

# JJAお客様相談室 No.5

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 「リングのサイズが頼んだものと違う！」

私のリングサイズは4番です。店頭で気に入ったリングがありましたが9番でした。このリングはサイズ直しが出来るか聞いたところ「5番まではサイズ直しができますが、4番へのサイズ直しはできません。新規のご注文となります」と言われたので、4番サイズを注文しました。出来上がったリングがゆるので、お店に確認したところ「ご注文伝票通り5番で作成しています」と言われました。新規にサイズ4番で注文したのにどういうことですか。

原因：受注時の加工内容の確認、お客様にお渡しする前の検品・確認を怠ったことです。

>>> 対策 <<<

- 加工注文の間違いを起こさないために、お客様と加工伝票の内容確認、加工が上がった時に伝票と品物のサイズが合っているかなど検品しましょう。
- リングのデザインやメーカーによりサイズ直しができる範囲が変わります。不明な場合は上司又は加工担当者等に確認しましょう。



## 事例2 「修理完了の連絡がありません」



お店に加工をお願いしたところ、口頭で納期は3週間くらいと言われましたが、3週間経ってもお店から連絡がありません。預り伝票には納期が書かれていません。私のジュエリーはいつ出来上がるのか心配です。

原因：お客様にお渡しする伝票に納期を記入せず口頭で伝えたことです。

>>> 対策 <<<

- 納期など大切な情報は伝票に記載することが大切です。
- 販売店では記載漏れ、納期遅れなどが起きないよう加工内容の情報共有、管理体制を見直しましょう。

## 事例3 「依頼した修理が使用日に間にあわない」

クリップ式イヤリングにピアスの針を立てる加工をお願いして2週間がたちました。お店から「不備があるの再加工が必要になりました。納期が2週間先になります」と連絡がありました。使う予定は1週間後です。ピアスの針を立てるだけなのにこんなに時間がかかるものなのですか？予定日に着けたくて買いましたが、間に合わないのならキャンセルします。

原因：納期の管理が徹底されていないこと、納期遅れの連絡が一方的だったことです。

>>> 対策 <<<

- 加工を受注する前にご利用予定日を確認しましょう。
- 納期に間に合わない場合お客様にとっては不要となることもあります。お客様の使用予定に合わせ、通常よりも加工を早く行うなど、お客様の使用日に間に合うよう調整が必要です。



## 事例4 「品物が指定日に届かない」



通販でリングを購入。サイズ直しをお願いし、受け取りは土曜日夜着を指定して配送をお願いしました。平日の昼間は電話に出られない事も伝えていましたが、月曜日昼頃お店から「送り損ねました」と留守番電話が入っていました。土曜日の夜しか受け取れないと伝えていたのに送り損ねていたとはどういうことですか。

原因：加工の納期、出荷確認の体制ができていないことです。

>>> 対策 <<<

- 受注の際に連絡可能な手段・時間等を必ず確認しましょう。
- 指定された納期に納品できるように、社内で作業や確認工程を共有してミスの発生を防ぎましょう。
- 納期の遅れが分かった段階でお客様に直接ご連絡し、その後の対応を相談しましょう。

## 事例5 「修理の途中で依頼した加工を突然断られました」

旅先で購入した編み込みデザインのネックレスが壊れました。自宅近くのお店で修理ができるかを聞いたところ、その時の担当者は引き受けてくれました。しかし、出来上がったものは全く違うデザインに変わっていました。再修理をお願いしたところ担当が店長に変わり「修理ができません」と断られました。この状態で断られても困ります。元の状態に戻してください。

原因：加工が可能なのかを確認せず、安易に受注したことです。

>>> 対策 <<<

- ・他社製品の加工を受注するか否かは企業の方針によります。受注する場合、加工の可否が自分で判断できない場合は上司や加工担当者に相談できる体制作りが必要です。
- ・思い出の品の修理品のトラブルは解決方法が大変難しいものです。お客様とじっくり話し合い解決策を探しましょう。



## 事例6 「リフォームで出来上がった品物が不良品だった」



一流のデザイナーが対応してくれるというので、父の形見のロングネックレスをコンバーチブルにするリフォームをお願いしました。出来上がったものは、ネックレスの留め金は壊れているし、ブレスレットは、一人では着けられないデザインでした。この店はなぜ着けられないようなものを納品するのでしょうか？

原因：お客様の要望に沿ったリフォームの提案と検品ができなかったことです。

>>> 対策 <<<

- ・リフォーム案が実際に加工可能か、またそのお客様が無理なく装着できる仕様かを加工担当者に確認しましょう。
- ・見た目の美しさだけではなく、実際に装着可能か検品しましょう。
- ・再加工については、お客様の要望をお聞きした上で慎重に対応しましょう。

# 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！

今回は、上記の3つの心得から、お客様との信頼関係構築の基礎である「約束を守ること」に関して事例を集めました。

お客様との約束には、見積り等の必要な連絡をする、注文品を要望どおりに完成する、希望のサイズに仕上げる、予定どおりに納品するなど様々なものがあります。

「約束を守らない」ことは担当した販売員だけの問題ではなく、企業の信頼を損なう原因になります。お客様には企業の代表として誠意をもって対応しましょう。

ミスを防ぐためには、【受注内容をお客様と一緒に確認する】【加工内容や納期等を社内で共有する】【検品を徹底する】ことが必要です。お客様は注文や修理依頼をしたジュエリーが要望どおりに完成し、指定どおりに納品されるのを待ちにしています。期待を裏切らず予定通りに納品できるように自社における受注から納品までの一連の仕組みに問題がないか今一度確認しましょう。

誠実な対応はお客様から信頼を得ることができ、顧客満足につながります。