



販売者のためのケーススタディ
～最近の相談事例より～

JJAお客様相談室



事例1 「勝手にデザインを変えるのは業界の常識なのですか？」

Q 知り合いの店でダイヤモンドリングをネックレスにリフォームしてもらいました。預かり証に希望デザインの絵が描いてありますが、完成品は違うものでした。デザイナーが「この方がいいから」と言ったので、違う形になったらしいです。デザイナーの言うことは絶対なのですか？しかも追加料金が数万円も発生しています。

A そのようなことはありません。変更の可能性が生じた時点でお客様に連絡します。



>>>解決へのヒント<<<

- ・仲の良いお客様でも勝手なことをしてはいけません。
- ・追加料金発生の可能性がわかった時点ですぐに連絡する。
- ・預かり品によっては加工を始めてみないとわからないこともあるということを予め説明しておく。

事例2「刻印があるのに、買取店でK18ではないと言われました。騙された？」

Q K18の刻印があるダイヤモンドピアスを買取店に持ち込みました。ちゃんとしたお店で買ったものですが、「K18ではないから買い取れない」と言われました。刻印の意味、ありますか？

A 品物によっては検査の数値がK18に満たない場合があります。中空のもの、ろう付箇所が多いものは特に誤差が出やすいです。お店によって買取基準が違うので、複数店で見積もってください。



>>>解決へのヒント<<<

- ・検査機器の種類や品物表面の状況によっても検査数値は変わる。
- ・ストレートに「K18ではない」と言うのではなく、状況に応じた伝え方を考えよう。
- ・買取査定初心者は、先輩が買い取った品物で査定の練習をたくさんしよう。
- ・買い取っても買い取らなくても、間違った査定はお店へのダメージとなると心得よう。

事例3 「パールの定義は？」

Q 「貝パール」「人工真珠(貝核)」などの表記を見かけます。本物の真珠ではないようですが、本物の真珠も養殖で作っていると聞きます。ややこしくて違いがよくわかりません。

A 真珠には天然真珠と養殖真珠があります。真珠は生きた貝の中で作られます。それ以外はすべて模造(イミテーション)です。

>>>解決へのヒント<<<

- ・ふと感じた疑問はそのままにせずに調べる。
- ・調べたことは積極的に人に話すなどしてアウトプットする。
- ・知識量の違うお客様にも、それぞれにわかり易い説明ができるように心がける。



事例4 「私のオパールは特別なものだったのですが・・・」

Q 使っていなかったオパールをリフォームに出しました。元々、何とも言えない美しい模様だったのですが、戻ってきたものは模様が少し変です。預けるときに「とてもきれいな石ですね」と言われていたので、すり替えられたと思います。預かり伝票にも模様のような絵が描かれています。

A 全く同じサイズの石を用意してすり替えるのは現実的ではありません。お預け時の計測データと比べて、お店ともよくご相談ください。

>>>解決へのヒント<<<

- ・記憶はとても曖昧なので、写真を撮って「その場」で渡す。(メールしても良いでしょう。)
- ・絵や図を描くときは補足説明を添える。(「表面キズ」、「黒色内包物」など)
- ・同一性を確認しやすいよう、初めに預かり品固有の特徴を説明しておく。



事例5「こんな店の品物は彼女に渡せないよ！返品したい！」



Q 婚約指輪購入の際、他店と比較してから購入したいと伝えたところ、「どの店に行くのか？」
「その店はダイヤモンド以外も扱っているから、行ってもあまり意味がない」と言われました。一度は納得して買ってしまいましたが、他店を批判するような言葉や、強引な販売方法が気になります。

A ご婚約おめでとうございます。ご不快な思いをされてしまい、とても残念です。しかし対応が悪かったものの、明らかな落ち度がなく、返品を受けない方針であれば、返品は難しいでしょう。



>>>解決へのヒント<<<

- ・お客様からすると「一生に一度」というお気持ちが強いということを再認識する。
- ・「売れさえすれば、それでいい。」という考えはお客様に伝わります。
- ・ブライダルがきっかけで、その後も長くご利用いただける可能性があります。
- ・悪い経験は良い経験よりも多くの人に話す傾向があるという研究結果も。

事例6 「K14は変色しない？する？」

Q ハワイアン雑貨のお店で「K14は変色しない」と聞きましたが、他のお店で「K14が変色しないというのはおかしい」と言われました。事実と違う説明を受けて購入したものは返品できますか？

A 返品理由になります。K14も変色します。該当企業のホームページで確認したところ、「シルバー程変色しません」という記述でしたので、店頭スタッフもそのつもりで説明をしていた可能性があります。

>>>解決へのヒント<<<

- ・「自社商品は他店と比べてどのような特徴があるのか」を整理して理解しておく。
- ・目の前のお客様は「普段どのようなお店を使う方なのか」を想像して話をする。
- ・変色の度合いなどの感じ方は人によって違うので要注意。
- ・伝えたいことが伝わっているのかを話の中で確認していく。



事例7「Eカラーだから良いものだと思ったのに！」

Q Eカラーのダイヤモンドペンダントを買いました。3週間後に鑑定書が届いて内容をよく見ると、他のグレードが酷すぎる！こんなバランスの悪い石なら買わなかったのに！

A 良い部分だけ強調して他の情報を伝えないというのは、説明不足です。
返品・交換はお店とご相談していただくことになります。

>>>解決へのヒント<<<

- ・「嘘はついていないから大丈夫」という思考はNG。
- ・ダイヤモンドの4Cを少しご存知だからこそ、思い込みをされている場合がある。
- ・後から知って不信感に繋がることは、どんなことがあるのか常に想定しておく。



信頼を得るための3つの心得

●十分な知識！ ●約束を守る！ ●仕事は丁寧に！

「出来て当たり前」と思われていることが出来ないと、お客様からの信頼を得られません。しかし、時にはご期待通りにいかないこともあります。例えば、質問されたことについて明確に答えられない、一生懸命やっているのに納期がずれ込む、来客が重なってしまい対応しきれずお客様が怒って帰ってしまった、などなど…。しかし、その場しのぎの対応では更なるトラブルを招きかねません。日頃からスタッフ同士で問題の共有、対処方法などを話し合い、一つ一つ改善していくようにしましょう。これらの結果の積み重ねが「信頼」となるはずですよ。

『ジュエリー小売店のためのお客様クレーム対応マニュアル』(56ページ JC・会員価格¥200)もご一読ください。