顧客対応に追われなくするために

Copyright:(C) 2017 Keisuke All Rights Reserved

Lists –顧客対応に追われなくするために

1 顧客対応の時間管理 P3

2 メッセージの自動返信 P4

1　–顧客対応の時間管理

1	顧客対応

バイヤーからの問い合わせは常に入ります。
律儀に返していると、それこそ一日中顧客対応の事を
考えなければいけません。

僕は、eBayのメッセージ対応に使う時間は1日に1度だけと決め
土日は緊急の時以外は顧客対応を完全に休んでいます。

そして対応時間以外はメッセージを自動返信するように設定しています。

自動返信を利用することで顧客対応の時間を調整し
管理しやすくしています。

Copyright(C) 2017 Keisuke All Rights Reserved.

2　–メッセージの自動返信

2	自動返信設定の方法

自動返信の設定方法は、この動画の中で説明しています。（2分07秒～）

【バケーション設定の方法】
https://youtu.be/PF8ULKhno-k?t=2m8s

副業でeBayをやっていて
メッセージ対応がいつも遅くなってしまうという人にも便利な機能です。

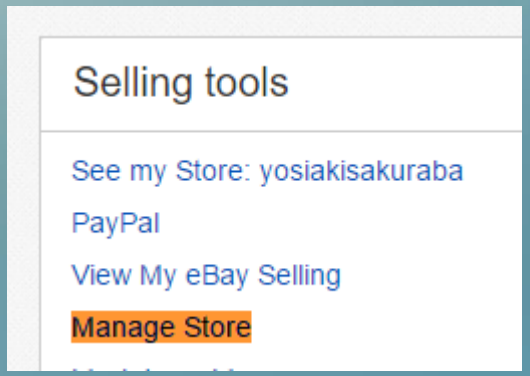
次のページから実際の手順を
説明していきますね。

Copyright(C) 2017 Keisuke All Rights Reserved.

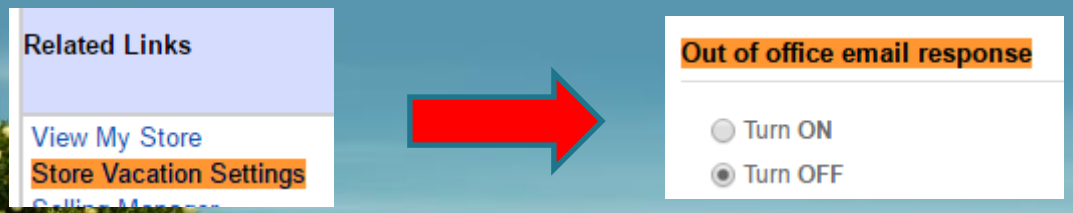
2　–メッセージの自動返信

①「My ebay」 を押して Seller Hub に入る

② Selling tools の中の「Manage Store」を押す



③左下の方にある「Store Vacation Settings」を押すと
「Out of office email response」という項目があるので



「Turn ON」にチェックを入れて、期間とメッセージを入力する

Copyright(C) 2017 Keisuke All Rights Reserved.

2　–メッセージの自動返信

3　平日のメッセージ

では実際に僕が設定している
自動返信メールの内容を例として紹介していきます。

「お問合せいただきありがとうございます。
担当者に確認して回答いたしますので今少しお待ちください。
土日以外は原則24時間以内に回答いたします。よろしくお願いいたします。

Thank you for your message.
I will confirm with the person in charge ad then let you know soon.
Please waite for a moment.
I will contact you within 24 hours except Saturday and Sunday.」

”土日以外は原則24時間以内に回答いたします。”
という文言が入っているので毎日このメッセージでも良いんですが、
土日は休日用のメッセージを自動返信するようにしています。（次のページへ）

Copyright(C) 2017 Keisuke All Rights Reserved.

2　–メッセージの自動返信

3	休日のメッセージ

「お問合せいただきありがとうございます。
土日は休みとしているので、メッセージへの返信はそれ以降になります。
お急ぎの中申し訳ございませんが、ご理解のほどよろしくお願いします。

Thank you for your inquiry.
As we are off Saturday to Sunday, I will answer the message after tomorrow.
I apologize to you as you are in a hurry. I hope that you understand me.」

Copyright(C) 2017 Keisuke All Rights Reserved.

2　–メッセージの自動返信

土日を休むことによって最初は怒り出すお客さんや、
ネガティブを付ける人が増えるかもしれないと思っていたのですが、
意外とそういう事はありませんでした。

バイヤーが怒り出す理由としては、
メッセージを送っても理由なしに返事が返って来ないときです。

メッセージを送った瞬間に「24時間以内には返す」
「月曜日には返す」とレスポンスがあることによって、
返信がすぐには来ない理由が明確になるので
バイヤー側もその間はストレスなく待ってくれるんです。

自動返信機能を有効に活用して
メッセージ返信の時間をコントロールしていきましょう。

Copyright(C) 2017 Keisuke All Rights Reserved.