

## 【サンプル請求、お問い合わせフォームリニューアル FAQ】

この度、弊社ホームページのサンプル請求・お問い合わせフォームをリニューアルいたしました。リニューアルに関するよくあるご質問を下記からご確認いただきますようお願い申し上げます。

---

### Q：サンプル請求の主なリニューアル変更点は？

A：以下のような機能を新たに追加しております。

#### 【マイページの設置】

- ・ビジネスユーザー様へのお知らせ機能
- ・サンプル請求発送に関して在庫が無い場合などにお知らせする機能

#### 【サンプル請求フォームの改善】

- ・品番入力でサンプルの画像を表示
- ・フォーム内で廃番を除外し旧品番を現行品番に変更する機能などを追加

#### 【サンプル請求送り先の登録】

- ・会員住所登録以外に最大 3 件までの送り先の登録が可能

### Q:サンプル請求フォームに品番を入力する際の注意事項は？

A：いくつか注意事項がございますので、以下についてご確認をお願いいたします。

- ・ご利用のブラウザが Internet Explorer のユーザー様はサンプル請求フォームを表示させることができません。

対象ブラウザ（Microsoft Edge、Google Chrome、Safari、Mozilla Firefox）をご利用いただきますようお願いいたします。

- ・品番を入力後に「検索ボタン」をクリックしていただく必要がございます。
- ・廃番や他社製品などで該当する品番が無い場合は「備考」欄に赤字でエラーが表示されますので、その場合は「1 行削除」ボタンを押して削除してください。

### Q：サンプル請求フォームの推奨ブラウザは？

A：対象ブラウザ（Microsoft Edge、Google Chrome、Safari、Mozilla Firefox）をご利用いただきますようお願いいたします。

ご利用のブラウザが Internet Explorer のユーザー様はサンプル請求フォームを表示させることができませんのでご注意ください。

**Q:専用品番、定型サイズ以外のサンプルは請求できますか？**

A：専用品番、定型サイズ以外のサンプルについてはこちらのフォームでご請求いただけます。ご利用の場合は弊社営業担当者までご連絡をお願いいたします。

**Q:サンプルはどのように発送されますか？**

A：サンプルの発送はネコポスでお送りいたします。

「カーテン」「壁紙」「床材」を同時に請求された場合は、「カーテン」と「壁・床材」にそれぞれ分けて発送されます。そのため「カーテン」と「壁・床材」では配送状況が異なりますのでご注意ください。

**Q:サンプル請求履歴の確認方法は？**

A：配送拠点によって配送状況の確認が異なります。

本社管轄および大阪支店対応分については、マイページにログイン後のサンプル請求履歴のページ内の「配送状況」によってご確認くださいことが可能です。

各支店（本社管轄および大阪支店を除いた支店）からの発送の場合、配送状況をサンプル請求履歴に反映させることができないため、大変申し訳ございませんが配送状況をご確認いただくことができません。

**Q:サンプルが送られてくるネコポスの配送状況はどのように確認できますか？**

A：マイページにログイン後のサンプル請求履歴→「詳細を見る」をクリック→サンプル請求詳細内の「お問い合わせ伝票番号」を用いて「クロネコヤマトの荷物お問い合わせシステム」(<https://toi.kuronekoyamato.co.jp/cgi-bin/tneko>)でご確認いただくことが可能です。尚、「お問い合わせ伝票番号」の発行にはしばらく時間がかかりますので、番号が表示されていない場合は時間を置いてから再度お試しくださいようお願いいたします。

**Q:サンプル請求のキャンセルはできますか？**

A：大変申し訳ございませんが、キャンセルについては承っておりません。

---

今後もお客様への一層のサービス向上に取り組んでまいりますので、何卒ご理解を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。