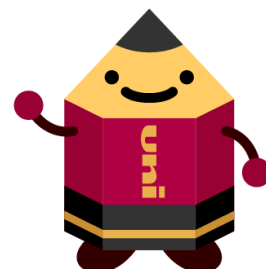


ビギナーの販売員様向け

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：2023年03月20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。

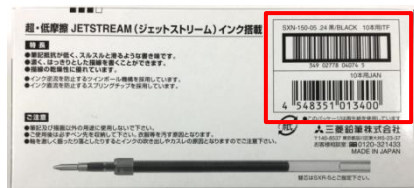
枠数字：150 →本体価格を記号化しています。

※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・包装単位

総合カタログ(P.6)から「スペックの見方」を抜粋します。

ジェットストリーム プライム

0.5mm ボール

ダークオリーブ・インク色 黒

コード SXX330005.18
JAN 4902778272879

NEW
SXX-3300-05
価格 ¥3,630 (税抜 ¥3,300)

- 機 構:回転操り出し式
- 軸仕上:(先軸)真鍮+塗装(後軸)真鍮+塗装(クリップ)鋼材+メッキ
- サイズ:軸径φ10.4×厚さ15.2×全長140.0mm
- 重 量:32.9g
- 包装単位:箱(50本)
- パッケージ:入

名入包装材 PRIME用化粧箱 ⇒ P.292

パック商品 ⇒ P.234

ボールペン 替芯 SXR-600-05 ⇒ P.40
参考価格 ¥660(税抜 ¥600)

商品の長短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)

※JANコードの末尾に◆マークの有る商品は、在庫に限りがある場合がございます。ご注文の前にご確認ください。

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。

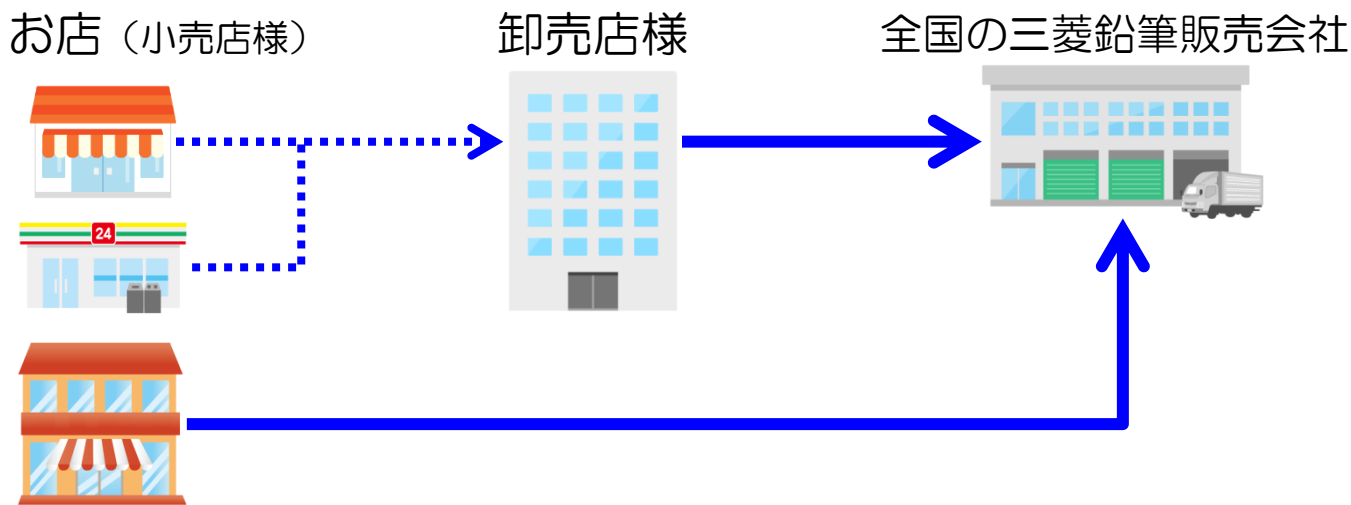
ポイント

4 JANコードの末尾に◆がある商品は在庫に限りがある場合があります。

※WEB版は **生産終了予定** と表示します。

コード UM151.69
JAN 4902778033524◆

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・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

