

カスタマーフロント・サービスの導入メリット



24時間対応のお客様窓口が簡単に導入できます。

クーリングオフ、リコールによる返品、不具合品交換など、お客様の不満がつのる時こそ迅速な対応が望まれます。返品受付サービスは、24時間いつでも受付可能なWEB窓口を簡単な手続きで提供します。手続きから最短3日で利用可能です。



日本郵便のサービスを利用して、コスト削減も。

回収、代替商品送付は、郵便、レターパック、ゆうパックなど、日本郵便のサービスを活用して最適なオペレーションを構築することで、コスト削減を図ります。また、回収の際には返送先住所等を記載した回収キットをお届けするので、お客様の手間を軽減する対応が可能です。



一括代行で事務効率を向上。

返品受付サービスの専用WEBサイト利用により、受付から回収、返金、代替商品送付等の事務効率が大幅に改善されます。住所不備や不在で発生する還付に対しても事務局を設置し、再発送等の運用を実施します。ステータス管理は、御社のご希望に沿う形で対応します。

利用料金

項目	利用料金	備考
初期費用(初月のみ)	50,000円～	専用システム「返品受付サービス」初期登録
月額利用料	10,000円～/月	専用システム「返品受付サービス」利用料金
サービス利用料金	50円/データ	回収キット発送データ連携 配送ステータス連携データ作成

※事務局費、回収等に関わる費用は、別途お見積もりいたします。

リコールシューター

リコールによる自主回収業務の総合サポートサービスは「リコールシューター」で承ります。ご相談ください。

◆詳しくはホームページで www.jp-md.co.jp/recall/receiving/ jpmdの返品受付サービス

お気軽にご相談ください。お見積りいたします。

[お問合せ/お申込み]

[東京オフィス] 電話:03-5157-6073

[大阪オフィス] 電話:06-4256-8019

[福岡オフィス] 電話:092-406-8840

株式会社JPメディアダイレクト

〒105-0001 東京都港区虎ノ門1-21-17 虎ノ門NNビル 5F

JPメディアダイレクト

JP 日本郵政グループ



ISO27001 (ISMS) 認証範囲
新東京BPOセンター及び
深川BPOセンター
BPOデジタルドライブセンター



Ver 202302

日本郵便グループのカスタマーフロント・サービス

返品受付サービス

日本郵便グループの「返品受付サービス」は、
クーリングオフやリコールの返品、不具合品交換などの
顧客対応をトータルに支援します。



いざという時のお客様対応は整っていますか？

電話がいつも
話し中だ!

どうして
土日は
閉まってるの？

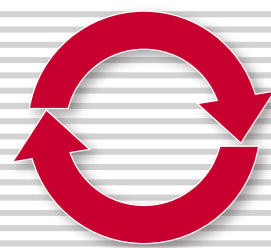
個人情報の
扱いが不安...

返金手続きが
複雑...

顧客満足に結びつく返品受付対応を提供します。

JPメディアダイレクト

JP 日本郵政グループ



「返品受付サービス」の導入が、お客様の不満を迅速な対応で顧客満足へ。 WEB窓口と回収、返金等のお客様対応サポートを提供します。

ソリューション

1

常時顧客対応WEBサイト提供

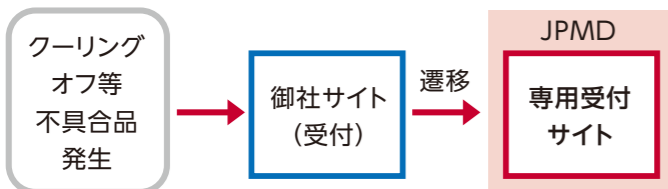
お客様のクーリングオフやリコールの返品、不具合品交換の希望を受付ける24時間対応の専用WEBサイトを提供します。

「返品受付サービス」を導入することで、いつ発生するか予測できないクーリングオフやリコールの返品、不具合品交換の常時受付対応が整います。お客様の「いつも話中」「夜に手続きできない」「土日休業」といった不満を解消します。



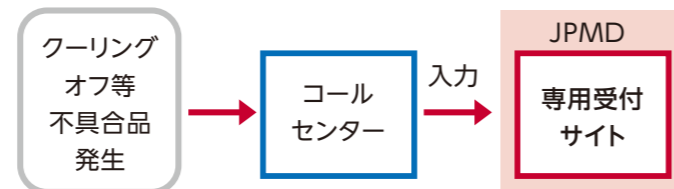
お客様は返品希望を専用サイトで入力するだけで手続完了。

クーリングオフやリコールの返品、不具合品交換の際は、御社サイトからJPメディアダイレクト提供の専用受付WEBサイトに遷移。お客様は希望内容を入力するだけで手続きが完了します。



