

ビギナーの販売員様向け

三菱鉛筆お役立ち情報

《実務編》



この「お役立ち情報」は、弊社品を初めてお取り扱いになる販売員様へ向けたものです。

実務編では、商品の表示の見方や、手配の方法、お客様からのお問い合わせへの対応について、記します。

発行：2017年06月04日

改版：2025年03月26日

監修：三菱鉛筆株式会社 品質保証部

※弊社品以外のご説明については、一般的な対応の方法として記しています。ご了承ください。

商品の情報

バーコードの周りに、商品の情報があります。

■ 1本の表示



品名：SXN-150-05 黒

色番号：24 →黒を意味します。

JAN：49 02778 040744 →バーコードの内容です。

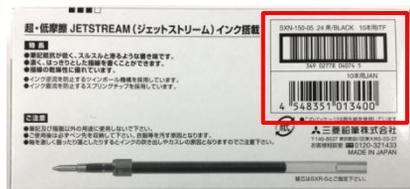
枠数字：150 →本体価格を記号化しています。

※デザインの関係で表示が異なったり、ないものもあります。

■ 箱の表示

10本入りの箱では、10本単位で表示しています。

「バーコード」は、JANとITFの2種類です。



カタログの見方

総合カタログ(P.6~7)から抜粋します。

スペックの見方

ジェットストリーム

0.7mm

全3色

グリーン
購入法
適合商品

エコ商品
なっと
種類



黒・インク色 黒

赤・インク色 赤

SXN-150-07

価格 ¥165 (税抜 ¥150)

- 機構: ノック式
- 軸仕上: (軸) 再生PC樹脂、ラバーグリップ付 (クリップ) ABS樹脂 (ロブラ) 再生PBT樹脂
- サイズ: 軸径φ11.3×厚さ14.8×全長139.6mm
- 重量: 9.3g
- 包装単位: 小箱(10本)・中箱(100本)・梱(1,200本)
- バーコード表示なし商品: 黒 SXN15007BN.24

名入包装材 PUS-1 ⇒ P.290

パック商品あり ⇒ P.233

ボールペン **SXR-7** ⇒ P.44

参考価格 ¥110 (税抜 ¥100)

生産終了 2024年12月をもって生産を終了いたしました。

商品の特長を表すピクトが表示されます。

小分類

5

6

7

8

替芯など
関連商品の
表示です。

4 注文コード・JANコード

コード (注文コード)

ご注文の際はこのコードにてお願いいたします。

JAN (JANコード)

5 品名+価格

品名と税込価格を表示しています。

6 仕様

商品の仕様とサイズ・重量を表示しています。

サイズ・重量について

- サイズはmmを単位としています。
 - 筆記具のサイズで“厚さ”とは軸とクリップの厚みを示しています。
 - 重量はgを単位として表示しています。
- ※誤差が生ずる場合がございますが、ご了承ください。

7 包装単位

包装単位について

- 小箱(10本)ー最小の包装単位の入数を表します。
 - 中箱(100本)ー小箱の次の包装単位の入数を表します。
 - 梱(1,000本)ー一段ボールの入数を表します。
- ※商品によっては、中箱のない場合があります。

