

2025 年 2 月 27 日

加盟店各位

株式会社いーふらん
加盟店サポート営業部

預かり対応や査定時のお客様対応に関して

最近説明不足によるお客様トラブルが増えております。

一部事例をご紹介しますのでお客様満足度向上ため改善をするようにしてください。

・ 査定時お客様の品物を何も言わずにバックヤードに持っていく

査定のためにバックヤードに持っていくこと金などの査定では検査で傷がつく恐れがあることを説明するようにしてください。

・ 預かり査定の際裏面の注意事項の説明をしない。

預かり伝票のお客様控えには裏面に注意書きがあります。書面を渡す前に必ず説明をしてから渡すようにしてください。

・ 査定（預かり）の際に破壊が必要な査定について説明しないまま査定してしまう。

金などで破壊が必要な際は必ずお客様の許可を取りましょう。

伝え方ではわかりづらい事もあります具体的にどのような査定をするのか説明をしましょう。

例) 金性を確認する為に切断する必要があります。切断した上でお買取りできない品物の可能性もありますがその際はおお値段をお付けすることができないのと元に戻すことはできませんが宜しいでしょうか？

上記のような些細な確認を怠りお客様からすり替えを疑われたり商品の弁償をしなくてはならなくなったりと大変な損失につながります。このようなクレームが続くとおたからや全体の信用が落ちますのでお客様には丁寧でわかりやすい説明をしながら接客をするように徹底して下さい。

お客様対応で不明点がありましたら加盟店サポート営業部までご連絡ください。

加盟店サポート営業部
045-522-6766