コールセンターの受付も専用サイトフォームで一括管理。

コールセンターで受付ける場合も専用サイトをご利用いただけます。御社で受付けた情報をCSVデータで取りこむことで一括管理することもできます。



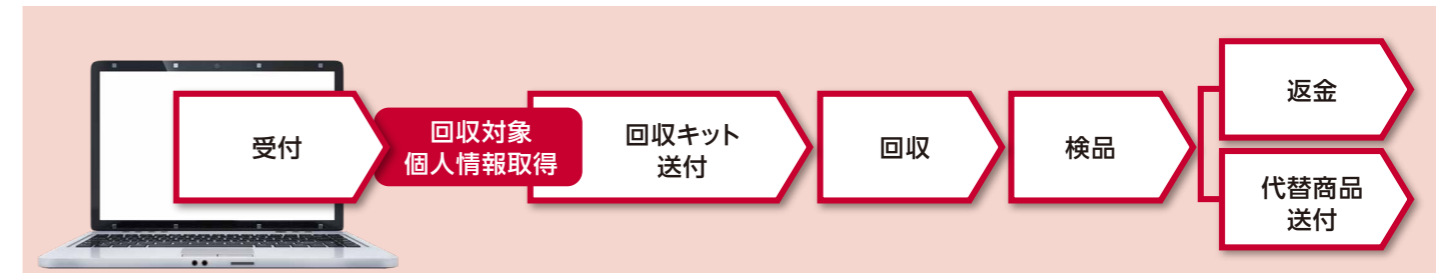
ソリューション

2

回収、返金等の業務代行

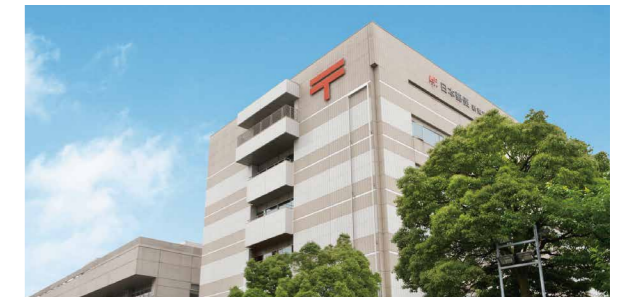
専用サイトで受付けた回収、返金等のお客様対応を御社規定に即して代行します。

あらかじめWEBサイトやコールセンターにおいて受付けた個人情報によって、回収の規模が把握できるため、無理無駄のない回収対応が可能となります。



お客様対応業務を事務局で一括運営管理。

クーリングオフやリコールの返品、不具合品交換等の顧客対応業務を一括代行します。事務局はセキュアな環境の郵便局内に設置するので安心です。返金、検品など事務手続きが煩雑な業務も代行しますので、事務効率の大幅な向上に貢献します。



回収、返金、代替商品送付は日本郵便グループのサービスを活用、安心・確実に。

返品、不具合品交換等の回収、代替商品送付は、郵便、レターパック、ゆうパック等の日本郵便のサービスを活用して最適なオペレーションを構築します。返金は、現金書留、為替証書、その他の金券など日本郵便のサービスを活かして対応。両替などもすべて代行します。



業務のステータスは日報で報告、サイト上で共有できます。

回収キットの送付、回収、検品、返金、代替商品送付等のステータスは、日報による報告、WEB上での情報共有など、ご指定の方法を反映して管理します。

NO	管理コード	キット発送日	レターパック番号	キット回収日	各種記入欄	検品個数
499	626	2018/8/31	626067479940	2018/9/7	1	1
500	442	2018/8/31	626062039993	2018/9/10	1	1
501	443	2018/8/31	626062039982	2018/9/5	1	1
502	444	2018/8/31	626062039971	2018/9/10	1	1
503	445	2018/8/31	626062039960	2018/9/6	1	1
504	446	2018/8/31	626062039956	2018/9/10	1	1
505	448	2018/8/31	626062039945	2018/9/7	1	1
506	449	2018/8/31	626062039934	2018/9/7	1	1
507	452	2018/8/31	626062039923	2018/9/7	1	1
508	453	2018/8/31	626062039912	2018/9/7	1	1
509	454	2018/8/31	626062039901	2018/9/6	1	1
510	455	2018/8/31	626062039890	2018/9/7	1	1
511	456	2018/8/31	626062039886	2018/9/21	2	1