



Feedbackから
怪しいバイヤーを判断して
トラブルを防ぐ

Lists -Feedbackからトラブルを防ぐ方法

1

トラブルの原因

[P3](#)

2

Feedbackから判断する

[P5](#)

3

事前の対策

[P9](#)

4

ダメだった時には

[P11](#)



1 -トラブルの原因

1

トラブルの原因

- ① 自分のミスによるトラブル
- ② 外部が原因のトラブル（主に配送）
- ③ 理不尽なバイヤーによるトラブル

① や ② は、事前に想定できる範囲内のトラブルなので
冷静に事務処理をする感覚で対処すれば大丈夫です。

トラブルに頭を悩ませて時間を使うのは、精神的にもあまりよくありません。
機械的に対処していきましょう。



1 -トラブルの原因

1-1

理不尽なバイヤーによるトラブル

前のページの ③ のように
理不尽なバイヤーによるトラブルについては
状況によって対処法が変わるので臨機応変に対応する必要があります。

基本的に人対人の丁寧な対応で解決できるトラブルは多いですが
それが通用しないような悪質なバイヤーも、残念ながら一定数います。

そういったバイヤーにトラブルを起こされると
時間も資金も取られ、精神も削られてしまうので
できる限り事前に避けたいところです。

理不尽なバイヤーに当たってしまったら即ブラックリスト入りがおすすです。

【入札制限の設定】

<https://youtu.be/K9yrxS1nSZs>

2 -Feedbackから判断する

2

Feedbackから判断する

事前の見極め方としてFeedbackから判断する方法を紹介します。

まず、Feedbackについてですが

バイヤーはセラーに対し

「ネガティブ」「ニュートラル（中立）」「ポジティブ」
評価を残すことができますが

セラーはバイヤーに対し「ポジティブ」を残す

もしくは「残さない」という2つの選択肢のみとなります。



2 -Feedbackから判断する

2-1

理不尽なバイヤー

理不尽なバイヤーは、大体商品が売れた後や発送後に無理な要求をしてきます。そして、その要求を飲まないと腹いせにネガティブを入れてくることが多いです。

そこで事前にバイヤーが他のセラーに残してきたフィードバックを確認することで悪質なセラーかどうかを予想することができます。

※ちなみに、ネガティブフィードバックを盾に脅してきた場合にはたとえネガティブを付けられてもeBayに訴えれば消すことができます

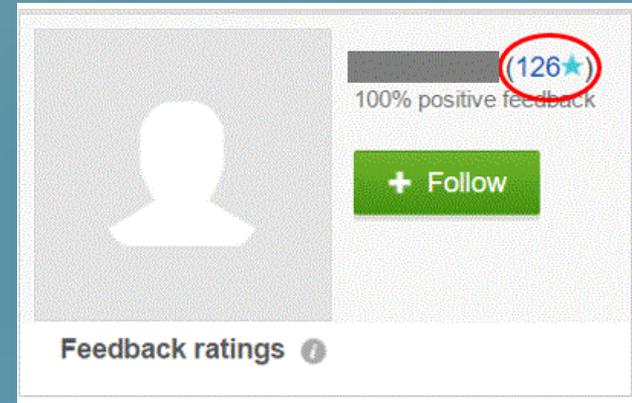


2 -Feedbackから判断する

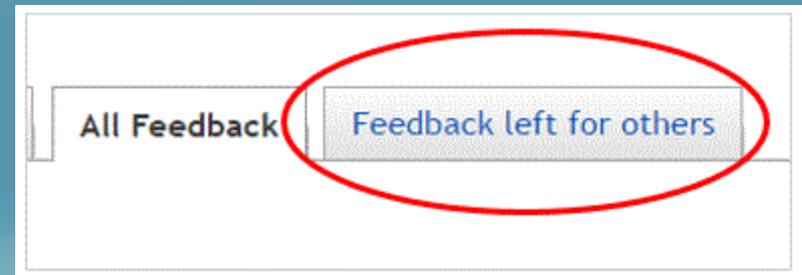
2-2

Feedbackの確認方法

バイヤーの名前の右側にある
「Feedback数」をクリックします。

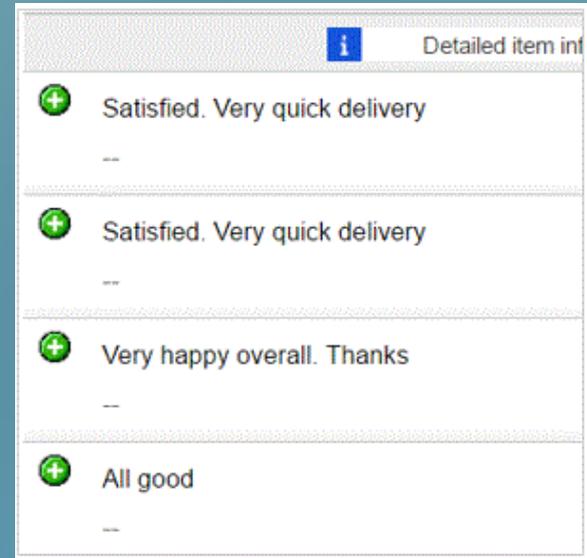


相手のFeedbackの画面が
表示されるので
「Feedback left for others」
というタブをクリックします。



2 -Feedbackから判断する

ここに表示されるのがバイヤーが相手に残したフィードバックの状況です。



少しだけであれば問題ないんですが
たまに8割ネガティブを付けているバイヤーがいます。
そういうバイヤーは、送った数日後に何かしらで
文句を言うてくることが多いです。

こういったバイヤーから購入された時には
事前に対策を取りましょう。

3 -事前の対策

3 事前の対策

- ① 確認のメッセージを送る
- ② 梱包時の写真を撮る
- ③ 書留を付ける

① の確認のメッセージの内容は、

- 予定している発送日に問題がないか
- 電圧とプラグタイプに間違いがないか
- 説明書が日本語のみでも大丈夫か

など商品から想定できるクレームを予測して確認をとり証拠となる同意の返信をもらいましょう。



3 -事前の対策

② に関しては、届いたけど商品が違った、壊れていた、不足していたといったクレームを避けるために梱包時の写真を残しておきましょう。

③ は届いていないというクレームを避けるために必ず書留のつく発送方法で発送しましょう。

どれだけ長く物販をしていても
理不尽な理由での損失は当たり前ですが嫌です。

事前に防げそうなトラブルは極力対策していきましょう！



4 -ダメだった時には

4

ダメだった時には気持ちを切り替える

出来る限りの手を尽くしてダメだった時には
しょうがないと気持ちを切り替えて前を向くのも大切です。

精神的に落ち込んだ時に気持ちを切り替える方法については
この動画の中で話しているので
自分の感情のコントロールが苦手な人は良かったら参考にしてみてください。

【顧客対応・ストレス対策】

<https://youtu.be/RtDUTjplW9o?t=12m20s>

