

通販の顧客満足度を上げる！

**返品** **交換** プロセスの  
最適化ガイド



早く交換して欲しいのに**対応が遅い**…

手続きが**複雑**でよく分からない…

**情報が少なく**てどうしたらよいか分からない…



これらは返品・交換の際に顧客が抱く不満の代表例です。

返品や交換は、ネットショップにとって避けられないプロセスでありこのプロセスがスムーズに行われるかどうかは、顧客満足度に大きく影響します。

**顧客が安心して返品・交換を行える環境を整えることで、信頼を築きリピーターの獲得に繋げることができます。**

本資料では、返品・交換プロセスを最適化し、顧客満足度を向上させるための具体的な方法を紹介していきます。

## 2.返品・交換対応で顧客満足度を上げる3つのポイント

顧客の返品・交換をする際の不満・不安を解消し、満足度を上げていくための3つのポイントを見ていきましょう。

1

明確な返品・交換ポリシーの設定と表示

2

簡単で安心感のある返品交換手続き

3

迅速で丁寧なカスタマーサポート

次ページから各ポイントに対して詳しく紹介していきます。



### 1 明確な返品・交換ポリシーの設定と表示

分かりやすく簡潔な返品・交換ポリシーが記載されていることでお客様は安心して商品を購入することができます。

**ポリシーはサイトの目立つ場所に配置**し透明性を示すことでお客様の信頼獲得に繋がっていきましょう。

次ページから具体的に記載するべきポイントを**8つ**紹介していきます。



### ①返品交換の期間や条件の記載

返品可能期間:

購入から何日以内に返品交換が可能なのかを明記

商品の状態:

商品が未使用であることや、タグが付いたままであることなどの条件を明記

対象外の商品:

返品や交換ができない商品（例：セール品、開封済みのコスメなど）をリスト化する



### ②返品交換の手続き方法と流れ

返品交換までに顧客が何をすればよいのかの順序を分かりやすく記載します。

返品や交換に必要な情報（レシート、注文番号、購入証明などの書類や情報、返送先の住所など）の記載も行います。

### ③返送料の負担、負担送料の取り扱い

返品や交換時の送料は顧客負担か、企業負担かを明確にします。



### ④返金方法と返金のタイミング

返品が確認され次第、何日以内に返金が行われるのか、具体的な期間を示します。返金がクレジットカードへの払い戻し、銀行振込で行われるかを明記します。

### ⑤交換のプロセス、返品交換の在庫

交換希望の商品が在庫切れの場合の対応（例：同等の代替商品）を記載します。交換商品が顧客に再配送されるまでの期間についても具体的に記載しましょう。

### ⑥特別な状況への対応破損や不良品

商品が破損していたり、不良品であった場合の特別な返品手続きについて記載します。ギフトとして購入された商品の返品や交換の特別な手続きについても明記することで贈り物をするお客様への安心感につながります。

### ⑦サポート連絡先問い合わせ

返品や交換に関する質問がある場合の連絡先（電話番号、メールアドレス、チャットサポート）を明示します。サポートが対応可能な時間帯や、休日対応の有無も記載します。

### ⑧ポリシーの更新日、ポリシーの改定履歴

返品・交換ポリシーが更新された日付を明記し、最新のポリシーであることを示します。



### 2 簡単で安心感のある返品交換手続き

顧客が返品交換を簡単に行える仕組みを提供することは顧客満足度向上に大きく貢献します。下記3項目が実施可能例となります。

- ① 手続きを簡単にする
- ② 返品・交換のガイドを提供する
- ③ 返送方法を簡単にする

次ページから各項目について詳しく見ていきましょう。





## 2-2. 簡単で安心感のある返品交換手続き

### ① 手続きを簡単にする

返品・交換手続きが煩雑だと顧客満足度の低下に繋がってしまいます。顧客が簡単に返品・交換の申請できるような仕組みづくりをすることが大切です。具体例を2つ紹介します。

#### ・ 処理を自動化する仕組みづくり

顧客が自身の注文履歴を確認し、返品や交換を希望する商品を選択できる機能をつけてみましょう。また、顧客が返品・交換を申請した際に、自動で処理が進む仕組みを導入することでスムーズな返品交換対応が実現します。

#### ・ リアルタイムで状況が分かる仕組みづくり

顧客が手続きの進行状況をリアルタイムで確認できるようにします。返送商品が到着したか、返金が処理されたか、交換商品が発送されたかなど、リアルタイムで確認できる仕組みづくりをすることで、顧客に安心感を与えることができます。

