

ステータス:	新規	開始日:	2017/12/13
優先度:	通常	期日:	
担当者:		作業時間の記録:	0.00時間
カテゴリ:			

説明

お疲れ様です。
下記に月額サイトに必要な関連情報を書き留めますので、利用下さい。
基本的には本日から、初期対応をお願いします。

添付にauの解除用csv送ります。

au (アイハーツ) の最新パスワード

Web : <https://cinnamon.kddi.com/>

ID : Qk41dx99

PW : ih171211 同日変更

月額窓口受信アドレス

どちらも「サーバーにメールを残す」設定をお願いします

contact@i-hearts.jp (アイハーツ)

POP: mail43.heteml.jp

SMTP : mail43.heteml.jp

ID : contact@i-hearts.jp

PASS : Jws8Jm54

ヘテムルのサーバー側で「スパムはゴミ箱に」設定を加えました
本来受信したいメールもゴミ箱に入るようなら、また考えます
ただ、既に届いているメールがサーバーに相当数あると思います

office@happysmartphone.jp (エイチエス)

POP: happysmartphone.jp

SMTP : happysmartphone.jp

ID : office@happysmartphone.jp

PASS : d5KZpCck

こちらはサーバー側で設定できていないので、下記など参照に工夫して下さい

<https://synclogue-navi.com/thunderbird-spam-folder>

対応雛形

【 A . 一番王道パターン (決済番号がある場合、特にクレーム無し) 】

docomo

.....

様

お問い合わせありがとうございます。「相性コレクション」お問い合わせ窓口担当です。

頂きました退会依頼の件、下記のように対応させて頂きましたので、ご報告致します。

【決済番号1件】

2002-8934-6786 (相性コレクション)

【処理内容】

退会完了

解約処理は完了致しましたが、docomoの処理締切時間の関係上、お客様のMYPAGEで「解約済み」の表記の確認できるのは、翌日の朝以降となりますので、あらかじめご了承くださいませ。

この度のご利用、誠にありがとうございました。

au

.....
様

お問い合わせありがとうございます。「相性コレクション」お問い合わせ窓口担当です。

頂きました退会依頼の件、下記のように対応させて頂きましたので、ご報告致します。

【決済番号1件】

25711609687 (相性コレクション)

【処理内容】

退会完了

この度のご利用、誠にありがとうございました。

【 A' .王道パターンだが、ログイン方法などに苦言がある場合】
#解約しようすると、エラーメッセージが出て解約できません。
#退会しようと思いログインをクリックしてもログイン出来ません など

docomo,au

.....
様

お問い合わせありがとうございます。「相性コレクション」お問い合わせ窓口担当です。

頂きました退会依頼の件でお手間をおかけしてしまい、申し訳ございません。

システムエラー等につき、ログインが出来ないものと存じますが、原因をお調べする際、お時間を頂いてまいります。

(お客様のお使いのブラウザのcookie情報が削除されてしまうなどの場合により、ログインができない場合がございます)

つきましては、解約をご希望とのことでしたので、当社で代行退会をさせていただきました。

【決済番号1件】

2002-8934-6786 (相性コレクション)

【処理内容】

退会完了

解約処理は完了致しましたが、docomoの処理締切時間の関係上、お客様のMYPAGEで「解約済み」の表記の確認できるのは、翌日の朝以降となりますので、あらかじめご了承くださいませ。

この度のご利用、誠にありがとうございました。

【 B . 解約したいという意味だけで、決済番号の送付がない】

メールアドレスからdocomoと推測できる場合

.....
様

お問い合わせありがとうございます。「相性 Collection」お問い合わせ窓口担当です。

頂きました退会希望の件ですが、通常はログイン後のページで手動での退会が可能です。何らかのエラー等でログインが出来ないなどの場合、当社で代行退会をさせて頂いております。

ただ、申し訳ありませんが、メールアドレスのみではお客様の会員状態を変更することが出来ません。

お手数ではございますが、下記のようにご対応頂いてもよろしいでしょうか。

決済番号確認方法

docomo

dメニューTOPから「マイメニュー」「継続課金一覧」「パスワード入力」後「サイトタイトル 詳細」「12桁の決済番号」をご確認の上、ご送信下さい

お手数をおかけ致しますが、どうぞよろしくお願い致します。

メールアドレスからauと推測できる場合

.....
様

お問い合わせありがとうございます。「相性 Collection」お問い合わせ窓口担当です。

頂きました退会希望の件ですが、通常はログイン後のページで手動での退会が可能です。何らかのエラー等でログインが出来ないなどの場合、当社で代行退会をさせて頂いております。

ただ、申し訳ありませんが、メールアドレスのみではお客様の会員状態を変更することが出来ません。

お手数ではございますが、下記のようにご対応頂いてもよろしいでしょうか。

決済番号確認方法

au

「auサービスstop」のアプリを起動「My au」「パスワードを入力」「ご請求金額」「詳細を確認する」「auかんたん決済」「サイトタイトルをタップ」「決済番号」をご確認の上、ご送信ください

お手数をおかけ致しますが、どうぞよろしくお願い致します。

メールアドレスからsoftbankと推測できる場合

.....
様

お問い合わせありがとうございます。「相性 Collection」お問い合わせ窓口担当です。

頂きました退会希望の件ですが、通常はログイン後のページで手動での退会が可能です。何らかのエラー等でログインが出来ないなどの場合、当社で代行退会をさせて頂いております。

