



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。このリングはサイズ直しができるか聞いたところ「5番まではサイズ直しできますが、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いので、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に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「不備があるので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。