| **項番** | **項目名** | **現 状 業 務 内 容 及 び 問 題 点** | **情報（伝票・台帳）** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.0 | ユーザ管理 | ユーザの諸情報の管理を行う。  (ユーザ、運営共通) |  |
| 1.1 | 会員登録 | 楽天IDを入力させ、会員登録ページへ遷移させる。  もしくは、連携済みアカウント(楽天、Twitter、Facebook、Google)でログインする。  氏名、電話番号、住所、支払いに用いるカードの情報登録を行う。 |  |
| 1.2 | マイページ | 登録した情報の更新やいいねしている商品のリストを確認することができる。  取引中の入金完了や発送連絡も、記載される。  また、購入した商品、出品した商品の現在状況を確認することができる。 |  |
| 1.2.1 | お知らせ | 運営からのお得情報や、取引の最新情報を通知する。  自分にとってあまり必要でない、関係ないお知らせも届くことがある。 |  |
| 1.2.2 | やることリスト | 取引に関する現在状況を表示し、次に行わなければならないことを通知する。 |  |
| 1.2.3 | 評価一覧 | 今までに取引を行い、その評価を全て表示する。 |  |
| 1.2.4 | 出品履歴 | 今までに出品した商品全てを一覧にして表示する。  (現在取引しているものも含む) |  |
| 1.2.4.1 | 取引中 | 出品した商品の中で、現在取引している商品全てを一覧にして表示する。 |  |
| 1.2.4.2 | 売却済 | 出品した商品の中で、既に取引が終了している商品全てを一覧にして表示する。 |  |
| 1.2.5 | 購入履歴 | 今までに購入した商品全てを一覧にして表示する。  (現在取引しているものも含む) |  |
| 1.2.5.1 | 取引中 | 購入した商品の中で、現在取引している商品全てを一覧にして表示する。 |  |
| 1.2.5.2 | 購入済 | 購入した商品の中で、既に取引が終了している商品全てを一覧にして表示する。 |  |
| 1.2.6 | 設定 | ユーザー情報、通知、ログイン情報といった登録情報を表示し、変更、更新することが可能。 |  |
| 1.2.6.1 | プロフィール | ショップ名、アイコン、ニックネーム、自己紹介といった自分のプロフィールに関する情報を確認したり更新したり、フォローの数、フォロワーの数を確認することが可能。 |  |
| 1.2.6.2 | 本人情報 | 取引に必要な情報(氏名、電話番号、生年月日、住所)や、自分のショップ名、好きなブランドを設定、確認、変更を行うことが可能。 |  |
| 1.2.6.3 | 支払方法 | 購入し支払う際に、支払い方法を設定する。  クレジットカード決済の際はカード番号、名前、有効期限を事前に入力し、設定しておくことが可能。 |  |
| 2,0 | 出品 | 商品情報を登録し、配送方法、価格を設定する。  購入申請の有無も設定。 |  |
| 2.1 | 商品情報 | 商品名、商品画像、カテゴリ、商品の状態、配送料の負担の有無、購入申請の有無、商品の説明を書き込む。 |  |
| 2.2 | 配送 | 配送料負担は、出品者、購入者どちらにも、設定可能。  一部配送方法では、匿名配送も可能。  ●かんたんラクマパック(日本郵便)  ゆうパケット(厚さ3cm以内)、ゆうパック(60-170cm以内)  (※郵便局、LAWSONで持込可)  ●かんたんラクマパック(ヤマト運輸)  ネコポス(厚さ2.5cm以内)、宅急便コンパクト(専用BOX必要)、宅急便(60-160cm以内)  (※ヤマト運輸、FamilyMartで持込可)  ● その他  レターパックライト、レターパックプラス、クリックポスト、宅急便コンパクト、ゆうパック元払い、ヤマト宅急便、ゆうパケット、ゆうメール元払い、スマートレター、普通郵便、ヤマト便(30万円以上) |  |
| 2.3 | 価格 | 希望価格を設定する。 |  |
