

QG対応チェックシート(WUR) 目安時間：25~40分

セクション	目安時間	フロー	トーク例	備考
オープニング	1秒	呼び出し直前にアイリスト【ご案内】 オン メモ内容確認	いらっしゃいませ。ご来店ありがとうございます。 番号札〇〇番〇時〇〇分ご予約のお客様、こちらでご案内いたします！	可能な限り、お客様のもとへお迎えに行き、 カウンターまでご誘導、椅子を引く
	15秒~30秒	自己紹介	本日担当させていただきます、〇〇と申します。よろしくお願いたします。	第一印象3秒/笑顔
	15秒~30秒	症状のヒアリング 申告症状以外に他の症状がないか確認	本日はいかがなさいましたか？/本日は〇〇の症状でのご予約でお間違いないでしょうか。 他に気になる症状はございませんか？	アイリストのメモ、予約サイトを参照しながら
	15秒	バックアップおよびデータ消去のご説明	本日、データのバックアップはお取りいただいておりますでしょうか。どの方法でお取りになりましたでしょうか。（iCloudであれば端末の操作可能な場合設定から確認/PCの場合は診断結果から確認）（バックアップが取れていない場合はバックアップサポート提案）	※バックアップ確認に時間がかかる場合がある
iPad受付 FMiPの解除 保証確認 AST2実施 VMI確認	1分~3分	電話アプリからIMEI表示(※#06#)スキャン	ご使用になられている製品情報の確認をいたします。 お手数ですが端末の操作をお願いできますでしょうか。 （電話アプリのキーパッドを開いていただき「*#06#」を押していただくとバーコードが出てくるので記載されておりますIMEI番号を控えさせていただきます。）	操作の可否を確認して対応 電話アプリIMEI目視or設定→一般→情報からIMEIを確認し、診断にて整合性を確認
	1分	ARVAに案内開始S/N入力、保存		ARVAの入力を並行して行う
	10秒	iPad受付入力	恐れ入りますが、こちらのiPadへお客様情報の入力をお願いいたします。（iPad各ページに対して補足説明） ※iPadクリーニング！	コンシェルにて受付済みの可能性あり
	1分	GSXにて製品機種・保証・修理履歴確認	お客様の端末は、iPhone〇〇の〇〇GB、〇〇（カラー）で、ご購入が〇〇様（au/SB等）ですね。 推定購入日が〇〇年の〇月、だいたい〇年ほどお使いいただいているかと思います。 AC+：AppleCareの延長保証にご加入いただいております、〇〇年〇月頃までのご契約となっております。 製品保証：1年間の製品保証期間中で、保証の期限が〇〇年〇月〇日までとなっております 保証切れ：保証の期限が過ぎておりますので、本日は有償修理のご案内予定でございます	PassCode・PassWord入力時は必ずお客様から視線を外すこと！
	30秒~2分	キャリア保証の確認	他にご契約の保証などはございますか？	ご不明点について明言は避け、場合によってはお客様にその場で確認していただく
	1分	FMiP解除確認・GSXにてFMiPオフを確認 (Suica / PASMOがある機種は削除確認)	ご本人様確認のため「iPhoneを探す」という機能の解除が必要でございます。お手数ですが操作をお願いできますでしょうか。（設定>名前>探す>一番上をオフ>Pass入力）後ろを向いておりますので、ご入力が終わりましたらお声がけ下さいませ。 ※盗難デバイスの保護の機能が有効の場合は探すAppから解除	※Apple ID/PW不明の場合は時間がかかる、もしくは対応不可の可能性
	3分	AST2【MRI】実施 / MRI実施不可はHDI 在庫確認	製品の状態を確認するため診断テストを行います。お手数ですが再度操作をお願いできますでしょうか。 (設定>プライバシーとセキュリティ>解析と改善>Appleのサポートで診断開始>同意で診断開始) 2~3分で終わりますので、少々お待ち下さい。→お客様へ画面をお見せしながら、診断結果の共有と説明	診断を行っている際に在庫の確認を行ってもOK
	2分	動作確認	修理前の動作確認を失礼いたします。（カメラ、充電、生体認証、発信、レシーバー、マイク&スピーカー、ボタン）	※「動作確認」別資料参照
	30秒	VMI チェック	外観の確認を失礼いたします。（ディスプレイ、背面カメラ、筐体湾曲、背面ガラス、コネクタ、SIMトレイ等）	お客様と動作状態、VMIを共有