8 名入包装材・パック商品

名入包装材について

名入品用・ノベルティ用に、のし箱や化粧箱をご用意しています。それぞれのアイテムに適した包装材を示しています。

パック商品について

パック商品 パック商品 ⇒ P.244

- パック商品: 包装仕様が必ずパック包装になっている商品です。

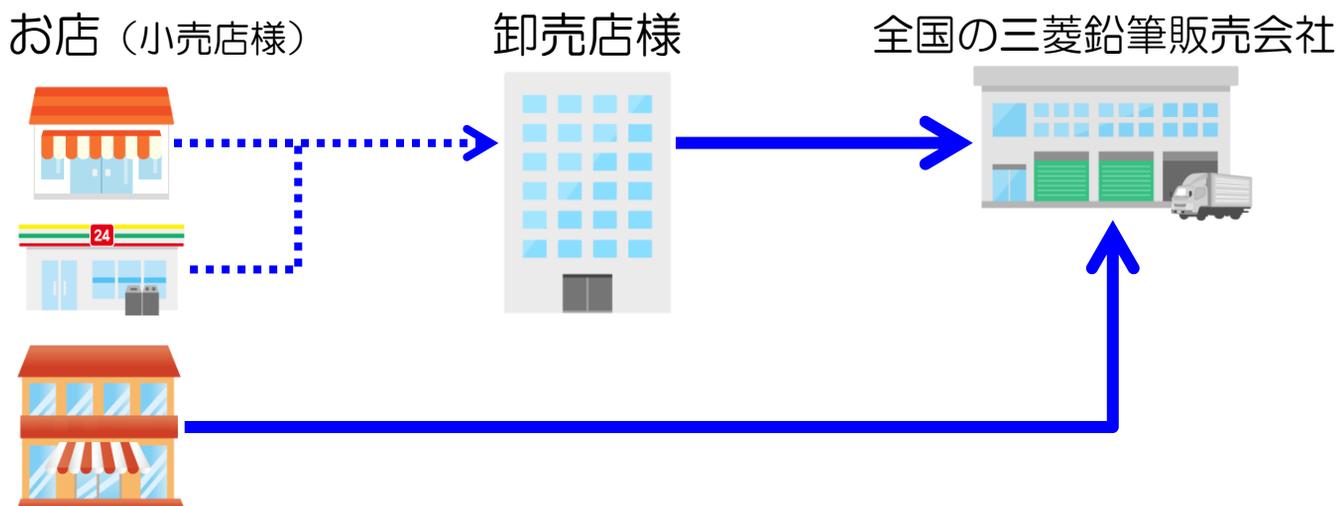
パック商品あり **HB、B、2Bのみ** ⇒ P.263

- パック商品あり: 規格品とは別に、パック包装仕様の商品もございます。
- ※ご注文の前に、営業窓口へ在庫数量をご確認ください。
対象商品は⇒が示すページをご覧ください。

略語樹脂及び金属正式名称

略語	正式名称	略語	正式名称	略語	正式名称
ABS	アクリロニトリルブタジエンスチレン共重合体	PE	ポリエチレン	PS	ポリスチレン
AS	アクリロニトリルスチレン共重合体	PET	ポリエチレンテレフタレート	PVC	ポリ塩化ビニル
EVA	エチレン酢酸ビニル共重合体	PMMA	ポリメタクリル酸メチル	SUS	ステンレス鋼
PBT	ポリブチレンテレフタレート	POM	ポリオキシメチレン (ポリアセタール)		
PC	ポリカーボネート	PP	ポリプロピレン		

ご注文の方法



全国の三菱鉛筆販売会社へ、ご注文ください。

■ポイント

- 商品により、包装の単位が異なります。前のページ「カタログの見方 ⑦包装単位」をご確認ください。
- 品名と色の指定は、カタログの「コード」をご利用ください。



注文先をメモしておきましょう

三菱鉛筆 販売会社 担当者：

電話番号： FAX：

お客様からの
ご依頼 FAQ

お店にない商品が欲しい

※お店によって、方法が異なります。
各売り場でご確認ください。



■ポイント

お店のルール

手数料や送料を、お客様へご負担いただいたり、
商品のお支払いを先にいただくなど、お店のルールがあります。

在庫のない商品

カタログに **生産終了予定** と表示された商品や、
カタログに載らない限定品は、在庫に限りがあります。

OEM品

遊園地だけで販売する商品のように、三菱鉛筆が「製造だけ」
行う商品は、販売ができません。「販売元」へご相談ください。

メモ：お店の対応方法

お客様からの
ご依頼 FAQ

部品が欲しい

※お店によって、方法が異なります。
各売り場でご確認ください。

■三菱鉛筆の体制
販売会社が対応します。
総合カタログの[ご案内]の章に
ある[部品]のページをご覧ください。
※右は2024-25年版からの抜粋です。
最新の内容をご確認ください。



筆記具

- 参考価格¥880(税抜¥800)以上の商品の「一部」で不具合の箇所を交換する「部品」を斡旋しています。
※製造中の商品が対象です。また、一部例外があります。

シャープナー(鉛筆削り)

