

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール					
No.	330	配信日	2023/9/11	ジャンル	商品知識
テーマ	ラボグロウンダイヤモンド				



天然ダイヤモンド

ラボダイヤモンド

キュービックジルコニア (cz)
等の類似石

同じ

物質として異なる

	化学組成	熱伝導	熱伝導	硬度 [モース]	密度 [g/cm³]	屈折率	分散度
天然ダイヤモンド	C	高	等軸	10	3.51	2.42	0.044
ラボダイヤモンド	C	高	等軸	10	3.51	2.42	0.044
キュービック ジルコニア	ZrO ₂	低	等軸	8.25	5.50 ~6.00	2.16	0.060

ラボグロウンダイヤモンドとは、その名前の通りラボ（研究所）で育つダイヤモンド（グロウン）のことです。

育つ環境こそ異なるものの、成分は天然とはほぼ変わりません。そのため、肉眼で天然ダイヤモンドかラボグロウンダイヤモンドかを見分けるのは難しい傾向にあります。

そんなラボグロウンダイヤモンドの特徴は、不純物を全く含んでいないクリアな結晶であること。天然ダイヤモンドは長い年月をかけて地中で育つためその過程で小さな異物が混入することがありますが、ラボグロウンダイヤモンドは完全にコントロールされた環境で育つため異物が入ることはありません。

ラボグロウンダイヤモンドの最大の特徴は天然ダイヤモンドに比べて、リーズナブルに手に入る点です。天然ダイヤモンドは希少であるがゆえ、高い値段で取引されます。しかし、人の手によって作られるラボグロウンダイヤモンドは安定供給が可能です。そのため、多くの場合天然ダイヤモンドの相場価格の2分の1程度で取引されています。

ラボグロウンダイヤモンドの注意すべき点

前述のとおり、天然ダイヤモンドと構造がほとんど変わらないため見た目で判断するのはかなり難しいです。

ラボグロウダイヤモンドは「ダイヤモンドⅠ型・Ⅱ型判定器」では「Ⅱ型」の判定が出ますので、今後ダイヤモンドが持ち込まれた際は「ダイヤモンドⅠ型・Ⅱ型判定器」での測定を徹底しましょう。

ラボグロウンダイヤモンドを使ったダイヤモンドの買取

ラボグロウダイヤモンドを使ってお客様にご説明する際は、

- ・ラボグロウンダイヤモンドの登場によって、天然ダイヤモンドよりも安価にダイヤモンドを買えるようになったため、天然ダイヤモンドの需要が減ってしまっていること。
- ・中古市場でも天然ダイヤモンドの人气が落ちてきてしまい価格も下がってきてしまっていること。
- ・今後、ラボグロウダイヤモンドが今以上に流通してしまうことが予想されるので、今よりももっと買取相場が下がってしまう可能性が高いこと。

をお伝えしましょう。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール					
No.	331	配信日	2023/9/14	ジャンル	運営
テーマ	店内レイアウト～接客ブース編～				

■接客ブースにあった方がいいもの

・商品カタログ

お客様へご自宅に眠っているものの引き出しやアポイントを取る際に口頭で品目を説明するよりも実際にカタログを使い、写真を見せながら説明した方がわかりやすくアポイント率も向上します。また、査定中にカタログを見てもらうことでお客様が査定金額が出るまでの間スマートフォン等で持ち込み品について調べだすリスクを軽減できます。

・ロコミ QR

ロコミのQRをすぐお客様に案内できるように、ラミネートしたものを用意しましょう。査定途中や金額交渉中、取引終了後などロコミをアプローチするタイミングは多岐にわたります。アプローチのタイミングですぐにお客様へQRポップを渡せるようにお客様側のテーブルに掲示しておくといよいでしょう。

・ちょっといいボールペン（自立タイプ）

お客様は、時には数百万円をするようなお品物をお持ち込みになられます。高単価の品物を持ち込むお客様はお金持ちの割合が多く、普段から質の良いサービスを受けております。計算書に記入する際に渡されるボールペンが100円均一のものよりも、少し良いボールペンのほうがいい印象を与えられます。私たちはお客様の資産を査定していると自覚し、それにふさわしい対応を心がけましょう。

・荷物入れ

荷物入れが無いとお客様は荷物を腕に抱えることになり居心地は悪いです。お客様に長居してもらい、商談の時間を確保するためにも荷物入れを用意しましょう。

・自己紹介カード

従業員の自己紹介カードを用意している加盟店様がありました。名刺とは別に趣味や好きなブランド等記載したものを用意し、お客様へ渡すことで共通項が作りやすくなります。ぜひ共通項を作るのが苦手な方は取り入れて試してみましょう。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール					
No.	332	配信日	2023/9/17	ジャンル	接客
テーマ	田中貴金属の買取				

歴史的な金相場高騰で貴金属のお持ち込みが増えております。
相場高騰に伴い、田中貴金属【RE:TANAKA】ホームページで貴金属買取について発表がございました。
ぜひ接客の際にご活用ください。

・田中貴金属ホームページ

リサイクル価格 2023年09月16日 09:30発表

直営店ギンザタナカでは混雑状況によっては貴金属製品のお買取【RE:TANAKA】をお受けできない場合がございます。
お客様にはご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

田中貴金属【RE:TANAKA】では貴金属製品の買取を混雑状況によっては制限すると
9月16日9:30時点でホームページにて発表しております。

・接客で活用できるトーク

① 査定をしてもらえないリスク

田中貴金属に貴金属を持っていくというお客様がおりましたら、ぜひ上記買取制限の話をお伝えし
持ち込んでも買い取ってもらえないかもしれませんとリスクを説明しましょう。
直営店ギンザタナカまで足を運んでも混雑していて買取を受け付けてもらえなければ
交通費や移動時間が無駄になってしまうかもしれないと伝えましょう。

② なぜ制限をするのか。

混雑が見込まれるために買取を制限していると発表がありますが、混雑以外の制限理由がある可能性を伝えま
しょう。

金相場高騰に伴い、多数の売却が予想され通常よりも大幅な下落リスクが予想されます。

リスク回避のために買取を制限している可能性があることを伝えましょう。

実際、金相場の急上昇が起こった2019年ごろにリスク回避や買取資金不足により買取制限をした
買取店もございました。

下落リスクによる買取制限で買取できなくなるリスク。相場下落リスク。

今、「おたからや」であればしっかりお買取りができることを説明し買取をしましょう。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール

No.	333	配信日	2023/9/21	ジャンル	運営
テーマ	店内レイアウト～店内掲示物編～				

■ポスター掲示の位置

店内ポスター掲示位置を決める際に、まずは実際に来店をして接客ブースに座り退店までのお客様の動線を確認しましょう。

① 店舗入り口正面

お客様が入店し、まず目につくのが店内正面です。

「最初に目がつく＝お店の印象」になりますので、掲示物が無く寂しい印象よりはポスター等を掲示して見栄えを良くしましょう。

ポスターの種類については、【高価買取】など一目で目を引くものが効果的です。

② 査定ブースお客様正面

査定員が目の前からいなくなった後の目線の先にポスターを掲示しましょう。

品物査定中お客様は待ちの時間になります。目線を上げればポスターが目に入り、目線を落とせばカタログが目に入る環境を作りましょう。

査定中はじっくりとポスターを見る時間ができますので、

ポスターの種類については、【買取品目の紹介】などが効果的です。

③ 接客後、退店までの動線

買取後は退店までの短い動線ですが、次につながるアプローチをしましょう。

次回来ていただく話題づくり、理由付けができるように

ポスターの種類については、【キャンペーン案内】などが効果的です。

■ポスター掲示方法

ポスターを直に壁に貼っており、角がめくれてしまっている、ポスターが浮いてしまっているような店舗はございませんか？

ポスターがヨレヨレになっていると見た目が非常に悪いです。

ぜひポスターフレームに入れて掲示をしましょう。

高級感がでて見栄えが良くなります。

その際はフレームの色がバラバラにならないように統一しましょう。



※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール

No.	334	配信日	2023/9/24	ジャンル	商品知識
テーマ	オーバーホールの必要性				

腕時計のオーバーホールについて、お客様に説明することがあると思います。具体的にオーバーホールではどのような作業を行うのか、お客様に伝えられるとお客様も納得がいきやすいです。

