

【受注管理】よくある質問について

こちらのマニュアルでは、**受注取得ができない場合や、データ書き出しやモールへの反映ができない時の受注管理に関するよくある質問**をまとめています。

適宜更新予定

< 受注取得ができない場合 >

【共通】最初に確認していただきたいこと

受注検索をしてすでに注文が取り込まれていないか確認する。

< 確認方法 >

受注一覧画面で「全て」のステータスを選択

受注番号を入力して [絞り込み検索] をクリック

データ取込を行って取得ができるか確認する。

< 取込方法 >

[データ取込] の対象のモールの取込口より、取得日時を指定して [取得] をクリック

【楽天】の場合

・対象の注文のRMS上のステータスと、GoQ上の【各種設定 > モール詳細設定 > WEBAPI設定 > 楽天ペイ取得ステータス】で指定したステータスが一致しているか。

・ライセンスキーの有効期限は切れていないか。
RMS上での更新後にGoQ上でも更新を行っているか。

[【楽天・楽天ペイ】\(受注取得API\)WEB SERVICEのライセンスキー更新方法](#)

【Yahoo!ショッピング】の場合

< APIオプション未契約の場合 >

・対象の注文はストアクリエイター上で「新規」または「保留」ステータスにあるか。
上記以外のステータスにある場合は、一時的に「保留」ステータスへ移動することで取得可能です。

< APIオプション利用中の場合 >

・対象の注文のストアクリエイター上のステータスと、GoQ上の【各種設定 > モール詳細設定 > APIアクセスキー設定 > Yahoo取得ステータス】で指定したステータスが一致しているか。

一致しない場合は、上記設定の変更後に [YahooAPI取込 (ステータス指定)] の取込口よりデータ取込を行うことで取得可能です。

・受注取得アクセスキーの有効期限は切れていないか。

[【Yahoo!ショッピング】受注APIアクセスキーの更新](#)

・公開鍵は有効になっているか、有効期限は切れていないか、バージョンはあっているか。

[【Yahoo・ヤフオク】公開鍵認証発行・更新方法について](#)

【auPAYマーケット】の場合

- ・APIキーの有効期限は切れていないか。
APIキーの更新後にGoQ上でも更新を行っているか。
[【auPAYマーケット】Wow!manager上でのAPIキー更新方法](#)

- ・Wow!manager上で「接続元IPアドレス」が正しく登録されているか。
下記マニュアル【5】に記載のIPアドレスがすべて登録されているかご確認ください。
[【auPAYマーケット】Wow!manager上でのAPIキー新規発行方法](#)

【Amazon】の場合

- ・対象の注文はセラーセントラル上の「未出荷」のステータスにあるか。
- ・リフレッシュトークンの有効期限は切れていないか。
有効期限切れの場合は、下記マニュアル【14】～【20】の作業を行ってください。
[【Amazon】API新認証設定方法](#)
- ・注文レポートの取り込みを試して取得ができるか。
取込方法は下記マニュアルをご参照ください。
[【Amazon】注文者情報の取得方法](#)

【Qoo10】の場合

- ・対象の注文のQoo10上のステータスと、
GoQ上の【各種設定＞モール詳細設定＞APIアクセス設定＞Qoo10取得ステータス】
で指定したステータスが一致しているか。
Qoo10側の仕様で「発送予定日」を更新すると、Qoo10上のステータスが
「配送要請/配送準備」に変わります。
そのため、「配送要請/新規受付」ステータスから受注取得する設定をしていた場合、
GoQ取得前に「発送予定日」を入力すると対象の注文がGoQへ取得されませんので
ご注意ください。
[【Qoo10】受注取得API利用方法](#)

<モールへの反映ができない・書き出しができない場合>

【共通】最初に確認していただきたいこと

対象の注文の最終更新日が【データ書出＞作成期間】で指定した期間内に含まれているか。
含まれていない場合は下記どちらかの作業を行ってください。

- ・[作成期間]を変更する
- ・対象の注文でステータス移動などの更新を行い、最終更新日を本日に変更する

【楽天】の場合

- ・対象の注文が書き出し対象のステータス（「新規受付」と「キャンセル」以外）にあるか。
[【楽天バイ】GoQから楽天への注文データ同期方法（APIオプション未契約の場合のみ利用）](#)
- ・「伝票番号」「出荷日」「配送業者」の情報が入力されているか。

上記3つの情報がRMSに反映されることでRMS上のステータスが「処理済」となります

【Yahoo!ショッピング】の場合

・対象の注文は【データ書出 > (紐付け設定を使用)】で「有効にする」のチェックが入ったステータスにあるか。

[【Yahoo!】GoQからYahoo!への注文データ同期方法](#)

【auPAYマーケット】の場合

・対象の注文は【データ書出 > (紐付け設定を使用)】で「有効にする」のチェックが入ったステータスにあるか。

[【auPAYマーケット】GoQからauPAYマーケットへの注文データ同期方法](#)

【Amazon】の場合

・「伝票番号」「出荷日」が登録されているか。

・出荷通知がエラーになっていないか。

出荷日が未来の日付で出荷通知を行った場合、エラーになります。
出荷日には当日または過去の日付を入力してください。

[【Amazon】出荷通知を出す方法](#)

【Makeshop】の場合

・対象の注文は【各種設定 > モール詳細設定 > Makeshop > APIアクセス設定 > API書出】で選択したステータスにあるか。

[【MakeShop】GoQからMakeShopへの注文データ同期方法](#)