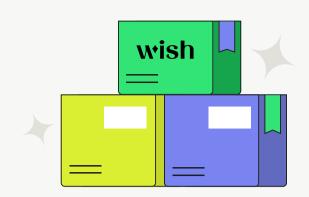


# 加盟店管理返品 プログラムで独自の 返品ポリシーを選択



### 加盟店管理返品プログラム登場!

2022年第2四半期にWishが行った実験では、お客様に商品の返品をお願いすることで、全体の返金額が約35%減少しました¹。

加盟店管理返品プログラムでは、加盟店に以下を含む新たなメリットがあります。

- ◆ 返金ポリシーの選択肢充実・改善
- + 加盟店とお客様間のコミュニケーション強化
- + 不正防止機能の強化

加盟店管理返品ポリシーを選択すると、当ポリシーに基づいて 返品依頼を処理できるようになります。また、Wishは特定の チケットタイプに対して自動サポートを提供します。

改善点は以下の通りです。

- ★ 加盟店が利用しやすく、いつでも変更可能な返品ポリシー の選択肢
- ◆ カスタマーサポート全般をWishが対応する選択肢をご用意
- → 配送先国ごとの設定が可能\*
- → 返品ラベルの作成やWish返品倉庫/施設の選択肢
- **★** チケットをWishにエスカレートして、その結果をモニター

加盟店管理返品プログラムでは、 お客様がWishで購入する際に、 加盟店が選択した返品ポリ シーが明確に表示されます。



## 配達後30日間返品が可能

何らかの理由でご満足いただけない場合は、 配達後30日以内にサポートチームまでご 連絡ください。当社チームがお客様と一緒に 最善の解決策を考えます。



#### 返送料無料

返品用の元払い送付ラベルをご用意します。 返品は、返品ラベルの作成日から30日以内 に到着するようにお願いします。



#### この商品は返品できません

化粧品、生鮮品、加盟店が返品不可とした商品など、一部の商品は返品または返金の対象外となります。ただし、すべての配送は購入 者保証の対象となります。

# 下記の表でWishの新しい返品ポリシーを比較できます。

加盟店返品ポリシー の選択肢	Wish 自動審査	30日間 返品無料	30日間 元払い返品	<b>返品不可</b> (非EU圏のみ)
WISHユーザー向け の表示	★★★★☆ <u>601件の商品評価</u> 30日間返品可能	★★★★☆ <u>601件の商品評価</u> 30日間返品無料	★★★★☆ <u>601件の商品評価</u> 30日間返品可能	★★★★☆ 601件の商品評価 返品不可
加盟店の メリット	加盟店の運営時間と費 用を削減し、返品処理 の負担を軽減	Wishショッピングアプリ にて返品の柔軟性をお 客様にアピール。加盟店 に返金額における柔軟性 を提供。加盟店はお客様 と直接やりとりするこ とが可能 <sup>2</sup>	加盟店は返品承認 プロセスや返品理由に 基づく返金額の選択を より自由にコントロールでき、 加盟店ダッシュボード でお客様と直接やりとり することが可能 <sup>2</sup>	返品承認・返金義務 なし(一部の例外を 除く)
ポリシーの概要 (ポリシーの詳細に ついては、 <u>ヘルプセンターの</u> <u>記事</u> を参照)	Wishカスタマーサービ スが、基本返品ポリ シーに従って返品依頼 を承認・処理	商品到着後30日以内で あれば、加盟店は返品を 受け付け、返送料を 負担(依頼の理由は 問わない)	商品到着後30日以内 であれば、加盟店は返 品を受け付け、元払い の返品用送付ラベルを 提供。特定の返品依頼 に対しては、お客様は 一部の返金のみを受け 取り、返品費用を相殺 する	対象商品は、一部を 除き返品・返金不可
選択肢に適した 加盟店	返品を管理する 時間や手段がない 加盟店	お客様にとって最も分 かりやすいサポートを 提供したい加盟店	できるだけ柔軟な返品 ポリシーを希望する加 盟店	返品不可の商品を販売 する加盟店

加盟店管理返品プログラムの詳細については、<u>ポリシーページ</u>と<u>ヘルプセンターの記事</u>をご覧ください。また、アカウントマネージャーが、加盟店の現在のビジネスニーズに合ったポリシーを選択するお手伝いをします。

\*国際規制により、国/地域によっては設定できないポリシーがあります。詳しくはポリシーページをご覧ください。

1出典:Wish社内データ、2022年第2四半期