

洋書WOSS よくあるお問い合わせ Q&A

◆表示について

Q.	「この商品は出版社からの取り寄せとなります。品切れの場合もありますので、恐れ入りますがご了承下さい。」との表示になります。在庫はあるのでしょうか？	A.	出版社が在庫数を登録しておらず、在庫有無が不明な状態です。発注いただいた場合、出版社在庫に引き当たれば約1ヶ月を目安にご納品となり、出版社在庫切れであれば約2週間～1ヶ月を目安に事故連絡が参ります。
Q.	「海外取り寄せ」の表示になっています。在庫はあるのでしょうか？	A.	こちらも出版社が在庫数を登録しておらず、実在庫数が不明な状態です。ただし“Not Yet Published”表示がある場合、未刊の商品となります。発注いただくと予約注文となり、刊行後約1ヶ月を目安にご納品となります。
Q.	在庫状況はリアルタイムに更新されているのでしょうか？	A.	前日の在庫状態が表示されております。ご注文が集中した場合など、前日まで国内在庫ありだったものが海外取り寄せになってしまう可能性がございます。予めご了承ください。
Q.	「該当するデータがありません」と表示されてしまいました。	A.	入手ができません。刊行年が古く絶版の書籍はデータ自体が残っていないことがあります。
Q.	「この商品は本サービスでのお取り扱いができません。」と表示されてしまいました。	A.	WOSSではお取り扱いができません。中国・韓国書籍は別業者から入手可能ですので、トーハン洋書グループ<MAIL:alnair_03@tohan.co.jp>へお問い合わせください。

◆表示用語レファレンス

装丁情報			内容情報	
	英文	意味		意味
PAP	Paperback	ペーパーバック	Reprint	再版
HRD	Hardcover	ハードカバー	Large Print	大活字本
LIB	Library Edition	図書館向けの装丁の意で、基本的にハードカバーと同義	Unabridged	縮約無し (朗読CDにおいて、原書となる小説の内容が省略なく全て収録)
SAL	School And Library	図書館向けの装丁の意で、基本的にハードカバーと同義	Abridged	縮約あり
PBD	Prebound	図書館向けにペーパーバックの表紙をハードカバー化したもの	言語情報	
BDBK	Boardbook	ボードブック (ページが厚紙でできている、子ども向け商品に多い形態)	ENG	英語
/COM	/COM	CD付	FRA/FRE	フランス語
CD	CD		GER	ドイツ語
CDR	CD-ROM		SPA	スペイン語
CMD	Spoken Word Compact Disc	朗読CD	ITA	イタリア語
CAS	Spoken Word Cassette	朗読カセット	入手情報	
DVD	DVD-ROM		Out of Print	絶版
PLA	Preloaded Digital Audio Player		Publication Cancelled	出版中止
			Publisher has No Plans to Reprint	版元品切れ・再版予定無し
			Publisher Out of Business	版元業務停止

◆キャンセル・修正について

Q.	客注番号の入力を間違えたのですが。	A.	当日の24:00までであれば、画面上部の「修正・取消」タブより修正いただけます。
Q.	発注商品を間違えたのですが。	A.	当日の24:00までであれば、画面上部の「修正・取消」タブより取消いただけます。
Q.	重複で発注してしまいました。返品は可能でしょうか。	A.	お客様都合のキャンセル・ご返品はお受け致しかねます。ご了承ください。

◆ 発注・納品状況について

Q. 発注状況はどうやってみるのでしょうか？	A. 画面上部の「注文状況」タブよりご覧いただけます。
Q. 注文状況が「納品済」になっているのですが、商品の入荷はいつでしょうか？	A. トーハン(本社)に納品されております。表示されている「納品日」から、通常2~3営業日後に洋書だけの個別梱包にてお届けとなります。
Q. 注文状況が「注文受付中」になっているのですが、商品の入荷はいつでしょうか？	A. 現在取り寄せ中です。発注時に表示されていた納期を目安にお待ちください。予定された納期を越えても納品が無い場合、トーハン洋書グループ〈MAIL:alnair_03@tohan.co.jp〉へお問い合わせください。
Q. メールで入荷状況の連絡をもらうことはできますか？	A. 取り寄せ中に遅延・事故が発生した場合、状況をお知らせする自動配信メールがございます。「ユーザー情報の変更」画面にて①メールアドレス登録、②メールの自動通知「する」に設定されていると、『注文受付』『遅延・事故連絡』の2種類のメールが届きます。

◆ 検索方法について

Q. どの洋書をWOSSで発注すればいいのかわかりません。	A. WOSSは完全買切のため、『採用品』『店頭用商品』は発注なさらないようご注意ください。それぞれ日本出版貿易・三善(国内洋書輸入代理店)への発注を推奨しております。
Q. ISBNがわかりません。	A. 『採用品』…出版社OXFORD(オックスフォード)・PEARSON(ピアソン)・CENGAGE(センゲージ)・CAMBRIDGE(ケンブリッジ)・McGraw-Hill(マグローヒル)などのテキストなど。『店頭用商品』…2段バーコードシール装備・返品条件付の書籍。定番ペーパーバック・絵本・洋書英語テキストなど。
Q. 和書名しかわかりません。	A. 画面表示の「詳しく検索」より、タイトル・著者名などで検索ください。
Q. 和書名しかわかりません。	A. 和書名から他の言語版を検索する機能はございません。英文タイトル・著者名で検索ください。
Q. 有名な書籍でも「お取り扱いができません」の表示がでており、信じていたのですが。	A. 有名なタイトルほど多様なバージョンが刊行されるので、タイトル・著者のみの指定で、入手可能なものを再検索されることをおすすめします。洋書は和書と異なり、1タイトルにつき複数バージョンの刊行が多くあります。 ◆装丁違い:ハードカバー・ペーパーバック・ボードブック・CD付 etc. ◆出版社違い:アメリカ版・イギリス版 etc.
Q. 「ハリーポッター」シリーズについて、タイトルだけだとバージョンが多すぎて絞り込めないのですが。	A. 「ハリーポッター」を含め、定番タイトルについて弊社にて適宜リストを作成・ご案内しております。WOSS画面の「図書リスト」タブよりご参照・発注いただけますので、ぜひご活用ください。