オーバーホールを実施しないと起きるトラブル

・油の劣化により針の動きが遅れる・部品が錆びてしまう・摩擦で噛み合わなくなる・防水パッキンの劣化によるトラブル 等

腕時計オーバーホールの必要性

オーバーホールの主な目的は、部品と部品の間に注されている油の入れ替えです。部品と部品の間に注されている油は、部品と部品を潤滑に動かす役目を果たしているのですが、この油は、年月を経ると劣化する場合があります。油が劣化すると、部品と部品が潤滑に動きにくくなり、針の動きが遅れたり、部品が摩耗して壊れたり、さらには部品が錆びる原因となったりします。つまり、部品と部品の間に注された油は、定期的に入れ替えをしないと、腕時計にダメージを与えてしまうのです。これだけでもオーバーホールを実施する必要性はあるといえます。その他にも、防水パッキンなど油と同じく年月を経ると劣化する部品がありますので、こちらの交換もオーバーホールで実施できます。また、摩耗したり壊れたりした部品は、オーバーホールで分解しないと見つけにくいので、こちらでもオーバーホールを実施する必要性はある、と言えます。

また、時計の外観だけでは、オーバーホールの必要性が分からない場合があります。



一見、1枚目の写真では特に異常はなさそうですが分解してみると、回転ベゼルの下に汚れがかなり溜めっけてしまっています。これにより、ベゼルの動作不良を引き起こす可能性があります。このように、外観だけでは発見できない状態異常もあるので、定期健診という意味でも定期的にオーバーホールを行う必要性があります。

お客様に伝えるべき内容

時計を販売する前には、オーバーホール行いムーブメントの洗浄及び交換を行ってから店頭に並べるのが一般的です。そのため、オーバーホール費用も買取価格に影響を及ぼす有無を伝えましょう。

「一般的にオーバーホール費用としては～円程が相場ですが、お客様のお品物は特別に～円までおさえさせていただきます。」と伝えて頂ければ、好印象です。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール					
No.	335	配信日	2023/9/28	ジャンル	運営
テーマ	店内レイアウト～待合ブース編～				

先月に比べ全体的に来店数が増えています。

来店が重なった際はお預かり対応するか、お客様に店舗でお待ちいただくとします。

お客様にしっかりと待っていただける待合ブースにしましょう。

■待合ブースの目的

お客様は待ち時間が長いと他の買取店へ向かいます。

待合ブースの目的としては、「他の買取店」へ向かわせないようにすることです。

待ち時間を短くすることも重要ですが、同じ待ち時間でも

「**長く感じる人**」「**普通に感じる人**」「**短く感じる人**」、人によって感じ方に違いがあります。

待ち時間そのものを短縮するのはもちろんですが、待ち時間が長いと感じさせない工夫も重要です。

「待ち時間が長い」と感じる理由としては「待ち時間を不快に感じる」場合です。

どのようなときに「不快」を感じるのか？

- ・店内で立って待つ
- ・入店から査定までの時間が長い
- ・待ち時間が手持無沙汰

【店内で立って待つ】

少しでも快適に過ごしてもらうために、店内で立って待ってもらうことは避けたいです。

店舗面積によってはスペースが確保できない加盟店様もありますが

改めて店内レイアウトを見直すことで、椅子を増設できるスペースができる場合もあります。

また、どうしても確保できない場合は近くのカフェ等に誘導しドリンク1杯負担するなど工夫しましょう。

【入店から査定までの時間が長い】

来店から退店までにかかる時間を見直しましょう。

お客様と話をしていない時間、「真贋査定の写真を撮る時間」など短縮しましょう。

真贋ポイントを勉強したり、買い取った品物で撮影の練習をすると良いでしょう。

【待ち時間が手持無沙汰】

近年は待ち時間にスマートフォンを操作している方が多いですが、

ご高齢の方などスマートフォンを頻繁に操作しない方に向けて雑誌等を準備しましょう。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

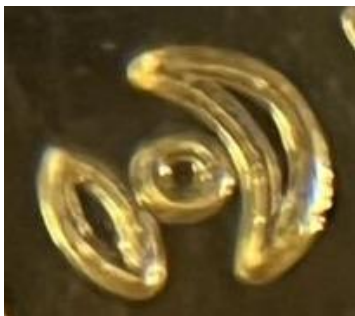
プラチナサポート情報共有メール

No.	336	配信日	2023/10/2	ジャンル	商品知識
テーマ	アクセサリーブランド刻印 6 選				

ブランドとして値段が付くアクセサリーが多数あります。

今回は、特に宝飾課に査定依頼数が多いブランド刻印をご紹介します。

下記のブランドジュエリーは、ブランド課に査定依頼を出していただいた方が金額付きますので、是非ともブランド課まで査定をお願い致します。

①タサキ	②ミキモト
日本のジュエリーブランドで、真珠の養殖を自社で行い、最高品質の真珠と直接仕入れを行ったダイヤモンドを合わせたジュエリーを手掛けています。	真珠養殖のパイオニアであり、パールジュエリーにおいて世界中から高い評価を得ている日本のブランドです。
 	
③カシケイ	④ポンテヴェキオ
カシケイは、2003年に世界初、天然のブラウンダイヤモンドのみを使用するオリジナルブランドです。「BD」はブラウンダイヤモンドの略になります。	日本のジュエリーブランド。で「毎日をカラフルに」をテーマにオーダーメイド・ジュエリーまで展開しています。
	
⑤石川暢子	⑥カレラ・イ・カレラ
石川暢子は日本を代表するジュエリーデザイナーの一人で、各地で展示会が開催されるほどの人気なデザイナーです。	スペイン初のジュエリーで、スペインの王室も使用されたとされる伝統あるジュエリーブランドです。
	

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール					
No.	337	配信日	2023/10/5	ジャンル	運営
テーマ	HP 掲載写真について				

秋から年内にかけて、おたからやホームページのリニューアルを計画しており、加盟店様には店舗の外観・内観写真の再提出をお願いしております。
今回は、リニューアル後に掲載予定の【アクセス情報】について配信します。

■アクセス情報の重要性

多くの買取店がある中でお客様は「おたからや」で絶対に売らなくてはならないというわけではございません。
初めて来店されるお客様は不安でいっぱいです。道順がわかりにくいことで、来店を諦めてしまうかもしれません。
付近の買取店を検索した際に、店舗までの道順がわかりにくければ、チラシやHPで興味を持っていても他店に向かってしまうかもしれません。
来店数を増やすためにもリニューアル後のホームページにはアクセス情報を掲載しましょう。

アクセス情報掲載写真

左記の写真のように道順が、画像付きで掲載することができます。
アクセス情報を掲載する場合は「どこからの案内図」にするか「起点」を考えることが重要です。
都会の地域では電車を利用される方が多いので最寄駅から、車を使ってくるであろう場合は、もっとも目印になりやすい地点から、商業施設であれば、施設入口から店舗までの案内など、お客様が使用する交通機関やルートを設定することが大切です。
天気の良い昼間に撮影するようにしましょう。



