

アシックスジャパンお客様相談室 電話予約システム操作方法のご案内

2023. 5.12

| No. | 電話のアナウンス | お客様の操作 | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--------------|-----------------------------------|--|-------|------------------------|------------------------|--|------------|-------|---------|-------|--|
| | アシックスジャパンお客様相談室に電話をする | 0 1 2 0 - 0 6 8 - 8 0 6 | | | | | | | | | | | | |
| | <p>お電話ありがとうございます。アシックス ジャパン お客様相談室です。</p> <p>この電話は、お問い合わせ内容を正確に承り、対応品質向上の為に録音をいたします。</p> <p>なお、アシックス オンラインストアでお求めいただいた商品や、ご購入に関するお問い合わせなどは、1 を押して案内をご確認ください。</p> <p>商品、取扱店などのお問合せは 2 を、アシックス オンラインストア以外でご購入いただいた商品の不具合のお申し出は 3 を押してください。</p> <p>なお、2 のお問い合わせについては、ご予約いただいた日時に 担当者より お電話を差し上げる 予約型の窓口となっております。</p> <p>今のメッセージを再度お聞きいただくには 9 を押してください。このままお待ちいただければ 2 におつなぎいたします。</p> | <p>【1】 または 【2】、【3】 を押す。</p> <p>※アナウンスを再度聞く場合は【9】。</p> | | | | | | | | | | | | |
| | <p>【2】を押した場合 お問い合わせ予約窓口におつなぎします。</p> <p>【3】を押した場合 製品不具合窓口におつなぎします。</p> | <p>窓口が混み合っている場合は、メールでのお問い合わせをお願いいたします。</p> | | | | | | | | | | | | |
| ① | <p>【2】を押した場合</p> <p>オンラインストアに関するお問い合わせ、および製品の不具合に関するお問い合わせについては、このお電話では承れません。申し訳ありませんが、ホームページに記載の専用窓口にご連絡ください。</p> <p>この窓口はお客様にご予約いただいた日時に担当者よりお電話を差し上げる予約型の窓口となっております。</p> <p>固定電話機からお電話頂いている場合は、まず最初に、電話機の【※】メモボタンを押してから操作下さい。</p> <p>ご希望の日付・時間帯・ご連絡先電話番号を順番にお伺いしますので、音声案内に従って、数字を入力してください。</p> <p>ご予約は翌日以降、7日先までの土日祝日を除く、10時から15時までの間でご指定いただけます。</p> <p>ご予約枠には上限がございますので、ご希望の日時を選択いただけない場合がございます。その場合、メールフォームからのお問い合わせもご利用ください。</p> <p>現在、ご予約いただいた後のキャンセルや変更は承っておりません。また、天災その他やむを得ない理由によりご予約いただいたお時間に対応できかねる場合がございますので、あらかじめご承知いただけますようお願いいたします。</p> | | | | | | | | | | | | | |
| ② | <p>折り返しご希望のお日にちの入力</p> <p>折り返しご希望のお日にちを4桁で入力してください。例えば4月1日の場合は 0 4 0 1 と入力してください。</p> <p>明日以降、7日先までのうち、土日祝日を除くお日にちからご指定いただけます。</p> | <p>例</p> <p>4月1日の場合 ⇒ 【 0 】 【 4 】 【 0 】 【 1 】</p> <p>11月30日の場合 ⇒ 【 1 】 【 1 】 【 3 】 【 0 】</p> | | | | | | | | | | | | |
| ③ | <p>入力したお日にちの確認</p> <p>ご希望のお日にちは〇月〇日でよろしいでしょうか。</p> <p>よろしければ 1 を、変更する場合は 2 を押してください。</p> | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">変更なし</th> <th style="width: 50%;">変更する</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">【 1 】</td> <td style="text-align: center;">【 2 】</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">→⑤（ご予約可能な時間帯をご案内します。）へ</td> <td style="text-align: center;">→②（折り返しご希望のお日にちの入力）に戻る</td> </tr> </tbody> </table> | 変更なし | 変更する | 【 1 】 | 【 2 】 | →⑤（ご予約可能な時間帯をご案内します。）へ | →②（折り返しご希望のお日にちの入力）に戻る | | | | | | |
