

## 商品の不良・破損（商品返品編）

お客様	スタッフ	重要事項
届いた商品に穴があいていた。	はい。オークスでございます 大変申し訳ございません。どのような不良でございましたでしょうか？	
脇のところが縫えてなくて、穴があいているし、もういらん	誠に申し訳ございませんでした。  お客様、大変おそれいますが、 <b>お客様のご注文情報を確認</b> させていただきますので、モールにご登録頂きました、お電話番号とお名前をお伺いできますでしょうか？	
078-202-3240、山田です。	078-202-3240、山田様・・・ <b>復唱</b> いたします。078-202-3240、山田様でお間違いないでしょうか？	
はい	ありがとうございます。それでは、確認してまいりますので、一旦保留にさせていただきます。 ————— 一旦保留 ————— <b>頑張れ店長で情報を検索する。</b>	
はい、間違いありません	もしも。大変お待たせいたしました。兵庫県にお住まいの山田様でお間違いないでしょうか？	
わかりました。	大変おそれいますが、不良箇所を状態をこちらでも確認させて頂きたいので、穴があいている所を携帯電話で撮影し、お送り頂くことは可能でしょうか？	
届いてました。	受注確認か発送確認メールにご返信頂くかたちで、添付頂きたいのですが、メールは届いておりましたでしょうか？  ありがとうございます。 お写真を確認次第、こちらから改めてお電話させていただきますので、お手数をおかけしますが、何卒宜しく願い致します。それでは、一旦失礼いたします。  ————— ①メールで写真が届く。 ②不良箇所を確認する。 ③交換品の在庫を確保する。  —————	
はい。	【折り返す時】 〇〇様のお電話でお間違いないでしょうか？ 楽天市場のショッブ「イータイムスと申します」	
はい。	おまたせしまして誠に申し訳ございません。  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、早急に、商品回収の手配をさせていただきます。  商品の回収でございますが、佐川急便の集荷にて回収させていただきます。 おそれいますが、ご都合の良いお日にち、お時間帯がございますでしょうか？	午前中・12-14時 14-16時・16-18時 18-20時・19-21時
明後日の午前	お時間の指定は明後日から可能でございます。  かしこまりました。では、明後日の午前中で集荷の手配をさせていただきます。 佐川急便のドライバーが着払いの伝票を持って参りますので、商品をお渡し頂くだけで結構でございます。	
はい	商品が戻り次第、ご返金させていただきます。 <b>ご返金方法「<a href="#">こちら</a>」</b>	
ないです。	なにかご不明な点はございますでしょうか？  この度は誠に申し訳ございません。 お手数おかけしますが、何卒よろしく願いいたします。	