

商品の不良・破損（商品交換編）

お客様	スタッフ	重要事項
届いた商品に穴があいていた。 脇のところが縫えてなくて、穴があいている。 078-202-3240、山田です。 はい	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？	
	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、 お客様のご注文情報を確認 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、山田様・・・ 復唱 いたします。078-202-3240、山田様でお間違いないでしょうか？	
	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 ————— 頑張れ店長で情報を検索する。	
	もしもし。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？	
	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？	
	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、何卒宜しくお願い致します。それでは、一旦失礼いたします。	
	<hr/> <div>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。</div> <hr/>	
はい、間違いありません わかりました。 届いてました。	【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」	
	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す。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、交換商品を手配させていただきます。	
	本日、商品を発送させていただきます。商品のお届けと、お手元の商品の回収を致しますので、おそれいますが、ご都合の良いお届けのお日にち、お時間帯はございますでしょうか？ お客様のお届け先でございますと（東京） 最短お届けの場合、時間指定なしで明日の到着。 お時間指定をされる場合は明後日からとなります。	お届け先の住所を確認して、明日届くか、日時指定が出来るかを確認。
	かしこまりました。では、明後日の午前中で発送させていただきます。 お届けの際に、ドライバーさんを引き止めて頂きまして、その場で荷物を開封してください。 返送用の袋と着払い伝票を同封しております。 不良商品を袋に入れて着払い伝票とあわせてお渡し頂いてもよろしいでしょうか。	午前中・12-14時 14-16時・16-18時 18-20時・19-21時
	はい	
	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。	