| 変更なし | 変更する | | | | | | | | | | | | | |
| 【 1 】 | 【 2 】 | | | | | | | | | | | | | |
| →⑤（ご予約可能な時間帯をご案内します。）へ | →②（折り返しご希望のお日にちの入力）に戻る | | | | | | | | | | | | | |
| ④ | <p>ご予約日の予約枠の確認</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">予約枠がある</th> <th style="width: 70%;">予約枠がない</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> 予約枠ある場合 →⑤（ご予約可能な時間帯をご案内します。）へ </td> <td> 申し訳ございません。〇月〇日は、ご予約可能な枠がございませんでした。別のお日にちを入力ください。 →②（折り返しご希望のお日にちの入力）に戻る </td> </tr> </tbody> </table> | 予約枠がある | 予約枠がない | 予約枠ある場合 →⑤（ご予約可能な時間帯をご案内します。）へ | 申し訳ございません。〇月〇日は、ご予約可能な枠がございませんでした。別のお日にちを入力ください。 →②（折り返しご希望のお日にちの入力）に戻る | | | | | | | | | |
| 予約枠がある | 予約枠がない | | | | | | | | | | | | | |
| 予約枠ある場合 →⑤（ご予約可能な時間帯をご案内します。）へ | 申し訳ございません。〇月〇日は、ご予約可能な枠がございませんでした。別のお日にちを入力ください。 →②（折り返しご希望のお日にちの入力）に戻る | | | | | | | | | | | | | |
| ⑤ | <p>ご予約可能な時間帯をご案内します。</p> <p>〇月〇日は、※（10時～11時30分、12時30分～14時、14時～15時）の中から選択可能です。</p> <p>10時～11時30分は 1 を、 12時30分～14時は 2 を、 14時～15時は 3 を、</p> <p>日付から選ぶ直す場合は、6 を押してください。</p> <p>※（ ）内はご予約可能な時間帯のみ表示されます。</p> | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">ご希望の時間帯がある場合</th> <th style="width: 40%;">お日にちから選びなおす場合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: left;">＜時間帯＞</th> <th style="width: 50%; text-align: left;">＜番号＞</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10時～11時30分</td> <td>【 1 】</td> </tr> <tr> <td>12時30分～14時</td> <td>【 2 】</td> </tr> <tr> <td>14時～15時</td> <td>【 3 】</td> </tr> </tbody> </table> </td> <td style="text-align: center;"> <p>【 6 】</p> <p>→②（折り返しご希望のお日にちの入力）に戻る</p> </td> </tr> </tbody> </table> | ご希望の時間帯がある場合 | お日にちから選びなおす場合 | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: left;">＜時間帯＞</th> <th style="width: 50%; text-align: left;">＜番号＞</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10時～11時30分</td> <td>【 1 】</td> </tr> <tr> <td>12時30分～14時</td> <td>【 2 】</td> </tr> <tr> <td>14時～15時</td> <td>【 3 】</td> </tr> </tbody> </table> | ＜時間帯＞ | ＜番号＞ | 10時～11時30分 | 【 1 】 | 12時30分～14時 | 【 2 】 | 14時～15時 | 【 3 】 | <p>【 6 】</p> <p>→②（折り返しご希望のお日にちの入力）に戻る</p> |