カタログのJANコードの後ろに◆

がある商品や、カタログに載らない

限定品は、在庫に限りがある場合があります。



生産終了予定

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、ご注文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。
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2022-23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)

- 「芯詰まり・回転不良」「カッターの刃の交換」について
販売終了後3年まで承ります。
- 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

名前を入れて欲しい

※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。
総合カタログのご案内の章にある
名入れサービスをご覧ください。
※右は2022-23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
印刷の方法や本数など、
様々な条件で異なりますので
販売会社へご確認ください。

■対応できない製品

◎表示のキャラクター商品は、個人名の印刷以外、著作権元へ
確認が必要です。ご対応できない場合が大半です。

名入れサービス ※詳細は販売会社にお問い合わせください。

商品名を誇る三菱鉛筆商品の名入品が、企業PR・商品PRの強力なノベルティグッズとして大きな効果を発揮します。また、記念日やギフトシーズンに、記念品や贈りものとしても選ばれます。さまざまなシーンに是非ご利用ください。

名入れの種類

シルク印刷/フット印刷

※ ① 一般的な印刷方法で、小ロット・低コストでの対応が可能です。
※ ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

レーザー彫削

※ ① レーザーで本体や金属製の表面を彫る。傷がつかない方法です。
※ ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

転写オフセット印刷

※ ① 印刷会社への多量印刷が可能です。一から工場で製造するため、最低ロットと納期が必要で、※ ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

鉛筆柄押し印刷（活字・明細体5号）

※ ① 活字のついた鉛を箔で押し付けて印刷します。既存の活字を使うため、彫削機・鉛字ストロークでの対応が可能です。
※ ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

鉛筆柄押し印刷（付箋金版）

※ ① 既存の活字ではなく、オリジナルで作成する金版で箔押し印刷します。指定書体やロゴが印刷可能です。
※ ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺ ㊻ ㊼ ㊽ ㊾ ㊿

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2022-23年版からの抜粋です。最新の内容をご確認ください。

包装材類 ※写真は販売店に取扱いがない場合がございます。

のし紙

品名	商品番号(旧)	JIS	サイズ	品名	商品番号(旧)	JIS	サイズ
① E-1700	100P W121 W110	A5	150×105mm	① E-2000	100P W130 Y W127	A5	40×200mm
② E-1704	100P W151 W140	A5	190×140mm	② E-2001	100P W132.5 W127	A5	40×200mm
③ E-1705	100P W159.5 W140	A5	190×140mm	③ E-2002	100P W150.5 W127	A5	40×200mm
④ HSP	100P W355.5 W280	A5	150×220mm	④ E-2003	100P W232.5 W200	A5	150×220mm

のし紙

品名	商品番号(旧)	JIS	サイズ	品名	商品番号(旧)	JIS	サイズ
① 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	① 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
② 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	② 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
③ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	③ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
④ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	④ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
⑤ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	⑤ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
⑥ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	⑥ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
⑦ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	⑦ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
⑧ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	⑧ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
⑨ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	⑨ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
⑩ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	⑩ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
⑪ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	⑪ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
⑫ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	⑫ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
⑬ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	⑬ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
⑭ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	⑭ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
⑮ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	⑮ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
⑯ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	⑯ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
⑰ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	⑰ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
⑱ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	⑱ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
⑲ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	⑲ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
⑳ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	⑳ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㉑ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㉑ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㉒ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㉒ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㉓ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㉓ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㉔ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㉔ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㉕ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㉕ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㉖ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㉖ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㉗ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㉗ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㉘ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㉘ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㉙ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㉙ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㉚ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㉚ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㉛ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㉛ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㉜ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㉜ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㉝ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㉝ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㉞ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㉞ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㉟ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㉟ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㊱ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㊱ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㊲ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㊲ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㊳ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㊳ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㊴ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㊴ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㊵ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㊵ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㊶ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㊶ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㊷ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㊷ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㊸ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㊸ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㊹ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㊹ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㊺ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㊺ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㊻ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㊻ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㊼ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㊼ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㊽ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㊽ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㊾ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㊾ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm
㊿ 0.5	SP W155 W140	A5	220×140mm	㊿ 0.5	SP W225 W210	A5	220×140mm

