、出品者出荷にのみ適用されます。

購入者は、お問い合わせ伝票番号を確認して、自分の注文した商品がどこにあり、いつ受け取れるのか知ることができます。追跡可能率は、その期待にどれだけ応えているかを示すパフォーマンス指標です。

Amazon のポリシーでは、2021 年 4 月 1 日お届け予定日以降の注文を対象に、追跡可能率を出荷に関するアカウント健全性の指標に追加します。対象の注文について商品カテゴリーごとに追跡可能率が算出され、直近 30 日間で追跡可能率が 95%未満となったカテゴリーについては、自社出荷での販売資格が停止される場合があります。また、お急ぎ便関連プログラムの[利用資格に影響する場合があります](#)。

## 期日内配送率

期日内配送率（OTDR）は、配送状況が追跡できるすべての配送件数のうち、お届け予定日までに配送された注文の割合です。期日内配送率は、出品者出荷にのみ適用されます。

期日内配送率のパフォーマンスは、設定可能な配送所要日数を決定する際に考慮されます。これにより、配送時間を短縮したり、転換率を向上させたりできます。

優れた顧客満足を提供するため、97%を超える期日内配送率を維持することをお勧めしていますが、現在のところ、パフォーマンスの目標を達成できない場合のペナルティはありません。

## 返品の不満足度

返品の不満足度は、返品処理に関する顧客満足度を示すものです。以下のようなアクションは、返品の不満足度を増加させる要因になります。

- 返品対応の低評価率：購入者が返品リクエストに対して低い評価を付けた場合。
- 回答遅延率：返品リクエストに対して48時間以内に何のアクションも取られなかった場合。
- 返品拒否率：返品リクエストが不適切に拒否された場合。

返品の不満足度は、すべての返品リクエストのうち、否定的な返品対応の割合です。

Amazon のポリシーでは、返品の不満足度を 10%未満に抑える必要があると定めています。未解決の問題を抱えている購入者によって、低い評価や Amazon マーケットプレイス保証申請が行われる可能性が高くなりますが、現在のところ、パフォーマンス目標を達成できない場合でもペナルティはありません。

## 購入者からの評価に対応する

パフォーマンスの低下は、購入者を満足させることができずに低い評価が付けられたことが原因です。出品者は問題の原因を特定し、以下のいずれかの方法で購入者と連絡を取る必要があります。

### 評価管理機能を使用する

1. パフォーマンスタブの[評価](#)を開きます。
2. **最近の評価**の表で、該当する注文番号の[アクション](#)列にある**購入者に連絡する**を選択します。

### 定型文を使用する

詳しくは、[購入者に送信するメッセージの定型文](#)をご覧ください。

**注:** マーケットプレイス・メッセージ管理の定型文は、注文やカスタマーサービスに関する質問について購入者に返答する場合にのみ使用できます。