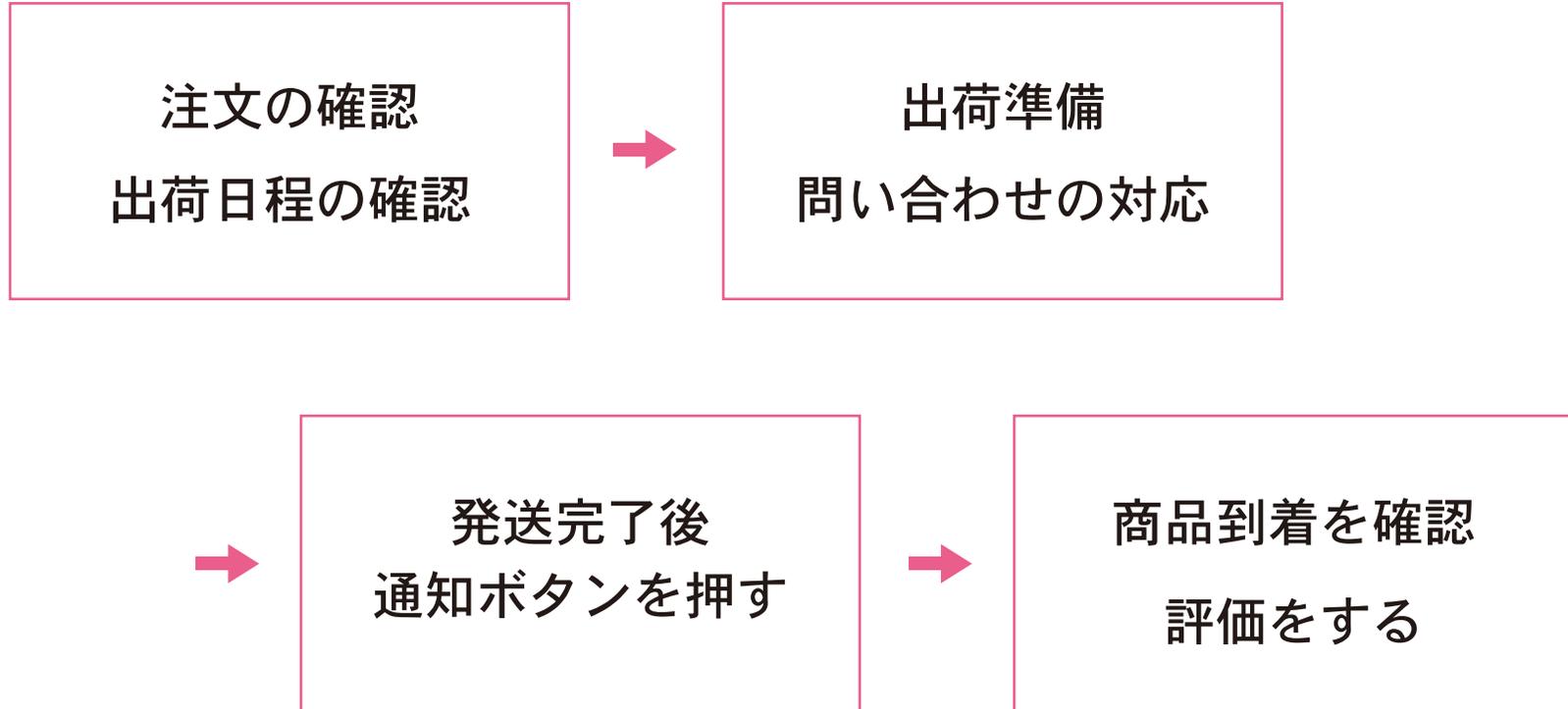




Pinkoiショップ
注文対応の流れについて
.....



注文対応フローチャート



注文の確認 出荷日程の確認

「update@pinkoi.com」をメール連絡先に登録してください。
商品注文のご連絡はこちらのメールアドレスから送信されます。
注文のお知らせメールが届きましたら、Pinkoiのショップ管理ページにて内容を確認してください。
「発送予定日をお知らせ」や「発送通知」などのボタンで、購入者に注文対応の状況をお知らせください。

注文詳細			
2015/10/18 14:29	デザイナーよりの発送待ち		
注文番号： <input type="text"/>		注文数量：1、価格：JP¥1590、	<input type="button" value="購入者に連絡"/>
デザイナー： <input type="text"/>		原価：JP¥1590	<input type="button" value="購入者を評価"/>
購入者： <input type="text"/>		合計金額：JP¥1590	<input type="button" value="発送日をお知らせ"/>
受取人氏名： <input type="text"/>			<input type="button" value="メッセージ履歴"/>
受取人住所： <input type="text"/>			
受取人電話番号： <input type="text"/>			
発送方法： <input type="text"/>			
お支払い：クレジットカード / PayPal 決済			
支払状況：支払済み			<input type="button" value="発送通知"/>
商品発送予定：-			
<p>備考追加 何かご不明な点がございましたら、よくある質問をご参照ください。</p>			

出荷準備
問い合わせの対応

良いサービスの提供は今後の評判に繋がりますので、
お客様からお問い合わせがきた場合、72時間以内にご対応ください。

The screenshot shows the top navigation bar of the Pinkoi website. On the left is the Pinkoi logo. The navigation menu includes: 商品を探す (商品を探すと表示), ウォール (ウォールと表示), コラージュ (コラージュと表示), マガジン (マガジンと表示), and 会員ページ (会員ページと表示). On the right, there is a user profile section with the name 'Hi!' and '(ログアウト)', a notification icon with a red square containing the number '1', and a points section showing '現在のポイント: 40 (?)' with a progress bar and a '+5' badge. Below the navigation bar is a search bar with the text '検索ワード入力', a microphone icon, and a '検索' button. To the right of the search bar is a cart icon with 'カート内の商品 0 点'. At the bottom of the search bar area, there are links for 'ねこ祭り', 'マスクングテープ', 'キャットジェンガ', and '送料無料'.