※提出期日は10月31日までとなっております。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール

No.	338	配信日	2023/10/8	ジャンル	商品知識
テーマ	ブランド刻印のないティファニー製品				

以前、ティファニー刻印のないアクセサリーをブランド課に出すとティファニーのアクセサリーとして判定が出たケースがありました。皆様の元にもそのような製品が来る可能性がありますので、代表的な例を共有させていただきます。

エルサ・ペレッティ



エルサ・ペレッティとはティファニー社において 50 年以上に渡り活躍していたデザイナーです。彼女は、「ボーンカフ」や「オープンハート」「ビーン」など数々のティファニーアクセサリーの名作を生み出してきました。これらのアクセサリーは 1970~1990 年代に誕生しており、当時の流行にもなったコレクションの為、比較的高年配のお客様がお持ち込みになることも多いです。ティファニーはシルバー製品を多く取り扱っていますので、ブランド課に査定のご依頼を頂ければブランド品としてお付けできることが多いので、地金以上をお値付けすることができます。

エルサ・ペレッティ刻印



エルサ・ペレッティが生み出したアクセサリーコレクションには、彼女の名前の刻印が打たれているものが多いです。特殊なケースとしては、製造された年代により「ティファニー」刻印がなく「エルサ・ペレッティ」刻印のみ打たれているティファニー製品があります。

「エルサ・ペレッティ」の刻印を見かけたら、是非ブランド課に査定依頼を頂ければと思います。

出張買取電話対応記録

受付日時	年 月 日 [:]	ご依頼方法	受電 架電 WEB
※事前TELつながらない場合、自動キャンセルになる旨お伝えすること			確認チェック欄 ☐
受電担当者		前日確認TEL日時	月 日 [:] 前日確認完了 ☐
(ふりがな)		年 齢	20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代以上
ご芳名	様	年 齢 ※声が若い場合生年月日確認	年 月 日
性 別	男 女 不明	受付店舗	店
お売り頂くもの（下記にチェック）			
☐ 貴金属・ダイヤモンド ☐ テレカ・金券・商品券 ☐ ブランドバッグ・時計 ☐ 刀剣（登録証 有 無 ☐ 切手・印紙 ☐ 古銭 ☐ 記念硬貨 ☐ 洋酒（ 本） ☐ カメラ ☐ ブランド食器 ☐ 毛皮・ブランド洋服 ☐ ライター・万年筆 ☐ 勲章 ☐ 骨董品 ☐ 珊瑚 ☐ 着物 ☐ 絵画 ※一番大きい絵のサイズ × cm ☐ 鉄道模型・おもちゃ ☐ 携帯電話 ☐ 香水 ☐ その他（ ）			

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール

No.	339	配信日	2023/10/12	ジャンル	運営
テーマ	出張買取のアポ取得時に確認すべきこと				

気候の要因や金価格高騰の関係もあり、お客様の売却意欲が高まってきています。

この状況下で、直営店の実績では、出張買取は店舗買取と比較して、**粗利単価が約4倍**となります！



出張買取の場合は、ご依頼の査定品以外にも追加でお品物の査定をされることが多く、粗利単価のUPが見込めます。数字を伸ばす大きなチャンスです。

そんな中、出張買取のアポを取りたいけれど、**何を聞いたらいいのか分からない！**というお声を多くいただいています。そこで、今回はアポ取りの際に確認をしていただきたい項目をまとめたヒアリングシートを作成いたしました。

- ・何を聞いたらいいのか分からない
- ・情報を聞き漏れてしまうことが多い
- ・予約をいただいても当日ご不在の場合もある

上記のようなことを感じている方は、是非こちらのシートをご活用ください。

内容にご不明点がございましたらプラチナサポートまでご連絡ください。



※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

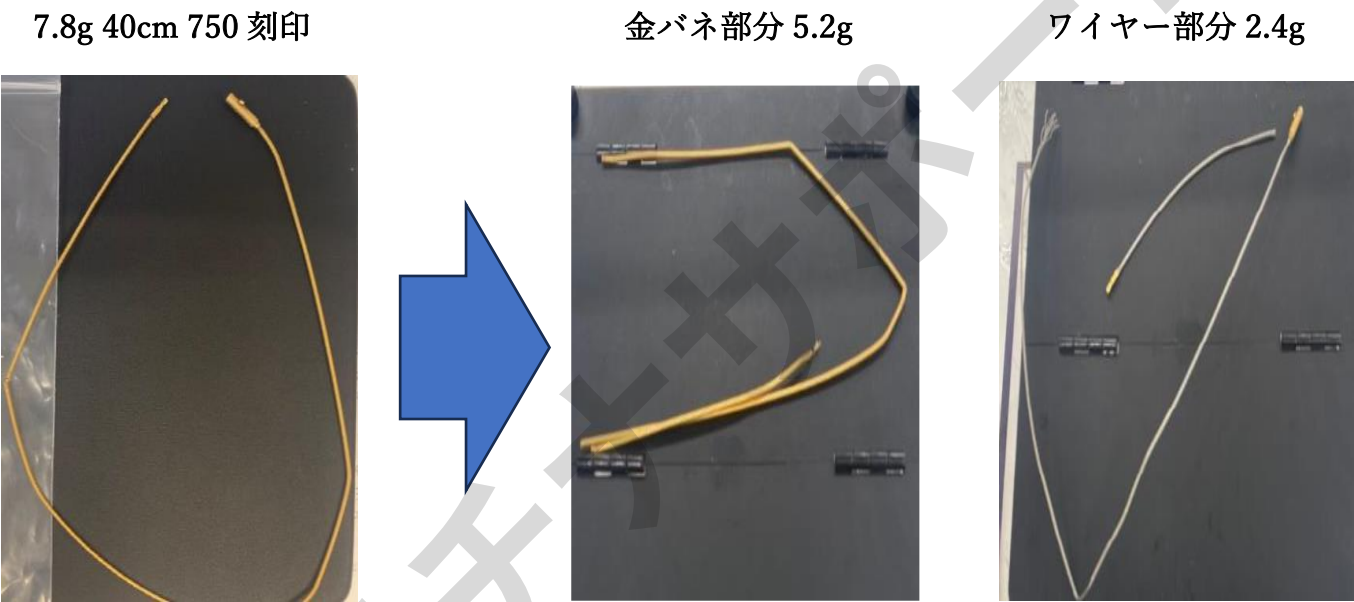
プラチナサポート情報共有メール

No.	340	配信日	2023/10/15	ジャンル	注意喚起
テーマ	ワイヤー入りネックレス				

金相場の高騰に伴い貴金属のお持ち込みが増えておりますが、直営店で模倣品の持ち込みが数件確認されておりますので、今一度**金性検査の徹底**をお願い致します。

今回は、模倣品の一つとしてワイヤー入りのネックレスをご紹介します。

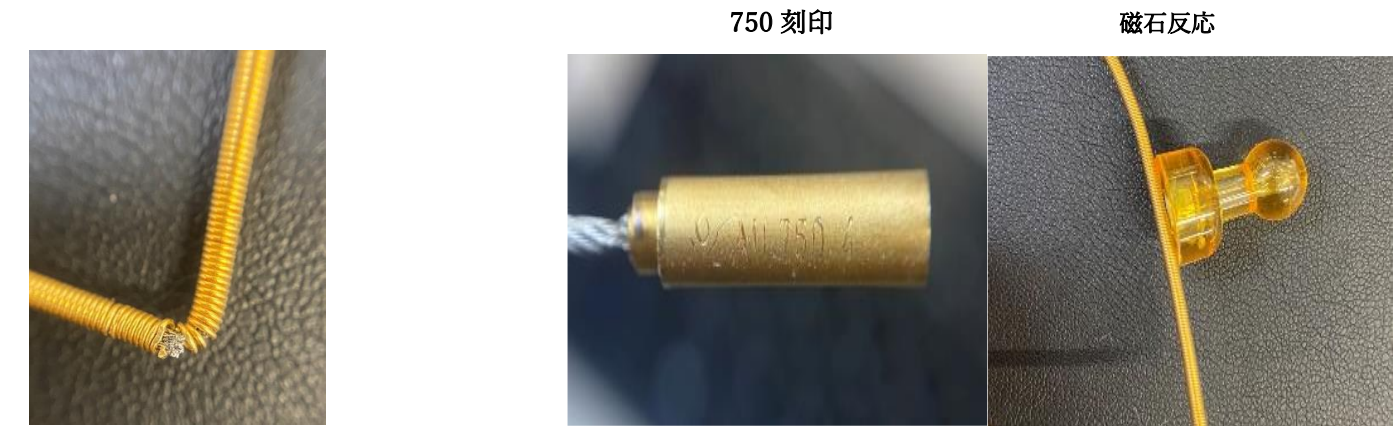
(例) ※あくまで参考例なので全てのワイヤー入りネックレスが当てはまるわけではありません