	1分~10分	トラブルシューティングを実施 (検証が必要な場合は復元実施)	お客様に対して状況に応じた説明が必要	行っているトラブルシューティングについて、何のために必要で何を行っているのかを説明する
修理概要 アクセサリーの取り扱いについて説明	1分~2分	修理の流れ、金額、時間の説明	本日の修理内容をご説明いたします。今回は、〇〇の症状とのごことで、保証にて〇〇交換の予定でございます。or（QGPriceをお見せしながら）有償修理(AppleCareを適用し)ですので、〇〇円にて〇〇交換の予定でございます。 修理の所用時間は全体を通して〇〇分ほどを想定しておりますが修理内容やお時間のご都合はいかがでしょうか。	この段階で在庫確認出来ていなければ見通しを伝える前に必ず在庫確認をしておく（本体がない場合貸出機の在庫確認も） 内部確認前なので、修理内容の明言は避ける
	1分~2分	修理の注意事項 アクセサリーの取り扱いについて説明	本体の交換についていくつか注意点がございます。 ・データについて（本体交換の修理のため新しい端末にはデータが入っていない状態でお渡しとなり、ご使用されていた端末は初期化してデータを消した状態でAppleへ返却となります） ・交換後の端末について（iOSが最新の端末のお渡し） ・アクセサリーについて（取り外す必要性について説明、必ず外さないといけないわけではない） ・eSIM利用確認 ・その他修理にあたっての注意事項をご説明	修理後のトラブルにならないように、データ、アクセサリーの取り扱いについてはお客様にご納得いただくまで先に進めない

セクション	目安時間	フロー	トーク例	備考
内部確認	5分～10分	内部確認 (KGB持ち出し、iQG-Counter入力)	これから内部確認してまいります。これ以降端末の操作ができなくなる可能性がございますが今のうちにご確認されるデータや、取っていただきたいご連絡はございませんか。電源を落としていただき、フィルムのお外しをお願いいたします。(極力お客様に願います) パスコードロックがかかっておりますので、お客様の大切なデータについて、第三者が閲覧することは絶対に出来ませんのでご安心下さい。○分ほどで戻って参りますので一度失礼いたします。 ※このタイミングで見積書作成し責任者に内容の確認をしてもらう	Apple ID/PWの再確認、必要に応じてLINE引き継ぎ等の確認(内部確認の工程で操作不能のリスクあり) バックヤードに持ち込むまでに、お客さまに不安な点がないように！
見積書作成、署名 アクセサリ	3分	内部確認結果報告 見積書発行、iPadで署名をもらう アクセサリのご案内	お待たせいたしました。内部確認は問題ございませんのでご安心ください。(水没や部品欠損あればその旨お伝えする。) これからお見積書を発行いたしますので少々お待ちください。 お見積書のお客様のお名前、ご住所、お電話番号にお間違いはございませんか？本日は、iPhone〇〇の交換を〇〇円で承っております。(or保証期間ないのため無償での本体交換でございます。) ご不明点等なければこちらへご署名をお願いいたします。 <u>これ以降キャンセルができませんのでご了承のほどお願いいたします。</u> ※本日、修理の工程上お割がした保護フィルムですが、新しいフィルムはご準備されてますでしょうか。	アクセサリ販売のタイミングは必ず会計前でなくてもOK
会計 オーダー	2分～3分	会計	お会計を失礼いたします。修理金額が〇〇円、(アクセサリが〇〇円、合わせて〇〇円)でございます。お支払い方法が「現金/カード/PayPay/電子決済(QR分割払い)」などからお選びいただけますがいかがいたしますか。 クレカ/電子決済：会計端末場所が離れた場所がございますので、ご足労をお掛けいたしますご移動をお願いいたします。 現金：レジが離れた場所がございますので、お会計を行なってまいります。失礼いたします。	PayPay決済の場合、修理機種でお支払いを希望される場合は内部確認後も操作可能であることが前提。操作不可、データ消去の場合はアプリ再取得か別方法での会計が必要
	20秒～40秒	オーダー	権限が付与されるまでは責任者、教育担当者に確認の上、オーダーを行ってもらう	修理内容、金額、症状コード、部品番号に間違いがないか最終チェック
