



## 特集：トラブル解決の手段として ～事故品鑑定の案内～

日東商事では“縮んだ・シミが落ちない・変色した”等のトラブルが起きた場合の「事故品」について、玉井クリーニング品質研究所による**鑑定の依頼受付**が出来る事になりました。

### Q, なぜ事故品を鑑定するの？メリットは？

お客様がクリーニング店を利用する時、**プロを信頼し**「きれいになって」服が戻って来ると期待します。なので、その期待に反する結果となった場合トラブル発生の原因は「クリーニングにある」と**思いがち**です。また、原因が不明確な場合ほど、**感情面での衝突になりやすい**のも事実です。そこで、**第3者が科学的・客観的に**原因を究明する事により、トラブルの**スムーズな解決**につなげたいと考えます。

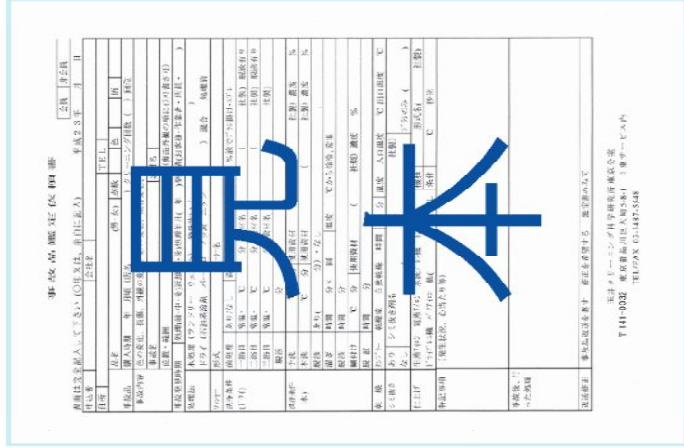
### トラブル予防には「確認と伝達」が不可欠

クリーニングはおお客様の衣類をお預かりして行うサービスなので、受付の際に確認する事と、お客様にお伝えする事が重要です。当たり前の事ですがこのコミュニケーションが**信頼を高める事**や、**誤解を予防する事**にも繋がります。**慌ただしい時こそ**、その点を意識した応対を心掛けて下さい。

## クリーニングでのトラブルは...

- ① アパレルメーカーの製造・設計などに起因するケース
- ② お客様の着用・保管状態に起因するケース
- ③ クリーニング店様の洗濯・取扱い方法に起因するケース

があります。しかしどの場合も、お客様との信頼関係を維持する為、**その原因をきちんとお客様に説明する**事が欠かせません。



### 【事故品鑑定の申し込み】

まず日東商事様までご連絡下さい。

**電話 029-822-2722**

←こちらの鑑定依頼書にご記入の上、対象の事故品と合わせて弊社営業へご依頼下さい。

なお鑑定料は**8,000円/件**となります。