この製品はステンレス製のワイヤーの外側に、18金を巻き付けた製品です。
製品を折ったため中のワイヤーを確認できますが、見た目だけの判断は難しい製品です。

磁石反応がありますので**しっかり金性確認**をすることで真贋を取ることができます。

比重は出ませんが刻印があるからと安心せず金性確認しっかりお願いします。



ワイヤー入りバネのように反発性があります。
金のみではこの反発性はありません。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール

No.	341	配信日	2023/10/19	ジャンル	運営
テーマ	品物発送時の梱包				

平素よりお買取り品のご売却ありがとうございます。

本日の情報共有メールは「**品物発送時の梱包**」についてです。

梱包の仕方により、弊社到着時の品物状態が悪くなってしまうと買取金額の減額等
加盟店様の損害につながってしまいますので、梱包には十分に気を付けましょう。

■香水や洋酒、食器等の割れ物

品物の破損により、該当品が買取不可になるだけでなく、中身の液体が漏れてしまうと
同封してあるほかの品物まで買取不可になるケースがございます。

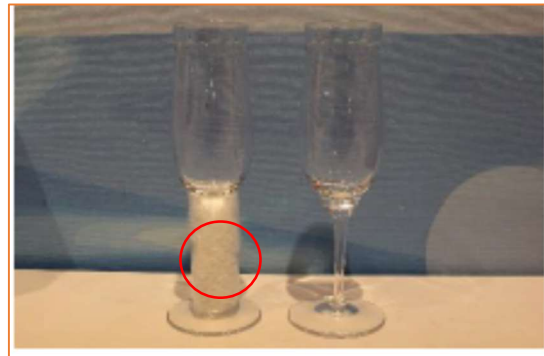
割れ物等の梱包をする際は、気泡緩衝材（プチプチ）を厚く巻いて発送しましょう。

中身が液体の場合は、品物を横にせず立てた状態で梱包をしてください。

※全体を厚めに巻いて、立てた状態で発送



※強度が弱い部分は追加で梱包する



■品物を詰めすぎないようにする。

ブランドバックなどを段ボールに詰めすぎてしまうことで、
型崩れの原因となります。

特にバーキン等の高額ラインは型崩れの有無で
数十万単位で金額が変わることもあります。

複数点品物を発送する場合は、

スペースに余裕を持って詰めるようにしましょう。

点数が多い時は無理やり1つの段ボールでおさめようとせず、
複数個使うなど対策しましょう。



無理やり詰めたことによる型崩れ

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール

No.	342	配信日	2023/10/24	ジャンル	注意喚起
テーマ	ホットラインご利用時の注意点 ブランド				

いつもホットラインをご利用いただき有難うございます。

近日、お陰様で査定のご依頼を多数いただいておりますので、長時間お待たせしてしまっているかと思ひます。

今後、査定時間短縮のためにも下記事項をご協力頂ければと思ひます。お手数おかけするかと思ひますが、何卒宜しくお願い致します。

状態、付属品の有無、稼働 or 不動、破損部の有無

上記の項目は査定金額が大幅に変わってくる品物もありますので、**必ず記載**をお願い致します。状態に関しては、加盟店様の見立てで構いません。ご記載いただきました状態を参考にさせていただきますので、ご協力をお願い致します。

(例)

1LVバッグ AB
写真
写真
写真

2RX時計 不動 箱ありギャランティーなし
写真
写真
写真

接客中 or 買取済みの記載

多くのお問い合わせを頂いておりますので、接客中の査定依頼を優先させていただいております。接客中の査定時間の短縮に繋がりますので、ご協力をお願い致します。

査定依頼点数

査定点数がわからないといつお返事して判断が付かない為、点数を記載頂く様、ご協力をお願い致します。

真贋が必要か否か

加盟店様によっては真贋不要という方もいらっしゃいます。金額だけ知りたいときは「真贋不要、状態〇〇」と記載していただければと思ひます。

(例)

以上接客中のバッグ2点、時計1点、真贋査定お願い致します。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール					
No.	343	配信日	2023/10/26	ジャンル	運営
テーマ	盗品の持ち込み				

直営店及び、加盟店様に盗品が持ち込まれるケースが発生しております。
盗品を買ってしまうと警察対応や品物の提出等、加盟店様の損害につながります。
もちろん盗品を売却する人が一番悪いですが、店舗側でも盗品を買わないように注意しましょう。

■情報収集の徹底

盗品かどうかを判断する際に、情報収集が非常に重要となります。
盗品を持ち込み人は時間がないなど、査定を急がせてくることが多いですが
急いでいるからと言って**情報収集を怠らない**ようにしましょう。

- ・店舗所在地とお客様の住所が遠い（他県など）
→なぜ住んでいる場所に近い買取店に行かなかったのか確認する。
- ・品物の購入時期や金額、購入場所などの情報が曖昧
→自分で買ったものであればおおよその購入時期などは覚えているはずです。
- ・友人からもらった、知人からもらった
→高額品を友人や、知人からもらうことは滅多にありません。
- ・持ち込んだ人と品物が不釣り合い
→年齢が若い人が、数百万もする品物を持っている。



上記は一例ですが、情報収集の内容から**違和感**を抱くようにしましょう。

■品物の状態

情報収集以外に品物の付属品や状態等からも判断しましょう。

- ・時計のシリアル部分が削れている。
→シリアルをわからないようにし、盗品等の判断がつかないようにしている。
- ・購入時期が最近なのに、ギャランティーカード（証明書）だけない。
- ・イニシャル入りのもので、持ち主と全然違うイニシャルが彫ってある。

盗品と知っていながら、注意を怠って買ってしまうと**古物商取り消しや営業停止命令**を下される恐れがあります。

少しでも「あやしいな」と感じたら買取を控えるようにしましょう。

判断に困ったらぜひプラチナサポートへご相談ください。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール					
No.	344	配信日	2023/10/30	ジャンル	査定
テーマ	エメラルド 撮影箇所				

※基本的に色石を撮影をするときはLEDライトの下で撮影するようにして下さい。

① カラット刻印 (1枚)



② 正面からの写真 (2枚程)



※実際の色の見え方、色の抜け感、テリ等を見ます。

③ 真横からの色が確認できる写真¥(4枚程)
※上下左右からの写真



- ・真横からカラーを確認します。
- ・正面から見えない欠けや、傷なども確認します
- ・張り合わせの有無を確認します。

④ 色石裏から白熱灯を当て、正面から撮った写真 (2枚程)



- ・内包物や、ヒビの有無を確認しています。
- ・色石の裏に白熱灯をくっつけるようにして、照らしながら撮影して下さい。

⑤ 表面の傷や欠けがわかる斜めからの写真



- ・まずは、ご自身で欠けや傷がないかの確認をお願いいたします。爪で触ると欠けなどが分かりやすいです。

⑥ カラーフィルター越しの写真 (1枚程)



