

QG入社研修カリキュラム(12日間ver)

【Day1~5】

	Day1	Day2	Day3	Day4	Day5
	朝礼				
	Quick KB参照：教育・研修>01.Training>2.入社研修資料>入社研修1日目		Quick KB参照：教育・研修>01.Training>2.入社研修資料>入社研修2日目		
前半	<ul style="list-style-type: none"> 入社書類確認/手続き関係 研修概要 会社概要/店舗概要/Apple HP 評価制度 身だしなみルール コンプライアンス Pマーク研修 サービスの基本 	<ul style="list-style-type: none"> Apple Pay Apple アカウント iCloud iPhoneを探す/盗難デバイス保護 2ファクタ認証設定 	<ul style="list-style-type: none"> Appleデバイスの構造 静電気放電対策 診断の基礎 体系的なトラブルシューティング サービスガイドを使ったiPhoneのトラブルシューティングを行う 診断を使ったiPhoneおよびiPadのトラブルシューティング 	<ul style="list-style-type: none"> リチウムバッテリーの発送に関する理解度評価 リチウムバッテリーの陸上輸送に関する理解度評価 iPhone SE2/3シリーズについて 	<ul style="list-style-type: none"> 製品保証について/AC+料金体系 使用システム紹介 受付/対応開始-案内優先順位 動作確認内容について(修理前後) サポートサービスについて ARVAトークン取得
	お昼休憩				
後半	<ul style="list-style-type: none"> 顧客満足 iQG用語・IT用語 iOSの基礎 タイムカード記録方法 	【ATLAS】 <ul style="list-style-type: none"> Appleサポート Appleの社内リソース お客様データのプライバシー お客様対応を記録する お客様の安全性に関する懸念への対応 バッテリーに関する安全性 バッテリー交換のヒヤリハット共有 	<ul style="list-style-type: none"> iPhoneの修理前の手順 iPhoneの修理 iPhone修理後の手順 ※1件程度修理見学 iPhoneの破損したガラスの安全な取り扱い方法 ★ヒューマンエラー研修 	<ul style="list-style-type: none"> iPhoneの背面システム修理およびMidシステムの修理 iPhone12シリーズについて iPhone14シリーズについて ★CSAT研修 ★SEO/Google口コミについて 	<ul style="list-style-type: none"> iPad入力受付内容 予約取得方法 QGHPP予約するまで ロープレ対応チェックシート予約 システム操作実践 動画視聴(KBカウンターマイスター) ★接遇研修
	SFタイムカード入力、退勤10分前本日のフィードバック				

※業務用AppにIDアカウントの取得状況により、ATLAS受講順は前後する可能性があります。
 ※受講状況により、受講内容変更の可能性あり

【Day6~10】

	Day6	Day7	Day8	Day9	Day10
	朝礼				
前半	【ロールプレイング(本体交換対応)】 <ul style="list-style-type: none"> AST2診断実施 受付用iPad使用方法 GSX操作/ARVA作成方法 会計方法 (PayPay/キャッシュレス) 動作確認について 	【ロールプレイング(部品交換DR対応)】 <ul style="list-style-type: none"> ARVA作成 iPad入力 内部確認 お会計 クロージング 	【ロールプレイング(部品交換BAT対応)】 <ul style="list-style-type: none"> ARVA作成 iPad入力 内部確認 お会計 クロージング 	<ul style="list-style-type: none"> ロープレ弱点克服 ★ロールプレイングテスト ★知識テスト フィードバック 	【ロールプレイング】 <ul style="list-style-type: none"> 預かり/貸出機有無 未預かり P&D配送修理
	お昼休憩				
後半	【ロールプレイング(本体交換対応)】 <ul style="list-style-type: none"> AST2診断実施 受付用iPad使用方法 GSX操作/ARVA作成方法 会計方法 (PayPay/キャッシュレス) 動作確認について 	【ロールプレイング(部品交換DR対応)】 <ul style="list-style-type: none"> ARVA作成 iPad入力 内部確認 お会計 クロージング 	【ロールプレイング(部品交換BAT対応)】 <ul style="list-style-type: none"> ARVA作成 iPad入力 内部確認 お会計 クロージング 	【ロールプレイング】 <ul style="list-style-type: none"> 預かり/貸出機有無 未預かり P&D配送修理 	【ATLAS】 <ul style="list-style-type: none"> AppleCareサービスエクセレンス AppleCareサービスエクセレンスのレポート ◎AASPの要件とメリット ◎技術料の支払い ◎技術者向けのアクセシビリティガイドライン
	SFタイムカード入力、退勤10分前本日のフィードバック				

※業務用AppleIDアカウントの取得状況により、ATLAS受講順は前後する可能性があります。
 ※受講状況により、受講内容変更の可能性あり

【Day11~12】

	Day11	Day12
	朝礼	
前半	【QuickKB】 <ul style="list-style-type: none"> Apple Watch Air Pods iPad 	<ul style="list-style-type: none"> ◎技術者向けのアクセシビリティガイドライン ◎カスタマーサービス ATLAS未受講項目
	お昼休憩	
後半	<ul style="list-style-type: none"> ★電話応対研修 	<ul style="list-style-type: none"> 個々の特徴を見たトレーニング 復習、まとめ 研修のアンケート回答(3項目)
	SFタイムカード入力、退勤10分前本日のフィードバック	

※受講状況により、受講内容変更の可能性あり

QG入社研修カリキュラム(15日間ver)