KGB動作確認	3分	KGBのVMIをお客様に確認していただき復元する	(必ずオーダー後にKGBを開封すること！！) こちらがこれからお使いいただく端末でございます。外觀に傷がないかご確認をお願いいたします。 最新のソフトウェアへアップデートしてお渡しいたしますので、一度お預かりいたします。(バックヤードでアップデート10分程度)	オーダーを拒否される場合があるため(立川&梅田は強制PDがあるため) 必ずオーダーできたことを確認してからKGBを開封する
	10秒	SIMカード差し替え	お待たせいたしました。無事アップデートが完了いたしましたので、交換後のiPhoneへSIMカードを差し替えさせていただきます。	お客様から「SIMカードは入っていない」と申告があっても必ずSIMトレイを確認！
	2分	KGB動作確認	お渡しする端末に不具合がないか、動作確認を行いますので、簡単な初期設定を進めてトップ画面まで操作を失礼いたします。	※「動作確認」別資料参照
フィルム データ移行	1分	フィルム貼り付け (データ移行サポート提案)	フィルムをお貼りいたしますので○分ほどで戻って参ります。失礼いたします。(貼り付け後はフィルムの貼りあがりを見てもらう)	クイックスタート転送や iCloud 復元の提案
			データのお戻しのご経験はございますか。/データの復元方法はご存知でしょうか。	
報告書、署名 クロージング	30秒	端末クリーニング 返却	端末をクリーニングさせていただきます。	
	2分	修理報告書確認 プリントアウト	最後に、お渡しする修理報告書のご案内でございます。お名前ご住所、ご連絡先のご確認をお願いいたします。本日は、iPhone〇〇の〇〇の交換を行いました。修理の詳しい内容とご料金はこちらに記載がございます。また、本日交換した〇〇に対して90日間の修理後保証がついておりますので何かございましたらご相談ください。内容にお間違いがなければご署名をお願いいたします。 こちらの報告書ですが、メールでお送りすることが可能でございますがご入用でしょうか。(希望があれば書面お渡し可) 「個人情報を含む内容ですのでまずはテストメールをお送りし、受信ができていかご確認をお願いいたします。」 受信確認ができたら「続いて報告書をお送りいたしますのでこちらも受信の確認をお願いいたします。」	報告書画面をお見せする前に必ず対応しているお客様の名前と一致しているか確認し、お客様と共に修理報告書内容を改めて確認する。
	30秒	ARVA (GSX) クローズ	(修理内容に問題がないか、未実施の診断がないか最終チェック、クローズ漏れの無いようにする)	アイリストのメモ、レシート控え等を確認し会計漏れがないか再度確認
	30秒～1分	KBBデータ消去	それでは、これまでお使いいただいていた端末のデータの消去をいたしますが、最後に確認されたいデータはございませんでしょうか。 端末の操作をお願いいたします。(設定>一般>転送またはiPhoneをリセット>すべてのコンテンツと設定を消去>続ける>iPhoneを消去...) これで、お客様の大事なデータは第三者が閲覧出来ませんのでご安心下さい。 端末はApple社に返却させていただきます。	最後にお客様にもう一度データを消去の確認を行い、お客様の目の前で実施する。操作不可の端末はPCを使用して消去する。
	15秒	不明点ヒアリング アンケートメールのご案内	本日のご案内は以上でございます。ここまででご不明な点はございませんでしょうか。 最後に1つお願いがございます。頂戴したメールアドレス宛に、Appleからアンケートメールが届く場合がございます。励みになりますので、(お時間がございましたら、私〇〇の) 対応を思い出していただきながら、ぜひご回答をお願いいたします。 ※待ち時間CSATの案内も忘れずに！	アンケートは1週間程度で届くため届いた時に自分の対応を思い出してもらえるように、「名札を見せながら」 ※待ち時間CSATの案内も忘れずに！
	5秒	お見送り アイリスト【ご案内】完了	(この度は、ご不便をおかけいたしました/ご予約でのご来店/お足元の悪い中 etc) 本日はご来店いただきありがとうございます。お氣をつけてお帰下さいませ。	可能な限り店舗出口までお見送り KBB SIMトレイ、初期化2者確認