- ・カラーフィルターをスマホのカメラに当てながら、白熱灯で色石の正照らしてください。
- ・光り方で天然、合成石、類似石かを確認しています。

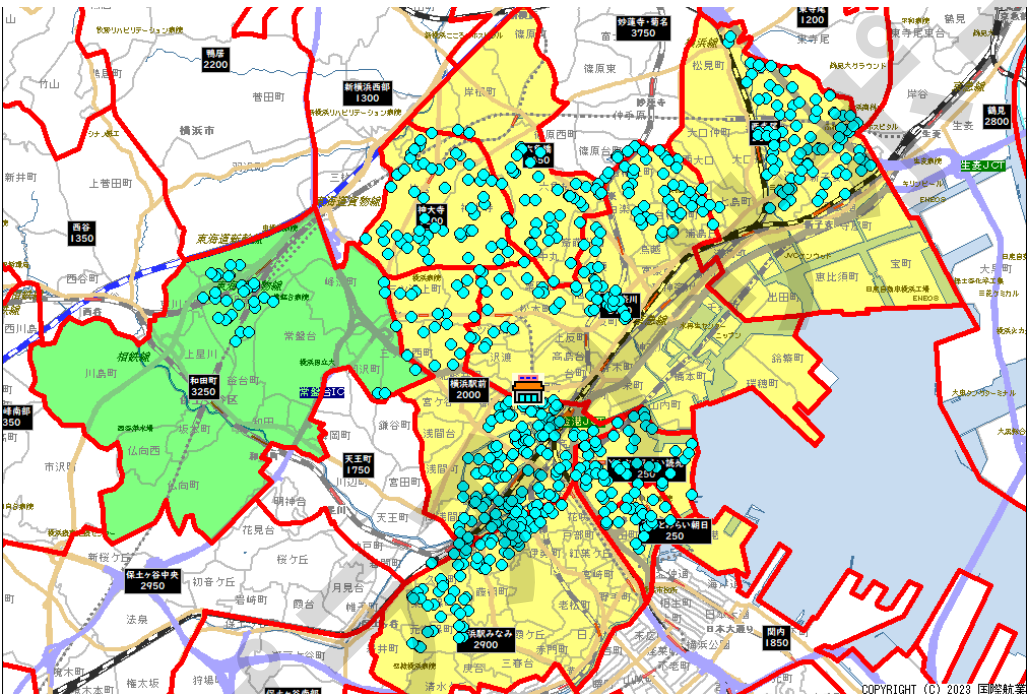
※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール					
No.	345	配信日	2023/11/2	ジャンル	集客
テーマ	成約マップの活用について				

おたからやナビ No.156 で配信させていただいた内容につきまして、周知の為情報共有メールでも共有いたします。

お客様の来店分布を表す成約マップを新聞販売店毎の折り込みエリアに抽出できるようになりました。



- 水色○
来店分布
- 黄色エリア
折り込みをしたエリア
- 緑エリア
折り込みをしていないのに
来店があったエリア

また日計表を提出いただいていない店舗でも右のようエクセルのデータをお送りいただければ上記のようなマップを作成可能です。

マップを作成する際の条件とエクセルデータの条件はおたからやナビに掲載しているのでご確認ください。

折り込みエリアの選定に役立つと思いますので是非ご活用ください。

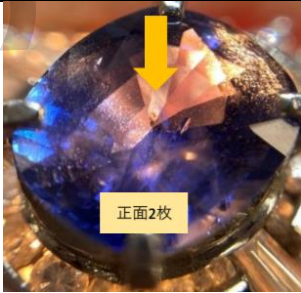
A	
1	来店情報
2	神奈川県横浜市○○区○○町○丁目○○番地○○号
3	神奈川県横浜市○○区○○町○丁目○○番地○○号
4	神奈川県横浜市○○区○○町○丁目○○番地○○号
5	神奈川県横浜市○○区○○町○丁目○○番地○○号
6	神奈川県横浜市○○区○○町○丁目○○番地○○号
7	神奈川県横浜市○○区○○町○丁目○○番地○○号
8	神奈川県横浜市○○区○○町○丁目○○番地○○号
9	神奈川県横浜市○○区○○町○丁目○○番地○○号
10	神奈川県横浜市○○区○○町○丁目○○番地○○号
11	神奈川県横浜市○○区○○町○丁目○○番地○○号
12	神奈川県横浜市○○区○○町○丁目○○番地○○号
13	神奈川県横浜市○○区○○町○丁目○○番地○○号
14	神奈川県横浜市○○区○○町○丁目○○番地○○号
15	神奈川県横浜市○○区○○町○丁目○○番地○○号
16	神奈川県横浜市○○区○○町○丁目○○番地○○号
17	神奈川県横浜市○○区○○町○丁目○○番地○○号

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール					
No.	346	配信日	2023/11/5	ジャンル	査定
テーマ	サファイア 撮影個所				

※基本的に色石を撮影するときはLEDライトの下で撮影するようにしてください。

① カラット刻印 (1枚)		②LEDライト下で正面からの写真 (2枚程)	
		 ※実際の色の見え方、色の抜け感、テリ等を見ます。	
③真横からの色が確認できる写真¥(4枚程) ※上下左右からの写真		④色石裏から白熱灯を当て、正面から撮った写真 (2枚程)	
 ・真横からカラーを確認します。・正面から見えない欠けや、傷なども確認します ・張り合わせの有無を確認します。		  ・ヒビの確認や、加熱処理の有無を確認しています。 ・色石の裏に白熱灯をくっつけるようにして、照らしながら撮影して下さい。	
⑤表面の傷や欠けがわかる斜めからの写真 (2枚程)		⑥カラーフィルター越しの写真 (1枚程)	
 斜めから2枚 表面光らせて撮ると見やすいです 含浸処理の確認もしてます ・まずは、ご自身で欠けや傷がないかの確認をお願いいたします。爪で触ると欠けなどが分かりやすいです。 ・含浸処理の確認もしています。(含浸とはガラス浸透処理を指します。低品質サファイアの処理によく使われます。)		  カラーフィルター 白熱灯 ・カラーフィルターをスマホのカメラに当てながら、白熱灯で色石の正面を照らしてください。 ・光り方で天然、合成石、類似石かを確認しています。	

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール					
No.	347	配信日	2023/11/9	ジャンル	運営
テーマ	危機感-問題の探し方-				

【危機感】数字を把握し、問題を探すこと

おたからやでは「**総粗利額＝来店数×成約率×粗利単価**」という計算式を使用します。

店舗の数字が伸びていないのであれば、上記計算式の数値を確認し
何が問題なのかを考えましょう。

例1) 来店数、成約率が高いが粗利単価が低い場合

上記の場合で考えられる原因としては

- ・情報収集が出来ておらず、高買傾向にある。

売価ギリギリで提示をするため成約はできるが粗利単価が上がらない場合が多いです。

情報収集をしっかりし、**売価から提示金額を決めない**ようにしましょう。

また、他の原因としては単価の低い案件のみ成約をしており

高単価の案件（難しい案件）を買い逃している。

単価の低い案件はお客様にとっても「**どうしてもいい品物**」の場合が多く、簡単に成約できて
しまうことが多いですが、高単価の案件は「**お客様の資産**」です。

