



# JJAお客様相談室 No.4

販売者のためのケーススタディ  
～ 最近の相談事例より ～



## 事例1 「サイズ直しを頼んだら格子模様が無くなりました！」

私のマリッジリングは格子模様があり、その柄が気に入っていました。先日サイズ直しを依頼したところ、お店の方から「ピカピカに仕上げますね。」と言われました。サイズ直しができあがると、リングの表面がつるつるに磨かれていて、格子模様が消えてしまっていました。「ピカピカ」という言葉は、綺麗にクリーニングをしてくれるものかと思っておりましたが、まさか模様が無くなると思っていませんでした。



**原因：** お客様の品を預かる時に、商品の現状（模様なのか、キズなのか）やお客様の希望を十分に確認しなかったことです。

>>> 対策 <<<

・「ピカピカに仕上げる」というような言葉ではなく、「鏡面仕上げする」「模様を残し、クリーニングをする」などお客様が理解できる言葉で説明しましょう。

## 事例2 「リングのサイズが違う？」



彼女に幅広のデザインリングをプレゼントしました。いつもと同じサイズを選んだのですが、今回のリングは小さく感じると言われました。リングによって、サイズは変わるのですか。

**原因：** 同じ号数でもデザインにより装着感が変わることをお伝えしなかったことです。

>>> 対策 <<<

- ・幅広のデザインのリングは、通常のサイズより大きめのものをお勧めしましょう。
- ・デザインや着用する人の体調（むくみなど）、季節によって装着感が変わることを説明しましょう。
- ・プレゼントなどの場合はサイズが合わなかった際の対応なども説明しましょう。

## 事例3 「ピンクゴールドの色が違う!？」

ピンクゴールドが大好き。先日3本目のピンクゴールドのリングを購入しました。セットで着けるつもりでしたが、1本だけ他の色と違い少し黄色いピンクゴールドでした、他のピンクゴールドのリングと色が合いません。ピンクゴールドの色は1色ではないのですか。

**原因：** このお客様がピンクゴールドを好むという情報から、セットで着けることを聞き出せたならば避けられたトラブルです。

>>> 対策 <<<

・ピンクゴールドは合金の割合によって色味が多少違うことを説明しましょう。

### ワンポイントアドバイス

ピンクゴールドは、サイズ直しの難易度が高い地金です。  
会社・お店のサイズ直しの対応方法や方針を確認しておきましょう。



## 事例4 「ネックレスの留め具を自分では着け外しができない！」

久しぶりにジュエリーショップに立ち寄ったら、気になるデザインのネックレスを見つけました。お店の方に着けてもらい、気に入ったので購入しました。家で着けようとしたところ、金具が小さくて一人で着けるには難しいものでした。お店でも自分で着けてみればよかったと後悔しています。

**原因：** ネックレスの金具の着け外しが苦手な方もいらっしゃいます。お客様に合わせた接客をするべきでした。

>>> 対策 <<<

- ・小さめの金具や特殊なものは、事前に着け方や使い勝手など確認しておきましょう。
- ・金具の交換対応やアフターサービスなど企業の方針を確認しましょう。



## 事例5 「普段使い用に買ったリングが歪んでしまった！」

お店の方に普段に使えるリングの相談をしましたら、素敵なリングを勧めてくださいました。サイズは右手の中指に合わせてもらいましたが、気分によって左の中指に着けたりして楽しんでいました。1週間位経ったとき、気が付くとリングが歪んでいました。特別重い荷物を持った記憶もないのに、これでは普段使いできません。歪まないリングと取り換えてください。

**原因：** どのようなリングでも扱い方によっては歪む可能性があることをお伝え出来なかったためです。

### >>>対策<<<<

- ・ジュエリーは日常的に着用し楽しんでいただきたいものですが、基本的にはデリケートです。お客様によって「普段使い」の捉え方が違うので、安易に「普段使い」が出来るというセールストークは避けましょう。
- ・販売する商品の特徴により、お客様に取り扱いの注意事項を説明しましょう。
- ・リングはゆるくても、きつくても変形の原因になります。また、ゆるすぎるリングは変形だけではなく紛失の原因になることも伝えましょう。



## 事例6 「サイズ直しを頼んだら宝石が変わった!？」

展示会でK18の覆輪留め、グリーンガーネットリングを購入。深い落ち着いた宝石の色合いが気に入りました。その場で、サイズ直しをお願いしたのですが、後日手元に届いたリングは、石の表面にキズがあり、中にキラキラとした虹色が見える石に変わっていて私の選んだジュエリーとは違います。預り伝票には傷なしと書かれています。



**原因：** リングを加工に出す前のお客様との商品確認や加工上がりの検品不足、社内の商品や伝票の情報共有がされていないためです。

### >>>対策<<<<

- ・販売、加工、検品、出荷の際、商品の情報を共有をしましょう。
- ・覆輪留めリングのサイズ直しは、石に力や熱が加わる可能性があります。サイズ直しの可・不可、何号まで対応できるかなど確認し、宝石と加工に対して十分な知識を持ったうえで加工を行いましょう。
- ・分からない場合は、一人で判断せず、上司や先輩などに確認しましょう。

# 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！

## ～販売基本のルール～

- (1) 宝石名・貴金属名・重量などについて虚偽の表示や説明をしないこと。
- (2) お客様が当該商品を優良誤認するような表示や説明をしないこと。
- (3) 商品に関するマイナス情報の表示や説明を省略しないこと。

—ジュエリーの表示と商品説明に関するガイドラインより—

商品知識は、説明力を兼ね備えることで効果を発揮！ 販売の際は、基本のルールを守り、消費者に正しい商品説明をする事が大切です。お客様の様子や商品に合わせた言葉で、商品の魅力だけではなくマイナス情報もあわせてお伝えしましょう。その上で、お客様に十分納得してジュエリーを購入していただくことは販売員としてやりがいとなるでしょう。そして適切な説明は、トラブルを回避することにもつながります。お客様の信頼と満足を得られるよう商品知識やお客様対応の知識などを磨き、スキルアップをしていくことが大切です。

『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。