- 削った木屑が溜まる箱「ダストケース」を参考価格¥880(税抜¥800)でご斡旋しています。
※生産が終了した商品は、対応できないことがあります。

メモ：お店の対応方法

お客様からの
ご依頼 FAQ

修理をして欲しい

※お店によって、方法が異なります。
各売り場でご確認ください。

■三菱鉛筆の体制
販売会社が対応します。

対象品

- 三菱鉛筆製：参考価格¥880以上の筆記具とシャープナー。
対象外：色鉛筆のアソート缶やサインペンのケースなど。
- Lamy製：都度お見積り

修理料金 ※三菱鉛筆製の場合

- 筆記具：A/Bの2種類があり対象やご希望で異なります。
修理A 製品の参考価格の80%。
速やかに進めるため代替品にする場合もあります。
対象外：ピュアモルト、銘入品、製品の参考価格¥3,301以上 等
- 修理B 製品の参考価格の100%。上限は¥3,300。
- シャープナー（手動鉛筆削りのみ）：¥1,100。
芯詰まりやカッターの交換などが対象です。

※詳細はHP「よくあるご質問」サイトの「[修理をして欲しい](#)」をご覧ください。

https://www.mpuni.co.jp/customer/ans_04.html

メモ：お店の対応方法

お客様からの
ご依頼 FAQ

ケースや包装紙が欲しい

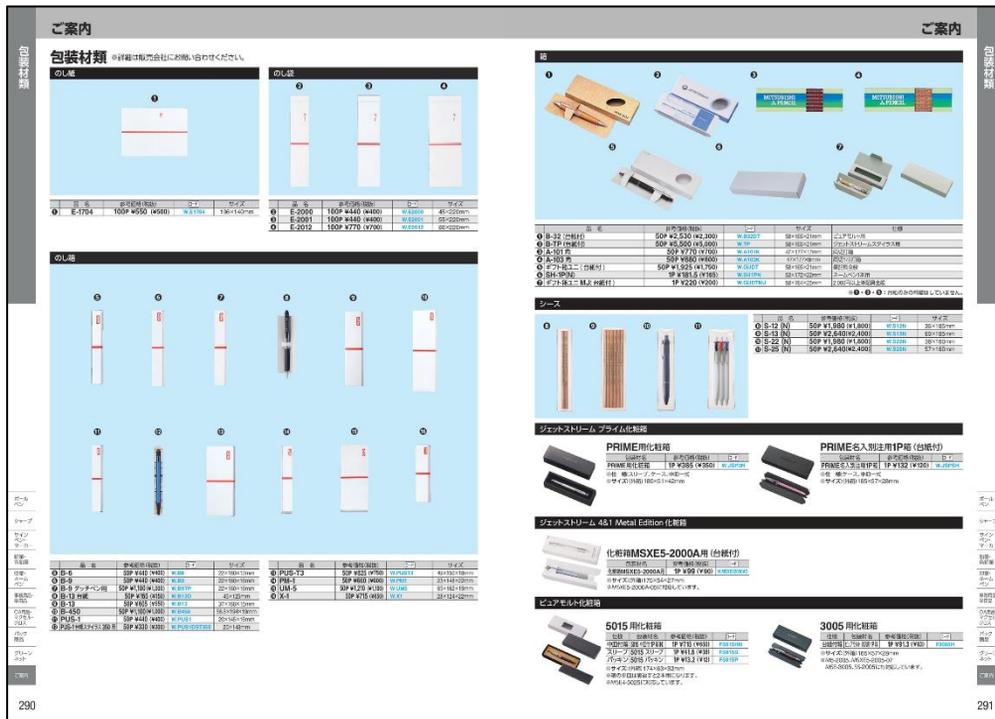
※お店によって、方法が異なります。
各売り場でご確認ください。

■三菱鉛筆の体制

販売会社が対応します。

総合カタログの[ご案内]の章にある[包装材類]をご覧ください。

※下は2024-25年版からの抜粋です。最新の内容をご確認ください。



■納期や金額

のし紙への印刷など、様々な条件で異なりますので
ご注文先へご確認ください。

メモ：お店の対応方法

お客様からの
ご依頼 FAQ

商品を詳しく知りたい

※お店によって、方法が異なります。
各売り場でご確認ください。

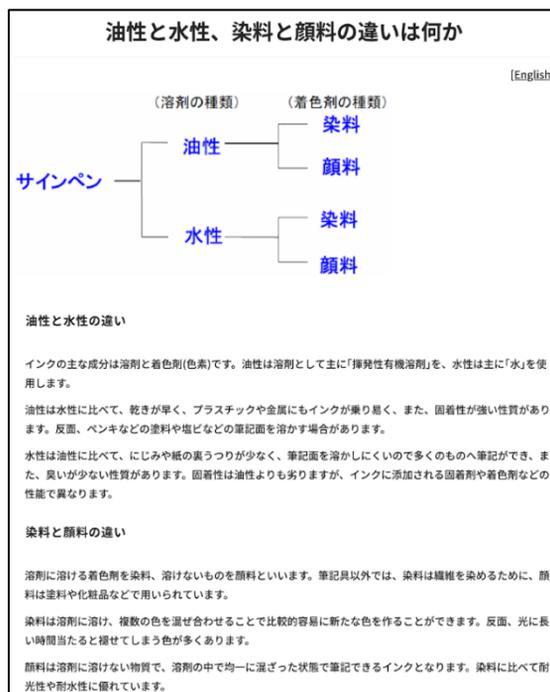