しっかりと関係値を築くことができないと成約できず、粗利単価が上がりません。

粗利単価が低い場合は「**売価から提示金額を決めない**」「**情報収集**」「**関係構築**」を意識しましょう

例2) 来店数、粗利単価が高いが成約率が低い場合

上記の場合で考えられる原因としては

- ・期待値が低く売る気があるお客様しか成約できていない

比較的易しいお客様は安く提示し、成約することができるが

期待値が高いお客様に対して、根拠を説明してギリギリでも買切ることができない場合が多いです。

また、売るかどうか迷っているお客様に対しても買い逃してしまいがちです。

今日売る動機付けが出来ていないケースが多いです。

成約率が低い場合は「**クロージング力**」「**今日売るメリット、売らないデメリット**」を意識しましょう。

数字を上げるために、接客的に「ロープレ」を実施しましょう。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール

No.	348	配信日	2023/11/17	ジャンル	商品知識
テーマ	BURBERRY について ※訂正版				

バーバリーのお品物を査定する際に「Burberry's バーバリーズ」と記載されたタグが付いている品物だったことがあるかと思います。一見、「基準外品？」と不安になる方もいらっしゃるのではないのでしょうか？



1999 年以前のタグ



2000 年以降のタグ



結論から申し上げますと、「Burberry's バーバリーズ」と記載された商品も、バーバリーから販売された商品です。1999 年以前までは「Burberry(`s)」の表記を使用しておりましたが、2000 年以降は「BURBERRY」という表記のタグに変わりました。こちらのタグだけで、**製造年数に関する比較トーク**ができますのでバーバリーのお品物が持ち込まれた際には、タグに注目してみてください。

ちなみに、バーバリーのタグに関してもう一点。



ブルーレーベル



ブラックレーベル

このタグを見たことはございますか？

どちらも、日本人向けに出されたブランドラインです。

「ブルーレーベル」は 18~25 歳の女性向けに、「ブラックレーベル」は 25~35 歳の男性向けにそれぞれ作られました。

どちらも、バーバリーのセカンドラインという位置づけのため、**定価が「BURBERRY」よりも低く設定されています。**

現在は、日本に顧客が流れてしまう懸念点やラグジュアリーブランドとしての価値を保つためにライセンス契約を終了したため、販売されてはいません。

お持ち込みがあった際は、「BURBERRY」に比べて定価が安いことを説明し、**比較トークを用いて金額提示**をしましょう。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール

No.	349	配信日	2023/11/17	ジャンル	運営
テーマ	従業員の教育				

本日のテーマは「教育」についてです。現場での従業員教育にお役立てください。

・説明を省略しない

普段、私たちが当たり前に行っている「業務」や「専門用語」も入社したての従業員にとっては
当たり前ではないことを認識しましょう。
わからない業務を指示されたり、専門用語を使うと学習する側は理解が出来なくなってしまう。
理解ができないまま業務に就いてしまいミスが発生したり、
成長に余計に時間がかかってしまいます。
わからないことがわからない状態をなくすことが成長につながります。

例) ホットラインにブランドの真贋写真を撮って送ってほしい

→真贋写真で必要な箇所を教えながら一緒に撮影しましょう。
なぜこの写真が必要なのか、接写レンズの使い方や撮影のコツも含め指示してください。

プラチナサポートに事前入金を依頼してほしい

→事前入金とはなにか？どのように依頼をしたらいいかまで教えましょう。

・感情的・威圧的に接しない。

教えたことが出来なかったとき、ミスをしてしまったときに感情的に叱ってしまうと
教わる側が委縮してしまい、わからないときに質問が出来なくなってしまう。
なぜ良くなかったのか、理由をしっかりと説明・理解してもらった上で指導しましょう。

例) 情報収集が不足している。しっかり情報収集をするように教えたのになぜ出来ないのか

→〇〇と〇〇の情報収集が不足していた、これは金額提示をする上で必要な情報だから
次はしっかりとヒヤリングできるようにしましょうなど、どこが出来ていなかったのか
詳細に教えてあげることが大事です。

教える側と教わる側のレベルは大きく差があります。

この差が大きければ大きいほど相手に伝わらなくなってしまうので、

教える側は教わる側のレベルに合わせて、目線に立って指導するようにしましょう。

私たちが当たり前だと思っていることが、入社したての従業員にとっては当たり前じゃないを
前提に接してください。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール

No.	350	配信日	2023/11/19	ジャンル	商品知識
テーマ	GUCCI PLUS				

今回も No.348 同様、**一見基準外品に思えるようなブランド品**についてご紹介させていただきます。

「見たことのない柄だな、基準外かも？」と、見た目だけで判断せず、是非ともホットラインに査定依頼をお願い致します。

GUCCI PLUS



こちらは、GUCCI PLUS の製品の写真です。一見何の変哲もない GG キャンバスのグッチの製品に見えますが、よく見ると GG に「PLUS」の文字が描かれています。こちらは 1960~80 年代に作られていたお品物で、諸説としては、グッチ家・一族の分裂によって別会社を立ち上げ誕生したラインと「GUCCI PLUS」は言われており、この時代に発売されていたグッチ一族が手掛けた様々なラインの総称が通称”オールド・グッチ”と呼ばれています。私 SV 高橋優太も、新人スタッフの頃は基準外品と勘違いしていましたが、ブランド課で値段がついたことに驚きを感じました。因みに、こちらのラインは現在廃盤となっております。そのため市場における個体数は非常に少なく、古いアイテムということもあって特に程度の良いバッグや財布との出会いは限られています。

GUCCI PLUS を活用したトーク

① 「GUCCI PLUS」のお品物が持ち込まれた場合

GUCCI PLUS のお品物は 1960~80 年代に製造されています。製造時期がかなり前のお品物ということで、現行グッチのお品物との比較をしていただければと思います。ポイントとしては、**現在の流行のデザインとは違う点、通常の GUCCI 製品に比べて比較的安価に手に入れることができた点**を伝えるのが良いかと思います。

② 他の GUCCI 製品が持ち込まれた場合

GUCCI PLUS 製品の特長として、**市場における個体数が非常に少ない**という点です。GUCCI PLUS 製品を紹介したうえで、グッチのヴィンテージ品は個体数が少なく、現行品よりも中古市場で金額が付きやすいということをお伝え頂ければと思います。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール

No.	351	配信日	2023/11/23	ジャンル	運営
テーマ	モチベーション管理				

本日のテーマは「モチベーション管理」についてです。

モチベーションが低い日は買い逃しが多い、モチベーションが高い日は安く買えて成約率も高い。

そんな経験はありませんか？

モチベーションを管理し、常にいい状態で接客が出来るようにしましょう。

・目標を立て、細分化する

やることが漠然としていると何から手を付けてよいかわからず、モチベーションが上がりません。

目標を立て、その目標の為にタスクを細分化することで1つ1つ実行していくことで達成感が生まれモチベーションアップにつながります。

まずは手が付けやすい目標から実行しましょう。

心理学的に「**作業興奮**」と言い、やり始めるとやる気が出てきます。

・モチベーションを上げるルーティンを確立する

本を読んだり、音楽を読んだりお菓子を食ったりモチベーションが上がるようなことをルーティン化するのもいいでしょう。

自分なりの「**〇〇をすればやる気が出る**」を確立しましょう。

例) やる気がでないときはお菓子を食べる。

仕事終わりに何するか考えて、今日の仕事を乗り切る。

・仕事を好きになる

嫌々仕事をしていると、いつまでたってもモチベーションは上がりません。

まずは仕事を好きになるところから始めましょう。

1. 私たちが買取を行い、再販を行うことで**社会貢献**につながる。「リユース・リサイクル」
2. 普段扱うことがないブランド品を見ることができて楽しい
3. 売却したお金でお客様はおいしいものを食べたり、ほしいものを購入する手伝いできた。

上記のようにプラスに考えると、仕事に対してモチベーションが上がりやすくなります。

モチベーション管理を自分なりに確立し、**常にいい状態**で接客できるようにしましょう！

ぜひ各プラチナ SV へモチベーション管理の方法を聞いて参考にしてください。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール					
No.	352	配信日	2023/11/26	ジャンル	接客
テーマ	クーリングオフ予防				