ただ、申し訳ありませんが、SoftBank決済の場合、当社側からお客様の会員状態を変更することが出来ません。

お手数ではございますが、下記のようにご対応頂いてもよろしいでしょうか。

解約方法

SoftBank

STEP1: 「マイソフトバンク (MySoftBank) <https://my.softbank.jp/>」にログインして、「利用料金を確認する」ボタンを押す。

STEP2: "コンテンツ・サービスなど"の欄の「ソフトバンクまとめて支払い利用履歴」ボタンを押す。

STEP3: リストにある「ご登録中サービス」ボタンを押す。

STEP4: 該当のサービス名をクリックして、解約をする

お手数をおかけ致しますが、どうぞよろしくお願い致します。

メールアドレスからキャリアが推測できない場合

.....
様

お問い合わせありがとうございます。「my-wall ~ 俺の壁紙 ~ 」お問い合わせ窓口担当です。退会に際しご不便をおかけしており、申し訳ございません。

頂きました退会希望の件ですが、通常はログイン後のページで手動での退会が可能です。何らかのエラー等でログインが出来ないなどの場合、当社で代行退会をさせて頂いております。

ただ、申し訳ありませんが、メールアドレスのみではお客様の会員状態を変更することが出来ません。

お手数ではございますが、下記のようにご対応頂いてもよろしいでしょうか。

決済番号確認方法

docomo

dメニューTOPから「マイメニュー」「継続課金一覧」「パスワード入力」後「サイトタイトル 詳細」「12桁の決済番号」をご確認の上、ご送信下さい

au

「auサービスtop」のアプリを起動「My au」「パスワードを入力」「ご請求金額」「詳細を確認する」「auかんたん決済」「サイトタイトルをタップ」「決済番号」をご確認の上、ご送信ください

SoftBank

STEP1: 「マイソフトバンク (MySoftBank) <https://my.softbank.jp/>」にログインして、「利用料金を確認する」ボタンを押す。

STEP2: "コンテンツ・サービスなど"の欄の「ソフトバンクまとめて支払い利用履歴」ボタンを押す。

STEP3: リストにある「ご登録中サービス」ボタンを押す。

STEP4: 該当のサービス名をクリックして、解約をする

SoftBankのみ、MySoftBankから直接退会が可能です

お客様がSoftBankで契約でいらっしゃる場合、お手数ですがご自身にて、MySoftBankから退会作業をお願い致します。

お手数をおかけ致しますが、どうぞよろしくお願い致します。

退会したいので、ID/PASSを教えてくださいという依頼

.....
#> 解約しますのでIDとパスワード教えてください など

様

お問い合わせありがとうございます。お問い合わせ窓口担当です。

当サイトは「キャリアIDログイン」機能を利用しておりますので、お客様に対して当サイトからIDやPASSWORDは発行致しておりません。

通常は当サイトの月額会員にご契約頂いており、キャリアIDにログインされている状態であれば当サイトでの会員エリアで手動での退会が可能です。何らかのエラー等でログインが出来ないなどの場合、当社で代行退会をさせて頂いております。

お手数ではございますが、下記の方法で決済番号をお送り頂けますでしょうか。

決済番号確認方法

docomo

dメニューTOPから「マイメニュー」「継続課金一覧」「パスワード入力」後「サイトタイトル 詳細」「12桁の決済番号」をご確認の上、ご送信下さい

au

「auサービスtop」のアプリを起動「My au」「パスワードを入力」「ご請求金額」「詳細を確認する」「auかんたん決済」「サイトタイトルをタップ」「決済番号」をご確認の上、ご送信下さい

SoftBank

STEP1:「マイソフトバンク(MySoftBank) <https://my.softbank.jp/>」にログインして、「利用料金を確認する」ボタンを押す。

STEP2:「コンテンツ・サービスなど」の欄の「ソフトバンクまとめて支払い利用履歴」ボタンを押す。

STEP3: リストにある「ご登録中サービス」ボタンを押す。

STEP4: 該当のサービス名をクリックして、解約をする

SoftBankのみ、MySoftBankから直接退会が可能です

どうぞよろしく申し上げます。

- - -

他にもパターンはあると思いますが、また別途送るか、そのパターンが届いたときに共有します。

...

i-hearts Inc.

スマートフォン専門広告代理店

アイハーツ株式会社

Webマーケティング事業部 マネージャー

井上 憲彦 <inoue@i-hearts.jp>

〒180-0004

東京都武蔵野市吉祥寺本町1-12-9

ユニゾ吉祥寺ビル6・7F

TEL : 0422-28-1600 FAX : 0422-28-1602

Web : <http://i-hearts.jp/>

...

履歴

#1 - 2018/03/09 11:58 - 松井 玲

au

「auサービスtop」のアプリを起動 「My au」 「パスワードを入力」 「ご請求金額」 「詳細を確認する」 「auかんたん決済」 「サイトタイトルをタップ」 「決済番号」をご確認の上、ご送信ください

#2 - 2018/05/07 09:40 - 松井 玲

- 説明 を更新

ファイル

ih01_171128.csv

292 Bytes

2017/12/13

匿名ユーザー