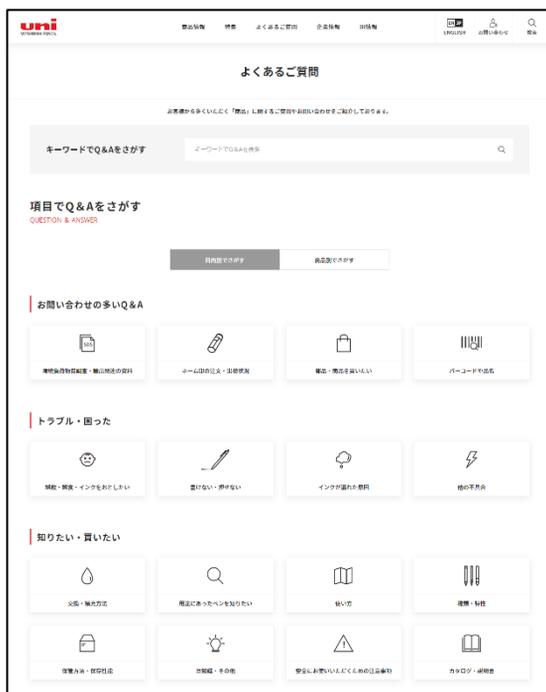
■一般的な対応方法

販売会社へお問い合わせください。

商品へのご質問は、お買い求めのご希望につながります。

■三菱鉛筆の体制

一般のお客様向けに「お客様相談室」を設け、HPには
「お問い合わせ先」と「よくあるご質問」を掲載しています。

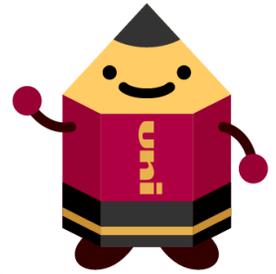


メモ：お店の対応方法

お客様からの
ご依頼 FAQ

化学物質調査(SDS)などの 資料が欲しい

※お店によって、方法が異なります。
各売り場でご確認ください。



■三菱鉛筆の体制

HPの「お問い合わせ」一覧からご依頼ください。

■資料の対象

- 筆記具のインク
- 印章製品のインク
- 鉛筆、シャープの芯

※ご要望の内容によっては、
お応えできないことがございます
ので、あらかじめご了承ください。

お問い合わせ

お問い合わせ先一覧

ご購入に関するお問い合わせ
商品取扱い店舗は販売会社にてご紹介します。
替芯・交換用品・一部の部品はオンラインショップで販売しています。

販売会社情報 三菱鉛筆オンラインショップ

商品の名入れに関するお問い合わせ
名入れ取扱い店舗を販売会社にてご紹介します。
なお当社および販売会社では、直接のご注文を承っておりません。

販売会社情報

商品に関するお問い合わせ

商品に関するお問い合わせ

化学物質調査(SDSなど)や輸出関連(非該当証明書など)についてのお問い合わせ
資料のご依頼は、資料請求フォームから品質保証部へご依頼ください。

資料請求

安全データシート

1. 化学物質等及び会社情報
製品名 PUS-102T 黄
ファイルNo. [REDACTED]
発行日 [REDACTED]
会社情報 会社: 三菱鉛筆株式会社
住所: 東京都品川区東大井5-23-37
連絡先: 品質保証部
電話番号: [REDACTED] FAX番号: [REDACTED]