ケース

品名	商品番号(旧)	JIS	サイズ
① C-12	SP W350 W340	A5	220×140mm
② C-13	SP W375 W360	A5	220×140mm
③ C-14	SP W350 W340	A5	220×140mm
④ C-15	SP W360 W340	A5	220×140mm

■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。

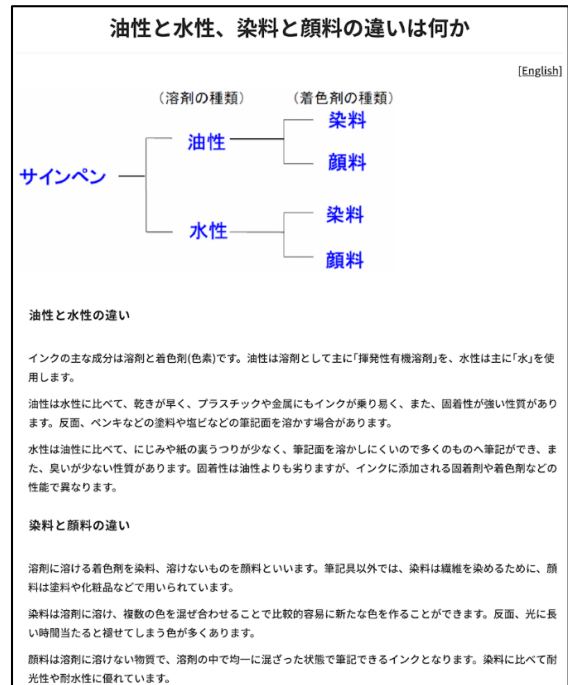
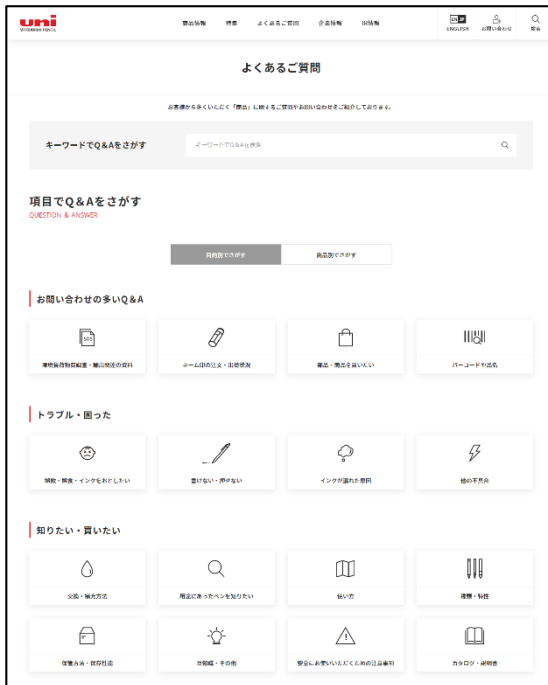
■一般的な対応方法

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。

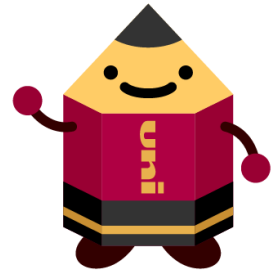


メモ：お店の対応方法

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「お問い合わせ先」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】
総表示 : 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。

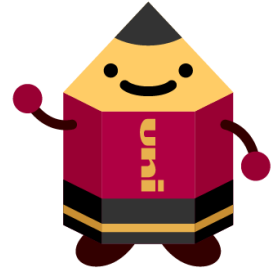


メモ：お店の対応方法

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