本日のテーマは「クーリングオフ予防」についてです。

出張買取でクーリングオフの件数を減らせるように、不安要素を[あえてこちらから提案し](#)、

お客様自身に考えさせ、言わせてクーリングオフを防ぎましょう。

情報収集の段階や金額提示の際にお客様が言った「[逃げの言葉](#)」がクーリングオフの理由になりやすいです。

様々なパターンがありますが、最適なトークが出来るようにしましょう。

・クーリングオフの原因と対策 ～トーク例～

① 【査定員の不信・不安】

トーク例)

「本日お買取りの担当をさせていただきました。ご説明が不十分だった点はございませんでしたか」

② 【他社との比較をやっぱりしたい】

トーク例)

「本日自信をもってこちらの金額を提示しました。

他社様も一度見せて下さいと言って来るかもしれませんが大丈夫でしょうか」

③ 【親族・友人が返してもらえと言う】

トーク例)

「本日お買取りをさせていただきますが、まれにご親族の方（友人）が売却に反対される場合がありますが、そちらは大丈夫ですか」

④ 【品物に対して名残惜しくなってしまった】

トーク例)

「本日は思い出のお品物をご売却いただきありがとうございます。

こちら私たちに本当にお任せいただいてもよろしいでしょうか」

上記はあくまでも一例ですが、お客様によって不安要素は変わります。

お客様に合わせてトークを使い分け、クーリングオフを防止しましょう。

出張買取の際に、少しでも不安を感じたらぜひプラチナサポートへご相談ください。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール

No.	353	配信日	2023/11/30	ジャンル	商品知識
テーマ	アウトレット品について				

バッグの形状やデザインだけで、アウトレット品を見分けるのは大変困難です。お客様の中でも、アウトレットで購入したかどうか覚えてない方も多いと思います。

アウトレット品の特徴

そもそも、アウトレット品はブランドの正規店で売れ残ってしまったたり、型落ちになってしまったお品物のため**人気が比較的に低い**ものであったり、**販売価格が比較的低価格帯で設定されているものが多い**ため、正規直営店品に比べて**本部売価が低価格になる事が多い**です。

ただお品物を見ただけで、アウトレット品かどうかを見分けるのはとても困難です。アウトレット品かそれ以外かを見極める際にポイントとして、**ブランドロゴ**です。アウトレット品には、ブランドロゴ付近にアウトレット品にしかない刻印が存在することが多いです。注意点といたしましては、**アウトレット品全てにこの刻印が存在するわけではない**ということです。アウトレット品の中に、元々正規直営店で販売予定であった物が売れ残ってしまい、アウトレットに回されているものもあります。刻印があるものは、最初からアウトレット品として販売する予定の物になります。今回は、ブランドロゴでアウトレット品を区別できるブランドをご紹介します。

1.GUCCI



正規直営店品

アウトレット品

グッチのアウトレット品には、ブランドロゴの左上部に**○の中に G と記載された大きな刻印**があります。グッチであれば財布やバッグに多く刻印が存在します。

2.COACH



2014 年以前までのブランド刻印

2015 年以降の布タグ

コーチはブランドロゴの刻印の下部に商品番号が印字されていますが、アウトレット用に製造された製品には右の製造番号（ハイフン以降の数字）の先頭に「F」がついているものがあります。Fは「工場（ファクトリー）」を意味します。2014 年以前までは刻印で印字されていた商品番号ですが、2015 年以降になると小さい布へと仕様を変えています。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール

No.	354	配信日	2023/12/3	ジャンル	商品知識
テーマ	金券についての豆知識				

商品券の買取で比較トークを使うとき、比較する部分が分からず、説明が難しくなることがあるかと思います。実は、デザインで一目でわかる商品券の違いがありますので、ご紹介させていただきます。

全国百貨店共通商品券



現行デザイン 金色のホログラム

旧デザイン 銀色のホログラム

旧デザイン ホログラム無し

全国百貨店共通商品券の多くは表面右側に縦線で印字されているホログラムが存在します。現行のものであれば**金色**、旧型のものであれば**銀色**、又は**ホログラム無し**のものがございます。

明確に現行の商品券がいつ発行されたかは決まっておらず、百貨店で旧型の在庫がなくなったタイミングで現行デザインの発行を始めました。

旧デザインの商品券は利用できる百貨店が限られてくるため、ホログラム無しの場合は買取金額が落ちます。

お客様もどれが現行でどれが旧型か知らない方が多いため、もし旧型の商品券をお持ち込みになられた際は、ホログラムの色や有無で比較トークをすると良いでしょう。

※注意 本部売価はホログラムが金色と銀色では**93%**、ホログラムなしの場合は**80%**になります。**発行された百貨店によって買取不可のものもございますので、一度商品課に査定依頼をしていただくことがおすすめです。**

おつりの出る商品券・出ない商品券

お客様へ瑕疵ポイントを伝えるときにおつりが出ない点を説明することがあると思いますが、どの商品券がおつりが出るものかご存じでしょうか？

おつりが出る商品券の条件は主に二つあります。

まず、**商品券の表面に「商品券」と記載のあるものは基本的におつりが出ます。**逆に、表面に「GIFT CARD(ギフトカード)」と記載のあるものは基本的におつりは出ません。併せて、裏面の注意書きに「おつりが出ない」等の記載がないものは基本的におつりが出ます。おつりの出ない商品券は「出ない」と書いてあります。この二点を確認いただいたうえで、おつりの有無をお客様にご説明してください。



「商品券」の記載がある→おつりが出る

記載がない→おつりが出ない

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール					
No.	355	配信日	2023/12/07	ジャンル	接客
テーマ	色石カラーチャート				

本日のテーマは「色石カラーチャート」についてです。
同じ色石（エメラルド・ルビー・サファイア等）でも色味によって金額が異なってきます。
接客時にグレードの高い色の説明をし、比較トークを活用しましょう。

① エメラルド ※左からグレードの高い順に並んでいます。



基本的には色が薄い方が評価が低く、濃くなるにつれて評価が上がります。
しかし、一定の濃さを超えると黒ずんだ緑になるため評価が下がります。

② サファイア ※左からグレードの高い順に並んでいます。



サファイアも同様、色が薄い方が評価が低く、濃くなるにつれて評価が上がります。
エメラルドに比べ、色が濃すぎるとより黒く見えてしまうため評価は一気に下がります。

クロージングの際に、色石の種類だけでなく色のグレードを交えて説明しましょう
例) 比較トーク
この色ならおっしゃる〇〇円はいきますが、お客様の色石はグレードが濃い（薄い）ので〇〇円です。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

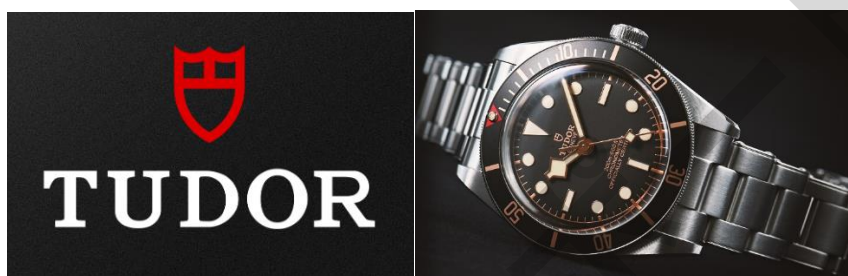
プラチナサポート情報共有メール

No.	356	配信日	2023/12/10	ジャンル	商品知識
テーマ	TUDOR				

ロレックスには、兄弟ブランドのような時計メーカーがあることをご存知でしょうか？

時計好きのお客様もお持ちの方が多いブランドとなっておりますので、ご紹介させていただきます。

TUDOR



TUDOR とは、ロレックスの創業者ハンス・ウイルスドルフの「ロレックスをもっと普及させたい！」という思いから、より**低価格帯で購入できるような廉価ブランド**として誕生しました。