【Day1~5】

	Day1	Day2	Day3	Day4	Day5
	朝礼				
前半	Quick KB参照：教育・研修>01.Training>2.入社研修資料>入社研修1日目	Quick KB参照：教育・研修>01.Training>2.入社研修資料>入社研修2日目			
	<ul style="list-style-type: none"> ・入社書類確認/手続き関係 ・研修概要 ・会社概要/店舗概要/Apple HP ・評価制度 ・身だしなみルール ・コンプライアンス ・Pマーク研修 ・サービスの基本 	<ul style="list-style-type: none"> ・ Apple Pay ・ Apple アカウント ・ iCloud ・ iPhoneを探す/盗難デバイス保護 ・ 2ファクタ認証設定 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ バッテリーに関する安全性 ◎ Appleデバイスの構造 ◎ 静電気放電対策 ◎ 診断の基礎 ◎ 体系的なトラブルシューティング 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ サービスガイドを使ったiPhoneのトラブルシューティングを行う ◎ 診断を使ったiPhoneおよびiPadのトラブルシューティング 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ iPhoneの破損したガラスの安全な取り扱い方法 ◎ iPhoneバッテリー交換 ・ バッテリー交換のヒヤリハット共有 ◎ リチウムバッテリーの発送に関する理解度評価 ◎ リチウムバッテリーの陸上輸送に関する理解度評価
	お昼休憩				
後半	<ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客満足 ・ iQG用語・IT用語 ・ iOSの基礎 ・ タイムカード記録方法 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ Appleサポート ◎ Appleの社内リソース ◎ お客様データのプライバシー ◎ お客様対応を記録する ◎ お客様の安全性に関する懸念への対応 	★ヒューマンエラー研修	<ul style="list-style-type: none"> ◎ iPhoneの修理前の手順 ◎ iPhoneの修理 ◎ iPhone修理後の手順 ※1件程度修理見学 	★電話応対研修
	SFタイムカード入力、退勤10分前本日のフィードバック				

※業務用AppにIDアカウントの取得状況により、ATLAS受講順は前後する可能性があります。
 ※受講状況により、受講内容変更の可能性あり

【 Day6~10】

	Day6	Day7	Day8	Day9	Day10
	朝礼				
前半	<ul style="list-style-type: none"> ◎ iPhoneSE2/3シリーズについて ◎ iPhone12シリーズについて ◎ iPhone14シリーズについて 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ AppleCareサービスエクセレンス ◎ AppleCareサービスエクセレンスのレポート ◎ AASPの要件とメリット ◎ 技術料の支払い 	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 技術者向けのアクセシビリティガイドライン ◎ カスタマーサービス 【QuickKB】 ・ Apple Watch ・ Air Pods ・ iPad 	<ul style="list-style-type: none"> ★製品保証について/AC+料金体系 ★受付/対応開始-案内優先順位 ・ 使用システム紹介 ・ 修理サービスフロー ・ 動作確認内容について(修理前後) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 動画視聴(KBカウンターマイスター)
		お昼休憩			
後半	<ul style="list-style-type: none"> ◎ iPhoneの背面システム修理およびMidシステムの修理 ・ 12以降の修理内容の変更点や手順について 	<ul style="list-style-type: none"> ★CSAT研修 ★SEO/Google口コミについて 	★接遇研修	<ul style="list-style-type: none"> ・ iPad入力受付内容 ・ 予約取得方法 ・ QGHP予約するまでの内容 ・ サポートサービスについて ・ ARVAトークン取得 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ロープレ対応チェックシート予習 ・ システム操作実践
	SFタイムカード入力、退勤10分前本日のフィードバック				

※業務用AppleIDアカウントの取得状況により、ATLAS受講順は前後する可能性があります。
 ※受講状況により、受講内容変更の可能性あり。

【Day11~15】

	Day11	Day12	Day13	Day14	Day15
	朝礼				
前半	<ul style="list-style-type: none"> 【ロールプレイング(本体交換)】 ・ AST2診断実施 ・ 受付用iPad使用方法 ・ GSX操作/ARVA作成方法 会計方法 (PayPay/キャッシュレス) ・ 動作確認について 	<ul style="list-style-type: none"> 【ロールプレイング(部品交換DR)】 ・ ARVA作成 ・ iPad入力 ・ 内部確認 ・ お会計 ・ クロージング 	<ul style="list-style-type: none"> 【ロールプレイング(部品交換BAT)】 ・ ARVA作成 ・ iPad入力 ・ 内部確認 ・ お会計 ・ クロージング 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ロープレ弱点克服 ・ ロールプレイングテスト ・ 知識テスト ・ フィードバック 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ATLAS未受講項目 ・ 個々の特徴を見たトレーニング
		お昼休憩			
後半	<ul style="list-style-type: none"> 【ロールプレイング(本体交換)】 ・ AST2診断実施 ・ 受付用iPad使用方法 ・ GSX操作/ARVA作成方法 会計方法 (PayPay/キャッシュレス) ・ 動作確認について 	<ul style="list-style-type: none"> 【ロールプレイング(部品交換DR)】 ・ ARVA作成 ・ iPad入力 ・ 内部確認 ・ お会計 ・ クロージング 	<ul style="list-style-type: none"> 【ロールプレイング(部品交換BAT)】 ・ ARVA作成 ・ iPad入力 ・ 内部確認 ・ お会計 ・ クロージング 	<ul style="list-style-type: none"> 【ロールプレイング】 ・ 預かり/貸出機有無 ・ 未預かり ・ P&D配送修理 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 復習、まとめ ・ 研修のアンケート回答(3項目)
	SFタイムカード入力、退勤10分前本日のフィードバック				

※受講状況により、受講内容変更の可能性あり。