

顧客クレジット決済について

2017/07/11 17:35 - 久保 健太

ステータス:	終了	開始日:	2017/07/11
優先度:	通常	期日:	
担当者:	矢野 宗一郎	進捗 %:	0%
カテゴリ:		予定工数:	0.00時間
対象バージョン:		作業時間の記録:	2.00時間

説明

1、顧客クレジット決済について

当協会のシステムでは、顧客の皆様がそれぞれにログインをして、  
 会員継続をすることが出来ます。その際、クレジット決済にて処理をすることが出来ますが、  
 クレジット申込と決済をすると、添付「会員継続手続き(051506516).eml」と「決済完了通知(051506516).eml」というものが  
 それぞれメール連絡されます。(お客様に送られるメールがこちらの代表メールへも飛んでくるようになっています。)  
 今回、6/26(月)に以下の方より、その手続きが行われたようなのですが、年間継続の処理として少しおかしな状況となっております。  
 ご確認いただければ幸いです。

【顧客情報】

ID : 051506516  
 氏名 : 黒沢 彩那様

【状況】

6/26(月)15:02に3,000円と同日18:56に3,000円の会員継続更新料金をクレジット決済している記録が、クレジット決済を  
 確認する画面より判明しました。

しかし、決済完了通知のメールは1回しか飛んでおらず、先方はいくら決済したかが不明なままかもしれません。

また、添付「会員不具合.png」のとおり、有効期限が2018/3/31となっており、1年間分の継続更新しかされていませんでした。

1点考えられることとして、6/26(月)時点で該当の方は、有効期限が切れていたはずですので、  
 再入会(3,000円)としてクレジット決済をされたのかもかもしれません。

【ご確認いただきたい事項】

貴社のほうで、該当の方のアクセス状況を確認することは可能でしょうか。  
 その際、何の項目についてクレジット決済しているかの詳細もご確認できるのでしょうか。  
 例：再入会(3,000円)、年会費(3,000円)のような感じでわかりますか？

また、本来2回メールが来るはずの決済完了通知がこちらには1通しか届いていませんが、  
 該当のお客様へは通知が送られているかどうか分かるのでしょうか。

履歴

- #1 - 2017/07/11 19:37 - 久保 健太
- ステータスを新規から終了に変更
- 担当者を矢野 宗一郎にセット

ファイル

会員継続手続き(051506516).eml	2.43 KB	2017/07/11	久保 健太
決済完了通知(051506516).eml	1.811 KB	2017/07/11	久保 健太
会員不具合.png	160.999 KB	2017/07/11	久保 健太