## 2-2. 簡単で安心感のある返品交換手続き

### ②返品・交換のガイドを提供する

返品・交換手続きのガイドを視覚的に手順を示すことで、お客様が手続きを理解しやすくなります。ガイドの提供には様々な方法があります。

#### ・動画ガイド

返品交換の手順をガイドページやYouTubeなどのプラットフォームで閲覧できるようにします。

#### ・ウェブサイト上での提供

サイト内の分かりやすい場所にガイドを掲載し、誰でも簡単にアクセスできるようにします。

#### ・メールでの案内

購入完了後や返品・交換申請時に、顧客にガイドをメールで送信します。

#### ・パッケージ内への同梱

商品と一緒に、簡易版の返品・交換ガイドをパッケージ内に同梱します。



### ③返送方法を簡単にする

返送の方法が複雑だと顧客の不満が増してしまいます。より簡単に返送してもらうための方法の一例を紹介します。

#### ・プリペイドの返送ラベルの提供

プリペイドラベル: プリペイドの返送ラベルを自動的に発行できるようにします。顧客は発行されたラベルを印刷して商品に貼るだけなので、返送が簡単になります。

#### ・QRコードを使った手続きQRコード活用

商品のパッケージや送付状にQRコードを印刷し、それを顧客がスキャンすることで簡単に返品・交換の手続きページにアクセスできるようにします。これにより、手続きを迅速かつ簡単に行えます。



### 3 迅速で丁寧なカスタマーサポート

スピーディー且つ丁寧な対応はお客様の信頼を得る鍵です。

『対応が丁寧だった』『オペレーターの知識が豊富ですぐに疑問が解消された』など**返品・交換の手続きで良い経験をする**と、**顧客満足度が高まりリピーター獲得に繋がっていきます。**

これらを実現するためのポイントを見ていきましょう。



### リアルタイムサポート

チャットボットやAIサポートを導入し、返品・交換に関する質問に即座に対応できるようにします。これにより、待ち時間を削減し迅速なサポートが可能です。

また、チャットボットが顧客が迷わず手続きができるように、顧客を支援する機能を持たせることも有効です。

### 優れたカスタマーサポート

問い合わせに対して迅速かつ丁寧に対応できる、カスタマーサポートチームの強化が重要です。電話、メール、チャットなど複数のチャネルでサポートを提供し、顧客の不安を解消しましょう。FAQやガイドラインの整備を行うと顧客の待ち時間が縮小され、顧客満足に繋がります。

自社でのチーム強化が難しい場合、外注することもオススメです。知識と経験が豊富なECに特化したコールセンターに委託することで、顧客満足度の高い対応を簡単に導入できます。



