

## 【商品の不備・不良】

電話がかかってくる



丁寧に謝ること。どんな不良かを伺う。

ご返品・ご交換どちらを希望されるか聞く。



お客様の情報を調べたいので、  
お電話番号とお名前を伺う



一旦保留にし、頑張れ店長で検索する。  
GoQと現物で商品の在庫を確認する。



通話にし、ご本人様確認と、商品の確認を行う。  
不良箇所の写真を送ってもらうように伝える。



OKだったら…納品書に記載のアドレスを伝える  
NGだったら…粘ってみても駄目だったら、不良箇所を詳しく聞いたうえで交換の手配を。

※写真送ってもらう場合は



お写真を確認後、折返しお電話する旨を伝える。



通話終了

### 【折り返す時】

例) 楽天市場のショップ「イータイムスと申します」

例) Yahooに出店しております「ランシュと申します」



お写真を送って頂きありがとうございました。  
不良箇所の確認をさせて頂きました。  
この度は誠に申し訳ございませんでした。  
早急に、交換商品を手配させて頂きます。



交換の流れを説明する。



通話終了

### ★発送する分の商品があるかを必ず確認。

### ★不良箇所の写真を送ってもらう。

「当店でも不良箇所を確認させて頂きたいので、  
大変お手数ですが、不良箇所のお写真を送って頂くことは可能でしょうか」

### ★対応可能な期間か？

### 【写真を送ってもらえる場合】

「お送り頂くメールアドレスでございますが、  
納品書と一緒に入っていたお手紙に記載しておりますが、お手元にございますでしょうか。（お写真を確認後、改めてご連絡をさせていただきますので、  
大変お手数おかけしますが、よろしくお願いいたします」

[イータイムス] rakuten@next-time.asia

[プラス] office@next-time.asia

[yahoo] yahoo@oarks.jp

[wowma] bidders@oarks.jp

[Amazon ランシュ] amazon@oarks.jp

[Amazon イータイムス] amazon@next-time.asia

### 【写真を送ってもらえない場合】※たまにある。

#### 例えば…

・同じようなところに不良箇所がないか、きちんと検品した後に発送させて頂きたいので…

・同じ様な症状の商品をお送りしてしまいわないように、発送前に検品を徹底したいので…

・万が一、不良ではなかった場合ご対応が変わってまいりますので、ご確認させて頂きたいのですが…

という感じで粘ってもだめなら、  
詳しい不良箇所を伺ってください。