

<経緯>

母校を修了した際に購入したティファニー社のボールペン。放置しておいた所、黒錆が出てきたものの、メーカーの修理不可であったことから、「金額は良いので修理出来ないか？」という相談をしたものの、御徒町のジュエリー加工業者、塗装業者含め、数十の業者に相談（下記は一例）。
全て断られた結果、自ら金属錆落として錆を落としたものの、金色部が消えたのが残念であり、偶々、ご相談によって頂けたマツモトジュエリー様にご相談した経緯あり。黒錆は研磨剤を用いたことから落ちたものの、残念な金属むきだしの状態となった。

<業者A>

はじめまして、****と申します。
お問い合わせをありがとうございます。
大変残念ですが、磨き、金メッキともに修理は出来ません。
当店で修理が可能な素材はシルバー、ゴールド、プラチナになります。
上記以外の素材は修理材料や修理器具が違いますので修理が出来ないのです。
大切なボールペンの修理をされたいお気持ちにお応え出来ず誠に申し訳ございません。
どうぞよろしくお願い致します。

<業者B>

このたびは、お問い合わせいただきまして誠にありがとうございます。
****と申します。
ご丁寧にHP添付いただきましてとても参考になりました。
ありがとうございます。
早速ですが、弊社での対応は難しいと判断させていただきます。
せっかくのお問い合わせでしたが、お役に立てず本当に申し訳ございません。
また機会がありましたら、是非宜しく願い致します。

<業者C>

初めまして、****と申します。
残念ながら当店はジュエリー専門の工房です。
素材がK18やプラチナ、シルバーなどのジュエリーを加工しております。
ボールペンや万年筆などは取り扱っておりません。ご了承ください。

<BEFORE>



<AFTER>



✓日本法人の法人担当経由で、ティファニー社のNY本社にまで最終確認後に得た回答（特別対応、とのこと）

▼個人窓口では掛け合って貰えなかったことから、法人窓口経由で相談

平素はティファニー製品をご愛用いただいておりますことを心より
お礼申し上げます。

お問い合わせいただいておりますボールペンの素材について
米国本社担当部署より連絡がございましたので、回答させていただきます。

* * 様がお持ちのボールペンのクリップ部分は、本体部分とは異なり、
「ステンレススティール」に「ゴールドコーティング」を施しております。
また、クリップの内部は空洞構造ではございません。

なお、ゴールドコーティングのかけ直し修理の可否について、
今一度確認させていただきましたが、残念ながら弊社では対応致しかねます。
お役に立てず、誠に恐縮ではございますが、何卒ご了承いただきますよう
お願い申し上げます。

この度はお問い合わせへの回答にお日にちを要しましたこと、
また、私共カスタマーサービスでの対応により、ご不快な思いをお掛けしましたことを
あらためて深くお詫び申し上げます。

ティファニーではこれからも人生の節目に私共の商品を添えて頂けるよう
社員一同たゆまぬ努力を続けて参ります。

その他ご不明な点がございましたら、カスタマーサービスまで
お問い合わせください。

ティファニー・アンド・カンパニー・ジャパン・インク
カスタマーサービス 牧野
0120-488-712
10:00~20:00（年末年始休業を除く）
TIFFANY.COM

<結果>

- ・ 18Kメッキと磨き合わせて、僅か、6,000円（税込）という安価で素晴らしい出来栄の納品を、一週間以内で受け取らせて頂いた。事前に非破壊検査を実施頂き、事前にティファニー社側のNY本社及び日本法人から聞いていた話と誤差（日本法人側の和訳ミスの可能性あり）があったものの、当初見積の8,000円+税という価格を大幅に下がる金額で実施頂いた。

== 頂いたご連絡の一部 ==

早速ですが、ティファニーボールペンのクリップ部に関して金属組成分析（非破壊）を実施した結果をご連絡いたします

Fe 98%

Ni 1%

Cu 1%

分析結果を見る限りステンレスではなく純鉄に近い材料のようです

純鉄は大変錆びやすいのでこのままでは錆びで商品が劣化してしまうことでしょう

弊社ではステンレス製品の磨きは日常的に行っていますが、純鉄製品の磨きは正直経験がありません
しかしながら様子を見ながらの磨きは可能と思いますのでできる範囲での対応はさせていただきます
現状よりは見栄えがよくなると思いますが、軸部のような光沢は期待できないと思います

=====

<御礼>

- ・ 個人的には記念品でしたので修繕費はかけても綺麗な状態にしたかったことから、技術力に感銘しています。一個人の面倒な依頼にもお応え頂いたことに大変感謝しており、筆をとりました。個人名は伏せておりますが、何かしら、販促になればと思い、筆をとりました。
- ・ 金メッキをかける際、高温の液体につけることを理由に脅かされた業者もあった中、数件のメールやり取りを含め、滝川社長には大変、ご丁寧なご対応を賜り、大変、感謝しています。