

NP後払いair 訪問案内手順書

加盟店向け運用開始前準備資料 | 標準トークスクリプト

【目的】本資料は、「NP後払いair」の導入にあたり、現場スタッフが迷わずスムーズにお客様へご案内できるよう、訪問（対面）対応の流れと重要ポイント、想定される質疑応答をまとめたものです。運用開始前に本内容を現場の共通認識（スクリプト）として確定させるためにご確認ください。

1. 訪問対応の前提（シチュエーション）

- ・お客様の「お申し込み内容（注文内容や工事・サービス内容など）」の確認・契約手続きがすでに完了している状態。
- ・最後に、お支払い方法として「NP後払いair」を利用する旨を説明し、案内用チラシをお渡しする場面。

2. ご案内トークスクリプト（台本）

加盟店担当者 「本日の手続きは以上です。お支払いにつきましては、『NP後払い』にてお願いしております。」

お客様 「はい。」

加盟店担当者 「NP後払いにつきましては、こちらのQRコードからご確認ください。
お渡ししたチラシに重要事項と支払い期限についての注意事項も記載しておりますので、ご確認ください。」

お客様 「わかりました。」

加盟店担当者 「サービス提供完了後に、ネットプロテクションズから請求書が郵送されますので、そちらでお支払いをお願いします。」

お客様 「サービス提供完了後に届くんですね。」

加盟店担当者 「はい。お支払い方法や期限につきましても記載されておりますので、あわせてご確認をお願いします。」

お客様 「わかりました。ありがとうございました。」

加盟店担当者 「ありがとうございました。失礼いたします。」

3. 訪問案内時の3つの重要ポイント

ポイント1：請求書の送付と「14日以内」の期限

決済会社である「ネットプロテクションズ」から請求書が郵送で届くこと、および**発行から14日以内**にお支払いいただく必要があることを必ずお伝えください。

ポイント2：期限超過時の手数料リスク

お支払い期限を過ぎた場合は、手数料が発生する場合がある旨（注意喚起）を事前にお伝えいただくことで、お客様との認識相違やお支払いに関するトラブル防止につながります。

ポイント3：30万円を超える高額取引時の制限

請求金額が**30万円を超える場合**、お支払い方法は「**銀行振込のみ**」となります。該当するお客様には、必ずその旨をご説明してください。

4. 現場でよくある質疑応答（Q&A）

Q1. 「NP後払い利用規約」はどこから確認できますか？

A1. お渡ししたチラシのQRコードをスマートフォンで読み取っていただくか、インターネットで「NP後払い利用規約」とお調べいただくをご確認いただけます。

Q2. 支払いはどこで（どうやって）できますか？

A2. 銀行、郵便局、コンビニ、または「PayPay」などの一部スマホ決済での支払いが可能です。各決済手段の詳しい手順は、お届けする封筒内の請求書に詳しく記載されていますので、そちらを合わせてご確認ください。