

NP後払いair 電話案内手順書

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、電話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. 電話対応の前提（シチュエーション）

- ・お客様の「お申し込み内容（注文内容やサービス内容など）」の確認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・案内する場面。

2. ご案内トークスクリプト（台本）



加盟店担当者

「それでは、これよりお支払いについてご案内いたしますね。」



お客様

「はい、お願いします。」



加盟店担当者

「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

「わかりました。」



加盟店担当者

「このサービスは、NP後払い利用規約に基づき提供されるサービスで、**ネットプロテクションズから請求書が郵送**されます。」



お客様

「はい。」



加盟店担当者

「お支払い期限を過ぎてもお支払いが確認できない場合、**手数料が加算される場合がございます。**」



お客様

「わかりました。」



加盟店担当者

「詳細は請求書にも記載されておりますので、そちらも合わせてご確認ください。」



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. 電話案内時の5つの重要ポイント

ポイント1：NPの利用規約に基づくサービスであることの説明

本後払いサービスは「NPの後払い利用規約」に基づき提供されるサービスであることを、債権譲渡等の法的観点で必ずお伝えください。

ポイント2：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3：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、手数料が発生する可能性がある旨（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4：30万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、その旨をご案内ください。

ポイント5：後払い手数料がある場合のご案内（該当加盟店のみ）

利用者様から後払い手数料をご負担いただく設定の場合は、必ず「**後払い手数料は〇〇円です**」と金額を明示してご案内ください。手数料のご案内漏れはトラブルの原因となるため、必ず具体的な金額をお伝えいただくようお願いいたします。

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. インターネットの検索画面で「NP後払い利用規約」とお調べいただくと、すぐに規約ページ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。

5. トークスクリプトのカスタマイズ

- 貴社内の運用ルールに合わせて、スクリプトの一部カスタマイズをご希望の場合は、修正内容をご記載のうえ、運用開始サポート担当者までご相談ください。なお、**下記のピンク字部分は必須要件のため、変更・削除はできませんので、あらかじめご了承ください。**

【加盟店担当者のセリフ抜粋】

- 「それでは、これよりお支払いについてご案内いたしますね。」
- 「**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。**」
- 「このサービスは、**NP後払い利用規約に基づき提供されるサービスで、ネットプロテクションズから請求書が郵送されます。**」
- 「**お支払い期限を過ぎてもお支払いが確認できない場合、手数料が加算される場合がございます。**」
- 「詳細は請求書にも記載されておりますので、そちらも合わせてご確認ください。」
- （後払い手数料がある場合）「**後払い手数料は〇〇円です。**」
- 「ありがとうございました。失礼いたします。」

✉ カスタマイズのご相談先

宛先	np-start@netprotections.co.jp
件名	「電話案内トークスクリプトの修正」＋会社名
本文	①会社名 ②ご担当者様のお名前 ③aktから始まる加盟店コード ④修正希望内容
営業時間	平日 10：00～17：00（確認完了次第メールにてご連絡いたします）