

■**カスタマーサポート担当者：**

お電話ありがとうございます、「サバの缶詰カスタマーサポートセンター」です。
どのようなご質問やお困りごとでしょうか？

■**お客様：**

サバの缶詰を購入しましたが、賞味期限内の商品でリコール対象になってしまいました。
どうすればいいですか？

■**カスタマーサポート担当者：**

ご連絡いただきありがとうございます。
賞味期限内のリコール対象の商品については、新品と交換させて頂くことになっています。
商品の返送は不要ですので、お手元の商品を破棄して頂ければ結構です。
大変申し訳ございませんが、改めて新しい商品を発送させていただきます。
お手数ですが、お名前とご住所、電話番号をお伺いできますでしょうか。

■**お客様：**

高木と申します。
住所は、東京都港区北青山2丁目14番4号です。
電話番号は、03-XXXX-XXXX です。

■**カスタマーサポート担当者：**

ありがとうございます、高木様。
新しい商品を「東京都港区北青山2丁目14番4号」へお届けする手続きを進めさせていただきます。
お届けまでに数日お時間をいただく場合がございますが、できる限り迅速に対応させていただきます。
また、当社の営業時間は9時から18時までとなっておりますので、お電話でのご連絡はその間をお願いします。

■**お客様：**

了解しました。
営業時間外にかけた場合はどうなりますか？

■**カスタマーサポート担当者：**

大変申し訳ございませんが、営業時間外にお電話いただいた場合は時間外のガイダンスが流れますので、お待ち頂くか、翌営業日に改めてお電話頂けますと幸いです。

■お客様：

了解しました。

ただ、安全性が問われる食品を扱う企業のコールセンターにも関わらず、何かトラブルがあっても 24 時間 365 日で電話の問い合わせを受け付けてもらえない体制となっているのはいかなるもののでしょうか。改善してもらえるとありがたいです。

■カスタマーサポート担当者：

貴重なご意見をいただきありがとうございます。

頂戴したご意見を社内へ報告し、今後もサービス改善を検討して参ります。

■お客様：

よろしく申し上げます。

■カスタマーサポート担当者：

その他にも、私共で力になれることがありましたらお問い合わせ頂けると幸いです。

■お客様：

はい、ありがとうございます。

失礼します。

■カスタマーサポート担当者：

失礼します。