2. 危険有害性の要約
インクに関する情報を記載しております。
【GHS分類】
物理化学的危険性
分類基準に該当しない。
健康に対する危険性
急性毒性(経口) : [REDACTED]
急性毒性(経皮) : [REDACTED]
急性毒性(吸入-蒸気) : [REDACTED]
皮膚腐食性/刺激性 : [REDACTED]
眼に対する重篤な損傷性/刺激性 : [REDACTED]
呼吸器感受性 : [REDACTED]
皮膚感受性 : [REDACTED]
生殖細胞変異原性 : [REDACTED]
発がん性 : [REDACTED]
生殖毒性 : [REDACTED]
特定の臓器/全身毒性(単回暴露) : [REDACTED]
特定の臓器/全身毒性(反復暴露) : [REDACTED]
吸引性呼吸器有害性 : [REDACTED]
環境に対する危険性
水性環境有害性(急性) : [REDACTED]
水性環境有害性(慢性) : [REDACTED]
【GHSラベル要素】
絵表示 : 特になし

メモ：お店の対応方法

お客様からの
ご依頼 FAQ

返金をして欲しい

※お店によって、方法が異なります。
各売り場でご確認ください。

■ポイント

商品とお金のやりとりを直接行った、
お店とお客様との間で、解決する問題となります。

■ご参考

お店の対応例

「〇日以内」などをレシートへ明記するお店から、
一切、応じない方針を出されるお店など、様々です。

お客様相談室の対応

返金のご要望には、応じておりません。
お客様には、商品とお金のやりとりを
「直接行ったお店」へ、ご相談されるよう
お願いをしております。

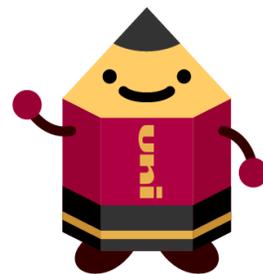


メモ：お店の対応方法

お客様からの
ご依頼 FAQ

不具合品を交換して欲しい

※お店によって、方法が異なります。
各売り場でご確認ください。



■ご参考

不具合の発生時期

使い始めてから、また、時間が経ってからの不具合は、
お客様のご使用方法や環境によるものが大半です。

「いつ頃、お買い上げですか？」

「どのくらいお使いですか？」などのご質問で
言葉を濁らせるお客様も少なくありません。

三菱鉛筆の生産体制

ボールペンは、全数に筆記検査を行ってから、
シャープは、全数に芯の繰り出し(ノック)検査を行ってから、
出荷しています。

お客様相談室の対応例

製造時の不具合が確認された商品につきましては、新品、
もしくは、同等の他の商品と交換を、または、修理をして
お返ししています。

メモ：お店の対応方法

苦情を言いたい

※お店によって、方針が異なります。
各売り場でご確認ください。



■一般的な対応方法

1. ご不快な気持ちへお詫びします。
「お詫び = 全ての非を認める」ことではありません。
まずは、お客様の気持ちへのお詫びからです。
2. お話をじっくり聞き、メモを取ります。
時間があまりに掛かる場合は、責任者へ相談します。
3. 何に問題があるのか確認し、お客様の同意を得ます。
4. 問題への対応方法を、責任者と相談し、提示します。

■トラブルになる例

反論からの対応

お客様のお話に対して、否定や反論から始めますと
対応自体がお店への苦情になることがあります。

特別対応

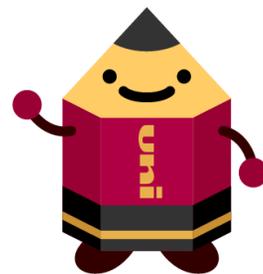
他のお客様や、同じお客様の「他の苦情」の時に、
「同じ(特別)対応」を要望されることがあります。

メモ：お店の対応方法

おわりに

製品毎の

- 商品の基礎知識
- 弊社HPに多くアクセスをいただく
よくあるご質問の情報 は、
「ボールペン編」などの別冊をご覧ください。



メモ