| 2.4 | 確認 | 出品に関する登録内容の確認をし、記載ミス、記載漏れがない場合、出品完了する。記載ミス、記載漏れがある場合、訂正し、出品する。 |  |
| 3.0 | 検索 | 「キーワード検索」を主体として、条件絞り込み機能として、  「カテゴリ」、「価格帯指定」、「商品の状態」、「販売状況」、「送料込みか否か」がある。  検索結果の並び替えが可能。きちんと検索ができないこと有。 |  |
| 3.1 | キーワード | 購入したい商品に該当するキーワードを打ち込ませて、検索する。 |  |
| 3.2 | カテゴリ | 各カテゴリ、ジャンルごとに、絞って検索が可能 |  |
| 3.3 | お気に入り | 気になる商品をいいねして、後から確認しやすくする。  マイページからも確認可。 |  |
| 3.4 | オススメ | 前回調べた条件の履歴より、気になるであろう商品をピックアップし、表示してくれる。  必ずしも欲しい商品と一致するわけではない。 |  |
| 3.5 | TOPページ | 最近チェックした商品、もっとも新しく出品された商品、レディース、メンズ、コスメ/美容、エンタメ/ホビー、ハンドメイド、スマホ/家電/カメラ、キッズ/ベビー/マタニティ、インテリア/住まい/日用品、コメントした、フォロー、いいねしたといったカテゴリ別に分けられた商品をTOPページに表示する。 |  |
| 4,0 | 取引 | ●交渉  値下げ交渉、商品について不明な点をメッセージにてやり取りする。  想定している値下げより大幅な値下げ交渉が届くことがある。  ●購入後  1, 購入者)購入者情報、お届け先住所、お支払い方法を入力して、  入金してする。  　出品者)入金完了連絡待ち  2,出品者)入金確認後、商品を梱包し、住所を記入し、発送。  3,購入者)受け取り、完了後、出品者を評価する。  4,出品者)落札者を評価する。（取引完了） |  |
| 4.1 | 交渉 | コメント欄で購入希望者が値下げ交渉をし、希望価格を記入し、それに対して出品者は可否を記入する。  場合によっては常識外れの値下げ交渉をしてくる場合がある。 |  |
| 4.2 | 購入 | 購入確定後、購入者は、配送に必要な情報を入力する。  入力を期限内に行わない場合、購入取消が行われる場合がある。 |  |
| 4.3 | 支払い | 期日までに支払いを行う。  ●コンビニ  FamilyMart、LAWSON、ミニストップ、セイコーマート、デイリーヤマザキ  ●銀行ATM・郵便局  全国の郵便局、銀行で直接振り込みを行う。  ●クレジットカード決済  所有しているクレジットカードの情報を記入し、決済を行う。  ●楽天ペイ  楽天IDとパスワードを使い、決済を行う。  楽天スーパーポイントを利用することも可能。  ●d払い  お支払い額に応じてdポイントを貯めることも支払いに利用することもできる。月々の電話料金合算払いの他、クレジットカードでの決済も可能。  ●Paidy  1か月の購入金額を翌月にコンビニでまとめて払うことが可能。  ●ラクマポイント/売上金で支払う  ラクマで販売した商品の売り上げをお金と同じように代金の支払いに利用可能。  ラクマポイントで支払うと決済手数料が不要。 |  |
| 4.4 | 発送 | 購入者の入金確認の後、出品者にその旨を通知することで、出品者に発送してもらう。そして発送の通知を促す。 |  |
| 4.5 | 受取 | 購入者が手元に商品が届いたら受取の通知を行う。  受け取ったまま、通知するのを忘れる場合がある。 |  |
| 4.6 | 評価 | 出品者、購入者共に相手方を評価する。 |  |
| 5.0 | 問合せ | 「サービスについて」「協業・アライアンスについて」「権利障害について」「掲載・取材関係について」の4点について運営会社にメールで問合わせすることができる。 |  |
| 5.1 | ヘルプ | ヘルプの記載がある。内容そのものの検索も可能。 |  |
| 5.2 | ガイド | わからないことを事前に予測し、記載しておく。 |  |
| 5.3 | ご意見 | 利用者が運営側に改善してほしい点や追加してほしい機能をメールで送信する。 |  |