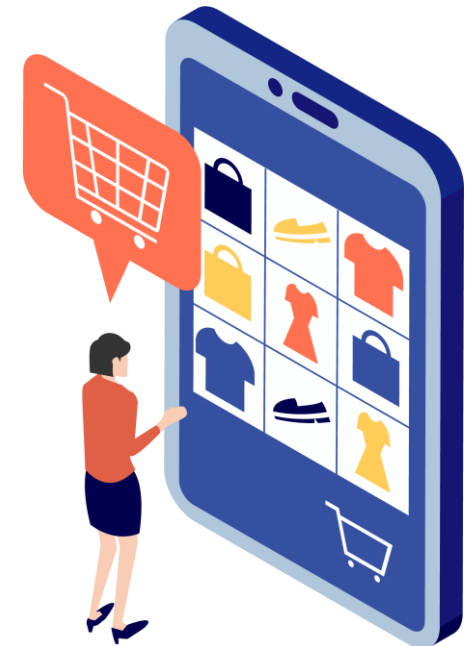
## 4. まとめ

今回は、**返品・交換の手続きを最適化し、顧客満足度を向上させるためのポイント**について解説をしてきました。

ネットショップ運営において返品・交換対応は避けて通ることができないプロセスです。本日はご紹介した内容を確認し、ぜひ実施をしてみてください。

また、返品・交換を受け付けて終わりではなく、顧客からのフィードバックを今後の**商品品質や手続きプロセスの改善**に活かしていきましょう。

そうすることでお客様満足度の向上のみならず、将来的な**返品率の低下**にも繋がっていきます。



当社では、**返品・交換対応の代行**を行っております。

『人手不足で細やかな顧客対応に手が回らない』

『自社カスタマー対応部門の強化が難しい』

といった事業者様はぜひ当社にご相談ください。

返品・交換対応のみならず、

**お問い合わせ対応**や**受注処理業務**もお任せ下さい。





# EC 運営代行サービス



## EC サポート Plus のご紹介





以下のご提案項目に基づき、本件業務のご提案をさせていただきます！

## 100%正社員で 対応品質が上がる体制を構築

スタッフが長く定着する為、担当者の入れ替わりによる品質低下を防ぎ、ノウハウを蓄積できます。



## FAQやテンプレートの 更新・追加も柔軟に対応

FAQやテンプレートを当社で用意の上、追加更新ができる体制をご提案します。

### FAQ



問い合わせ



商品仕様



トーク  
スクリプト



メール  
テンプレート

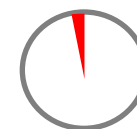


物流  
フロー

### マニュアル

## クレームや2次対応含め、 顧客対応すべてを対応

日々社内にてノウハウを蓄積しながら、業務改善を図る運用体制のため、エスカレーション率を徹底的に削減する仕組みを構築します。



当社のエスカレーション率

3%以下 ※平均2.8%

## 受注管理システム・ カートシステムの操作可能

様々な受注処理システム・カートシステムの操作も可能です。

### ■モールツール

RMS Yahoo!ストアクリエイター 等

### ■カートツール

Shopify BASE カラーミーショップ 等

### ■受注管理ツール

ネクストエンジン GoQSystem 等

### ■リピート系ツール





リピスト 楽々リピート 等

## 課題やご要望に合わせて ご提案内容をカスタマイズ

対応件数や商材、業務条件などに合わせて柔軟にご提案します。



様々な通販業務に対応。ご希望の業務を組み合わせずで代行致します

<p>1. カスタマーサポート業務</p>  <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 電話・メール・チャット・FAXの対応</li><li>✓ 返品・交換対応</li><li>✓ 物流倉庫との連携など</li></ul>	<p>2. 受注処理業務</p>  <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 注文ステータス変更</li><li>✓ オーソリNG対応</li><li>✓ 注文内容不備確認 (お客様への連絡) など</li></ul>	<p>3. アウトバウンド業務</p>  <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 定期コース引き上げ</li><li>✓ 解約防止・継続率</li><li>✓ 休眠顧客掘り起こしなど</li></ul>	<p>4. 物流代行</p>  <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 商品保管</li><li>✓ 梱包・発送代行</li><li>✓ キャンセル・返品受付など</li></ul>	<p>5. その他業務</p>  <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 商品登録</li><li>✓ FAQ精査・構築</li><li>✓ 利用システム提案など</li></ul>
---	---	---	--	--



事業規模や予算に合わせて、依頼業務をカスタマイズできます

複数の業務をまとめて任せられます

# 当社の運用体制について

365日の運用体制で、日々の業務をまるごと代行させていただきます



## 運用のポイント

倉庫会社との連携



様々なECシステム対応



FAQの作成・提案



2次対応もお任せ



# 様々な受注管理システム、カートシステムの操作・運用について

当社スタッフは、操作や設定を安定して行う為のマニュアル構築および研修対応が整っております

## ■操作実績

情報照会／情報変更作業

ログイン不可、入退会処理対応作業

アカウント停止／復活作業

注文登録／予約受付作業

注文内容変更作業

ID発行作業

## ■マニュアル構築および研修対応

操作マニュアルの作成

操作研修の実施

システムおよびツール操作に従事するスタッフは必ず実施！



## ■利用実績

### モール専用ツール



### カートツール



### リピート系ツール



### 受注管理ツール



### CRM・メールツール



様々な商材・ショッピングサイトの運用実績がございますので、安心して運用をお任せ頂けます

## ■対応ショッピングモール

Rakuten amazon ZOZOTOWN Qoo10 au PAY マーケット YAHOO! ショッピング JAPAN

## ■対応商材



アパレル



サプリメント・健康食品



化粧品・スキンケア



アニメ・マンガ



家具・インテリア



雑貨・日用品



家電



スマホケース



カー・バイク



食品・スイーツ



アーティストグッズ販売サイト・ファンクラブサイト



- ◆新規立ち上げの支援～月商1億以上のサイトまで、小規模から大規模案件まで柔軟に対応
- ◆ショッピングモールから自社サイトの運用まで幅広く対応
- ◆リピート商材、定期商材の運用実績も豊富



# お問い合わせ・ご相談先

課題やご希望をしっかりとヒアリングさせて頂き、  
ご期待にお応えできるようご提案させていただきます！



ご依頼やご相談、お気軽にお問い合わせ下さい

マーケティングアソシエーション株式会社 営業部

TEL : 03-5834-3848

MAIL : [info@ma-inc.jp](mailto:info@ma-inc.jp)

コーポレートサイト : <https://ma-inc.jp/>

サービス紹介ページ : [https://ma-inc.jp/service/ec\\_saporoji\\_plus/lp/](https://ma-inc.jp/service/ec_saporoji_plus/lp/)