| ご希望の時間帯がある場合 | お日にちから選びなおす場合 | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: left;">＜時間帯＞</th> <th style="width: 50%; text-align: left;">＜番号＞</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10時～11時30分</td> <td>【 1 】</td> </tr> <tr> <td>12時30分～14時</td> <td>【 2 】</td> </tr> <tr> <td>14時～15時</td> <td>【 3 】</td> </tr> </tbody> </table> | ＜時間帯＞ | ＜番号＞ | 10時～11時30分 | 【 1 】 | 12時30分～14時 | 【 2 】 | 14時～15時 | 【 3 】 | <p>【 6 】</p> <p>→②（折り返しご希望のお日にちの入力）に戻る</p> | | | | | |
| ＜時間帯＞ | ＜番号＞ | | | | | | | | | | | | | |
| 10時～11時30分 | 【 1 】 | | | | | | | | | | | | | |
| 12時30分～14時 | 【 2 】 | | | | | | | | | | | | | |
| 14時～15時 | 【 3 】 | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | |
|---|-----------------------|---|--|---------------------------------|
| ⑥ | ご指定の時間帯の 予約状況確認 | 予約可能な時間帯がある | 時間帯に空きがない | |
| | | 予約可能な時間帯がある場合 →⑦（ご指定いただいた時間帯の確認）へ | 申し訳ございません。○月○日は、ご予約可能な枠がございませんでした。別のお日にちを入力ください。 →②（折り返しご希望のお日にちの入力）に戻る | |
| ⑦ | ご指定いただいた 時間帯の確認 | ご希望の時間は○時～○時でよろしいでしょうか。 よろしければ 1 を、変更する場合は 2 を押してください。 | 変更なし | 変更する |
| | | | 【 1 】 →⑤（ご連絡先の電話番号の確認）へ | 【 2 】 →②（折り返しご希望のお日にちの入力）に戻る |
| ⑧ | ご連絡先の 電話番号の確認 | 日時のご指定を承りました。 現在おかけになっている番号への連絡を希望する場合は 1 を、 連絡先電話番号を指定する場合は 2 を押してください。 | 現在の番号でよい | 別の番号を希望する |
| | | | 【 1 】 →⑪（お問い合わせ内容の録音）へ | 【 2 】 →⑨（お電話番号の入力）へ |
| ⑨ | お電話番号の入力 | 日時のご指定を承りました。 次にご連絡先の電話番号を市外局番から入力して、最後に#（シャープ）を押してください。 | 例 | |
| | | | 折り返しをご希望する電話番号を市外局番から入力し、最後に # | |
| ⑩ | ご入力いただいた電話番号の 確認 | 入力いただいた電話番号は x x x x x x x x x x です。 お間違いがなければ 1 を、 もう一度入力したい場合は 2 を押してください。 | 変更なし | 変更する |
| | | | 【 1 】 →⑪（お問い合わせ内容の録音）へ | 【 2 】 →⑨（お電話番号の入力）へ |
| ⑪ | お問い合わせ内容の録音 | お問い合わせ内容を、発信音の後に1分以内でお話してください。 終了したらシャープを押して次の手順にお進みください。 | 例 | |
| | | | お問い合わせの内容を1分以内でお話いただき、最後に # | |
| ⑫ | 録音内容の確認 | ご用件は今お話しいただいた内容でよろしいでしょうか？ よろしければ1を、再度録音をする場合は2を、押してください。 | 変更なし | 再度録音する |
| | | | 【 1 】 →⑬（ご予約の最終確認）へ | 【 2 】 →⑪（お問い合わせ内容の録音）へ |
| ⑬ | ご予約の最終確認 ※固定電話のお客様 | ○月○日、○時～○時でご予約を承りました。担当者から【050-1744-3375】の電話番号でご連絡いたします。 なお、この電話番号は発信専用となっております。折り返しのお電話については、お受けできません。 お電話ありがとうございました。 | 例 | |
| | ご予約の最終確認 ※携帯電話のお客様 | ご予約いただいた内容を携帯電話にショートメッセージでお送りいたします。 ※ショートメッセージ 例 『【アシックスジャパンお客様相談室】 お問い合わせのご予約を承りました。 ○月○日 ○時～○時 ありがとうございました。』 | | |

【お電話でのご予約に関するご注意】

- ・【050-1744-3375】の番号からご連絡をさせていただきます。こちらは発信専用の電話番号となりますので、折り返しいただきましてもお受けすることができません。
- ・ご予約いただいたお時間にお出にならない場合は複数回おかけ直しをさせていただきます。お出にならなかった場合には、**予約はキャンセル**とさせていただきます。
- ・**天災その他やむを得ない事情**により、ご予約いただいたお時間にお電話ができない場合もございますので、あらかじめご承知のほどお願い申し上げます。
- ・現在、**ご予約のキャンセルや変更は承っておりません**。このため、ご予約のお時間にはお電話が入ってしまいますがご容赦ください。
お日にちの変更については、お手数ですが**新たにご予約**をお願いいたします。