◆ その他

Q. パスワードを忘れました。	A. 初期パスワードに戻しますので、トーハン洋書グループ〈MAIL:alnair_03@tohan.co.jp〉へご連絡ください。
-----------------	---

洋書WOSS 遅延・事故連絡レファレンス

ログイン画面右上の「ユーザー情報の変更」からメールアドレスをご登録いただき、メールの自動通知を「する」に設定いただくと、ご注文品に遅延・事故が発生した場合、自動通知メールが届きます。
内容の説明は下記のレファレンスをご参照ください。

【遅延】

遅延事由	メール文面	内容説明
遅延(受注生産中のため遅れております)	受注生産中のため遅れております。 今しばらくお待ちいただけますよう、お願い申し上げます。	プリントオンデマンドのため、約1ヶ月～1ヵ月半ほどかかります。 納品までお待ちください。
遅延(取り寄せ中で遅れております)	誠に申し訳ございませんが、取次在庫なく出版社から取り寄せております。今しばらくお待ちいただけますよう、お願い申し上げます。 なお、出版社の事情変更等により、お待ちいただいたにもかかわらず、お届けできない場合がございます。あらかじめご了承くださいませようお願い申し上げます。	ご注文時は「取次在庫有り」だったものが、取次在庫切れのため「版元取り寄せ」となりました。 版元在庫に引き当たれば約1ヶ月でご納品となります。 納品までお待ちください。
遅延(輸送中の事故で遅れております)	誠に申し訳ございませんが、輸送中の事故のため遅れております。今しばらくお待ちいただけますよう、お願い申し上げます。 なお、再手配の際に出版社の事情変更等により、お待ちいただいたにもかかわらず、お届けできない場合がございます。あらかじめご了承くださいませようお願い申し上げます。	海外からの取り寄せ輸送中に汚破損などの事故が発生しました。 再手配をかけておりますので、当初予定された納期から約2週間～1ヶ月の遅延が発生する見込みです。 恐れ入りますが納品までお待ちください。
遅延(品切れのため遅れております)	誠に申し訳ございませんが、品切れのため遅れております。今しばらくお待ちいただけますよう、お願い申し上げます。 なお、出版社の事情変更等により、お待ちいただいたにもかかわらず、お届けできない場合がございます。あらかじめご了承くださいませようお願い申し上げます。	版元在庫切れのため再版に予約となっております。 再版後約1ヶ月でご納品となります。 納品までお待ちください。
遅延(未刊のため遅れております)	誠に申し訳ございませんが、未刊のため遅れております。今しばらくお待ちいただけますよう、お願い申し上げます。 なお、出版中止等出版計画の変更が生じた場合、お待ちいただいたにもかかわらず、お届けできない場合がございます。あらかじめご了承くださいませようお願い申し上げます。	未刊商品のため予約注文となっております。 刊行後約1ヶ月でご納品となります。 納品までお待ちください。
遅延(再版準備中のため遅れております)	誠に申し訳ございませんが、再版準備中のため遅れております。今しばらくお待ちいただけますよう、お願い申し上げます。 なお、出版社の事情変更等により、お待ちいただいたにもかかわらず、お届けできない場合がございます。あらかじめご了承くださいませようお願い申し上げます。	再版準備中のため予約注文となっております。 再版後約1ヶ月でご納品となります。 納品までお待ちください。

【事故】

事故事由	メール文面	内容説明
未刊(未刊のため入手不能です)	誠に申し訳ございませんが、未刊のため入手できませんでした。ご注文はキャンセルとさせていただきます。何卒ご了承くださいませよう、お願い申し上げます。	ご注文から一定期間(約1年半を目安)以上刊行されなかったため、ご注文を一旦キャンセルと致しました。
絶版(絶版のため入手不能です)	誠に申し訳ございませんが、絶版のため入手できませんでした。ご注文はキャンセルとさせていただきます。何卒ご了承くださいませよう、お願い申し上げます。	版元が絶版としたため、キャンセルと致しました。
品切れ(品切れのため入手不能です)	誠に申し訳ございませんが、品切れのため入手できませんでした。ご注文はキャンセルとさせていただきます。何卒ご了承くださいませよう、お願い申し上げます。	版元品切れ・再版未定のためキャンセルと致しました。
その他(入荷見込みがなく入手不能です)	誠に申し訳ございませんが、入荷見込みがなく入手できませんでした。ご注文はキャンセルとさせていただきます。何卒ご了承くださいませよう、お願い申し上げます。	海外版元から在庫切れなどの連絡が入り、入手の見込みが立たないため、ご注文をキャンセルと致しました。
出版中止のため入手不能です	誠に申し訳ございませんが、出版中止のため入手できませんでした。ご注文はキャンセルとさせていただきます。何卒ご了承くださいませよう、お願い申し上げます。	版元が出版を中止したため、キャンセルと致しました。