販売者のためのケーススタディ
～ 最近の相談事例より ～
仕事は丁寧に！

JJAお客様相談室 No.3

事例1 「保証期間だと思ったのに修理代が有料！？」

プラチナのルビー入りリングの石が落ちたので、お店に聞いたら石代は有料だと言われました。
購入して７か月しかたっていないので保証期間だと思っていたのに有料になるのですか。

原因： 販売後の修理加工に関して十分に説明をしていないためです。

＞＞＞対策＜＜＜
・販売後の修理加工に関しては、お客様が誤解しないように分かり易く説明し、書面でお渡ししましょう。
・事前に事例毎の対応策を取り決め、スタッフ共通の対応策を認識しておくことも必要です。

事例2 「真珠ネックレスの糸替えをお願いしたら珠をすり替えられた！」

真珠ネックレスの糸替えをお願したところ、珠も小さく、長さも首輪のように短くなっていました。預かり証には、珠数だけが書いてありました。私が急いでいたという理由で、写真を撮り忘れたとも言っています。

原因： お預かりの時に記録せず、お客様との確認をしなかったためです。

＞＞＞対策＜＜＜
・珠の数・大きさ、長さをお客様の前で計測し具体的な数値を預り伝票に記載しましょう。
・お預かりする時は、コピーを取ると大きさもほぼ実物大で数やキズ、えくぼも確認し易くなります。
・クラスプも記録、写真、コピーなどを残しておくことが重要です。
・記録したことをお客様と一緒に確認することでクレームを避けることができます。

事例3 「石が落ちた！プラチナは高価なのに指輪が歪んでると言われた！」

プラチナリングの石が落ちました。高価なプラチナリングなので大切に使用してたのに、簡単に歪んで石がとれるのですか。高価なものだから石が取れないデザインにするべきです。

原因： 販売時にプラチナの特徴やデザインと耐久性の限界、日常生活において気を付ける事などが説明されていなかったためです。

＞＞＞対策＜＜＜
・繊細なデザインは強度が弱い場合があります。リングの厚みや幅、使用者の日常の動作による衝撃により変形する可能性があることを説明しましょう。
・「お客様も知っているはず」と思いこまず、貴金属の特性、取り扱い方をしっかり説明することが重要です。

事例4 「鑑定書も鑑別書もありません。大丈夫でしょうか？」

いつも行くお店では鑑定書か鑑別書を必ず付けてくれていましたが、今回は販売保証書しかありませんでした。「その分安くしている」と言っています。違法ではないのですか。

原因： 相談者が不安・不満を感じていることについて適切に説明しなかったことです。

＞＞＞対策＜＜＜
・グレーディングレポート・鑑別書が特別なものであるかのような販売は避けましょう。
・グレーディングレポートや鑑別書の添付は任意です。お客様から添付の要望があった場合の各店舗での対応方法を決めておきましょう。

一般社団法人 日本ジュエリー協会 TEL:03-3835-8567 FAX:03-3839-6599 お客様相談室 担当:溝口

事例５　「オーダーメイドなのに希望通りにできていない！」

婚約指輪と結婚指輪を、重ね着けできるようにオーダーしました。何度も確認したはずなのに出来上がってきた指輪は重ね着けができませんでした。太さもイメージと違うのでキャンセルしたいのですが可能でしょうか。

原因：　受注時にお客様のご希望のイメージを把握できず、確認が不十分だったためです。

＞＞＞対策＜＜＜

・イメージ違いを避けるために、画像やデザイン画などの視覚的な資料を用いて確認しましょう。
・お客様の要望されたデザインがジュエリーとして制作出来ない場合もあります。十分に話し合った上で受注しましょう。

事例６　「見積もりの連絡がありません！」

修理をする予定でネックレスを預けてきましたが、見積もりの連絡が来ません。前回も修理が上がったことを連絡してこないなど不信感があります。見積もりをもらっていないのに修理をされて、お金がかかるのが心配です。

原因：　お客様に確実に連絡をしていないためです。

＞＞＞対策＜＜＜

・修理でお預かりする場合は、見積もり、修理内容の確認を行い、書面に残しましょう。
・納期や進捗状況に変更があった場合は必ず連絡をしましょう。
・すぐにお答えできない場合は、いつ頃連絡が出来るかをお伝えしましょう。

事例7 「刻印が無いのは違法では？」

プラチナのネックレスを購入しました。刻印が見当たらないのですが、刻印が無いのは違法ではないのですか？

原因：　分かりにくい場所に刻印がある場合に、あらかじめお知らせをしなかったためです。

＞＞＞対策＜＜＜

・品位や石目の刻印は製造元、販売元が責任を持って打刻しています。販売をする前に商品の検品とともに刻印の確認を行いましょう。
・デザインにより、分かりにくい場所に刻印がある場合は、あらかじめお知らせをしましょう。

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！

毎日の仕事で同じ意識を保つのは大変なことです。しかし、お客様は大切な一品を買い求め、または修理のために来店されます。ジュエリーの取扱いや、納期の説明など、プロの販売員としてお客様に正しい知識とわかりやすい言葉でお伝えしましょう。説明の仕方は、お客様によっては「責められ」たと感じる場合があります。話し方には十分な注意が必要です。お客様に説明が届いているかどうかをしっかり見極めることも大切です。「言ったつもり」「言ったはず」にならないよう大切なことは書面や写真、コピーで残すようにしてもよいでしょう。お客様の信頼を得るためには、丁寧な仕事が大切です。

『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』（JC・会員価格￥200）もご一読ください。

一般社団法人 日本ジュエリー協会　TEL:03-3835-8567　FAX:03-3839-6599　お客様相談室 担当:溝口