読み方は、「**チューダー**」または「**チュードル**」です。1970 年代まで日本に輸入されていた際は「チュードル」として展開されていましたが、その後国内の正規取引が解消されました。2018 年に再度国内の正規取引が開始された際に「チューダー」という日本語表記として定着しました。そのため、**比較的年配の方は「チュードル」と呼ぶことが多いです。**

TUDOR 製品には ROLEX ロゴが刻印されていることがある

私が買取スタッフ時代にも、TUDOR の時計にロレックスのロゴが刻印されている品物に多く出会いました。最初は**基準外品なのではないか**と疑ったこともありましたが、ロレックスとの関係性が強いチューダーにはロレックスロゴがあしらわれているものが実際にあります。ダブルネーム品として製造されたものが多く、**ヴィンテージ品に多く見られます。**



上記画像のように、**リューズの部分や、ベルトのバックル**、他にも**裏蓋や文字盤**に刻印されているケースがあります。

ロレックスのロゴが刻印されている製品も比較トークとして使えます。

(例) ロレックスのロゴやクラウンが刻印されている製品であれば、製造された時期がかなり前のものが多く、手に入りにくいものが多いため、**時計マニアの方から人気を博しており**、お客様のご想像されている金額がつくことがあります。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール					
No.	357	配信日	2023/12/14	ジャンル	接客
テーマ	色石カラーチャート②				

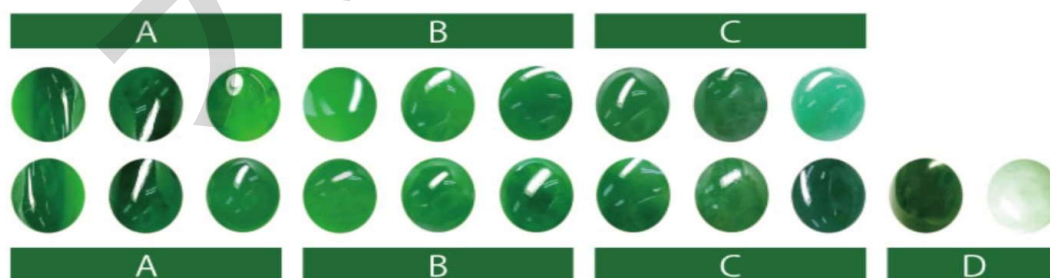
本日のテーマは「色石カラーチャート」についてです。
同じ色石でも色味によって金額が異なってきます。
接客時にグレードの高い色の説明をし、比較トークを活用しましょう。

① ルビー ※左からグレードの高い順に並んでいます。



基本的には色が薄い方が評価が低く、濃くなるにつれて評価が上がります。
しかし、一定の濃さを超えると黒ずんだ緑になるため評価が下がります。
最高ランクのルビーは「ビジョンブラッド（鳩の血）」と呼ばれます。

② 翡翠（ヒスイ） ※左からグレードの高い順に並んでいます。



翡翠もルビー同様、色が薄い方が評価は低く、濃い方が評価が上がる傾向にあります。
しかし、翡翠については「天然」と「人工」の見分けが難しい宝石になります。
鑑別書がない翡翠の持ち込みがあった際は、鑑別書の有無で金額が大きく変わる旨を説明しましょう。

※鑑別書が無い翡翠でも、本部預かり査定であれば判別することができますので
金額折り合わない場合は、諦めずに預かり査定を提案しましょう。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール

No.	358	配信日	2023/12/17	ジャンル	商品知識
テーマ	「キング・オブ・ダイヤモンド」 ハリー・ウィンストン				

世界三大時計ブランドがある様に、**世界五大ジュエリーブランド**があるのをご存じでしょうか？

世界五大ジュエリーブランドとは、「ハリー・ウィンストン」「ティファニー」「カルティエ」「ブルガリ」「ヴァンクリーフ&アーペル」を指します。その中でも、ハリー・ウィンストンは「キング・オブ・ダイヤモンド」と呼ばれるほどのジュエリーブランドとして知られています。ハリー・ウィンストンの正規販売価格は安くても**140万円台**、高いものだと**500万円以上**します。なぜ、そこまで価格が高いのかを今回はご説明させていただきます。宝飾品の持ち込みがあった際の比較トークとして是非ご活用ください。

ハリー・ウィンストンのダイヤモンド

ダイヤモンドの価格を決める際に一番重要なのが**4C**です。

ハリー・ウィンストンのジュエリーに使用されるダイヤモンドは、厳格な**4C基準**によって最高品質のダイヤモンドが選ばれています。

例えばカラーに関しては、**上位の3グレード(D,E,F)**のみを採用しています。これらのグレードに関して

は、「**カラーレス**」とも呼ばれ、最も希少で価値が高いと言われています。



(図) 婚約指輪に使用されるダイヤモンドのカラーグレード

他にクラリティに関しても、**VS2以上のみのダイヤモンド**を採用しています。

常に最高クラスのダイヤモンドを厳選しているため、販売金額も高額になります。

他にも、アクセサリにダイヤモンドをセッティングする際にもこだわりがあります。

ハリー・ウィンストンのジュエリーの多くは、極細のプラチナワイヤーを使うことで金属の使用量を最小限に抑え、宝石の輝きを最大限に引き出しています。

この手法はハリー・ウィンストン独自の方法のため、「ウィストニアン・スタイル」とも言われています。

ハリー・ウィンストンは、ダイヤモンドの選定から製法までこだわり抜いているため、販売金額、買取金額ともに高額になります。

※情報共有メールは、プラチナサポートの特典となっております。プラチナサポート加盟店以外への共有、流用等は禁止されております。

※配信当時の内容のため、現状の内容と異なる場合もございます。予めご了承ください。

プラチナサポート情報共有メール					
No.	359	配信日	2023/12/21	ジャンル	接客
テーマ	来店予約カードの使い方				

本日のテーマは「来店予約カードの使い方」についてです。
「チラシ先行受付キャンペーン」の特典の1つでもある「来店予約カード」の使い方を理解し効果的に使用できるようにしましょう。

来店予約カード

「予約日時」「名前」「品物」を記入できるカードになっております。
接客アポや問い合わせがありましたら、記入をした上で名刺とともにお客様へ渡しましょう。
【また会えるのを楽しみにしております！】等のメッセージを書いて渡すのも特別感があり、効果的です。



・来店予約カードを渡すメリット

口頭でのアポイント取得	来店予約カードを使ったアポイント取得
・予約日時を忘れてしまい、来店しない 口頭だとせっかく日付を決めても、お客様が忘れてしまい来店しないことがあります	・予約日時を忘れずに、来店につながる 名刺サイズのカードなので、財布やスマホケースに入れることが多く、 <u>繰り返し目に入るため予約日時を忘れることが少なくなります。</u>
・優先順位が低い 口頭での約束だと、お客様の <u>優先度は低く別の用事が出来てしまうと簡単にキャンセルになってしまいます。</u>	・優先順位が高くなる 予約カードを使うと、 <u>【来店予約をした】という意識が強くなり、キャンセルになる確率が減少します。</u>
・アポイント取得が難しい 予約日時が確定できないと、「行けたら行きます」とお客様に言われてしまい、アポイントの取得が難しくなります。	・アポイントが取得しやすくなる 予約日時が確定できなくても、10%アップを適用するためと伝え、 <u>仮で予約日時を記載したカードを渡しましょう。</u> 仮のアポイントだとしても、カードを渡すことで来店率が上がります。