

ひだまり堂 お客様対応マニュアル（社内用）

お問い合わせ対応を担当するスタッフ向け / 2026年10月版（架空）

1. 基本の考え方

- お問い合わせには、**原則として翌営業日中**に返信します。
- 返信は、「お詫びまたはお礼 → 回答 → 次にお願いしたいこと → 結び」の順で書きます。
- 文体は、丁寧でやさしい「です・ます」調。絵文字・顔文字は使いません。
- 確かめられていないこと（在庫・配送日・返金の可否）は断定せず、「**確認のうえ、あらためてご連絡します**」と書きます。
- お客様のお名前は、本文の冒頭で「〇〇様」と書きます。

2. 状況別の対応

状況	対応
配送が遅れている	まず遅れをお詫びする。配送状況を確認し、分かった内容をお伝えする。分からない場合は、確認後の連絡日を約束する。「必ずお届けします」とは書かない。
商品の破損・不備	お詫びを最初を書く。写真を送っていただく。当店負担で、交換または返金の希望をうかがう。
返品希望	ご利用ガイドの条件（到着後7日以内・未開封・対象商品）に当てはまるかを確認する。お客様都合の場合は、送料がお客様負担であることを必ず伝える。
キャンセルの希望	発送準備に入る前なら受け付ける。発送準備に入っていれば、受け取り後の返品のご案内に切り替える。
アレルギーの問い合わせ	商品情報一覧の「含まれるアレルゲン」を案内する。一覧にない内容は推測で答えず、製造担当に確認してから回答する。

3. 店長に確認する場合

- 返金額が**30,000円以上**になるとき
- お客様から**体調不良・健康被害**の申し出があったとき（確認を待たず、すぐに店長に連絡する）
- 同じお客様から、同じ内容の問い合わせが**3回以上**続いたとき

4. 個人情報の扱い

- お客様のお名前・住所・電話番号・注文内容は、社外のツールや個人のアカウントに入力しません。
- 返信文の確認や相談でAIを使うときは、お名前を「A様」などに置き換え、住所・電話番号は削除します。