495202 点出品中

検索ワード入力

ねこ祭り マスクングテープ キャットジェンガ 送料無料

カート内の商品 0 点

発送完了後 通知ボタンを押す

商品発送完了後、Pinkoi のショップ管理ページにて「発送通知」のボタンを押し、ご利用の運送会社及び送り状番号をお知らせください。

発送済み通知



この欄には半角数字で最大 32 文字ご入力ください。購入者にいつでも発送状況をチェックいただくため、追跡番号をご提供ください。（例：609346100435010 郵便パック。）また、追跡番号のない普通郵便の場合はその旨お伝えください。（例：商品○月○日に○○で発送済み）、その他ことについて「購入者に連絡」をご利用ください。

作成

取り消し

到着を確認
評価をする

商品が到着しましたら、購入者が「商品受取」のボタンを押してくれます。
注文詳細内の状態は「取引完了」になります。

「購入者を評価」を忘れずに行いましょう。

「購入者を評価」をおこなうことで、買い手の方に感謝を伝えるとともに
自分のショップにも好評価をいただけることがあります。

注文詳細	
2016/02/22 14:54	デザイナー未評価
注文番号： デザイナー： 購入者： 配送先氏名： 配送先住所：	 注文数量：1、価格：JP¥1590、 原価：JP¥1590 合計金額：JP¥1590
配送先の電話番号： 配送方法：郵送 お支払い：クレジットカード/ PayPal 決済 支払状況：支払済み 商品発送予定：-	購入者に連絡 購入者を評価 メッセージ履歴
何かご不明な点がございましたら、よくある質問をご参照ください。	



注文キャンセルによる返金手続きについて

お客様から注文キャンセル希望のご連絡が来た場合：

1. まず、お客様に注文詳細中の「返金申請」のボタン、もしくは下記のアドレスをご案内ください。

<https://pinkoi.com/my/refund>

2. お客様が返金申請をご記入後、「注文管理ページ」→「返金請求リスト」にて返金情報をご確認ください。返金に同意する場合、同意ボタンを押してください。

3. フォームの情報が確認されましたら、Pinkoiより返金処理を行います。



注文数量：1, 価格：NT\$425, 原
価：NT\$425
合計：NT\$425

お問い合わせ

メッセージ履歴

返金を依頼

自動返金システムのメリット及び注意事項:

◎ 返金手続きをもっとスムーズに

複雑なメールでのやり取りを省き、ボタン一つで返金手続きが行えます。
管理画面で返金の情報を常に確認することができます。

◎ システム通知メールにより、お客様 / デザイナーに返金状況を知らせることができます

お客様が返金申請した後 → デザイナーにお知らせのメールが届きます。
デザイナーが同意しないボタンを押した場合 → お客様にお知らせのメールが届きます。
デザイナーが同意ボタンを押した場合 → Pinkoiカスタマーサービスが返金処理を行い、
処理後お客様にご連絡いたします。

◎ 現在自動返金システムはパソコン、もしくはモバイルサイトのみ対応可能です

アプリをご利用のお客様の場合、下記のアドレスとともに、パソコンもしくはモバイルサイトで操作するようご案内してください。

<https://pinkoi.com/my/refund>

◎ 返金申請のご連絡がきた場合、必ず72時間以内に対処してください

良いサービスの提供は今後の評判に繋がりますので、お客様からお問い合わせがきた場合、
72時間以内にご対処ください。

(注意：返品による返金の場合、商品を受け取ってから返金同意ボタンを押してください。)



ショップ管理規範

◎ **発注確認後、二週間以内に商品を発送してください。**

※オーダーメイド、予約商品、若しくは取引方針で発送日程を記入したものは対象外です。
またデザイナーの都合により、発送が遅れる場合、必ずお客様にご連絡ください。

◎ **商品は予定通り購入者の手元に届いておらず、尚かつ下記の状況を該当する場合、デザイナーの方に警告メールを送ることになります。**

1. 発注確定後、購入者からの問い合わせを72時間以上返信しなかった場合
2. 購入者に連絡をせずに通知したの予定発送日に遅れる場合
3. 購入者とコミュニケーションをとらずに一方的に発注を中止した場合
4. お客様に連絡もせず、注文も処理せず放置する場合

◎ **Pinkoiはデザイナーに責任があると認定した場合、下記の処分を下します。**

上記の状況でPinkoi側から三回以上警告された場合、
ショップを一ヶ月閉鎖させていただきます。

(詳細はこちらへ：<http://jp.pinkoi.com/faq/seller#a>)



info@pinkoi.com

質問、ご意見は上記のメールアドレスまでご連絡ください。