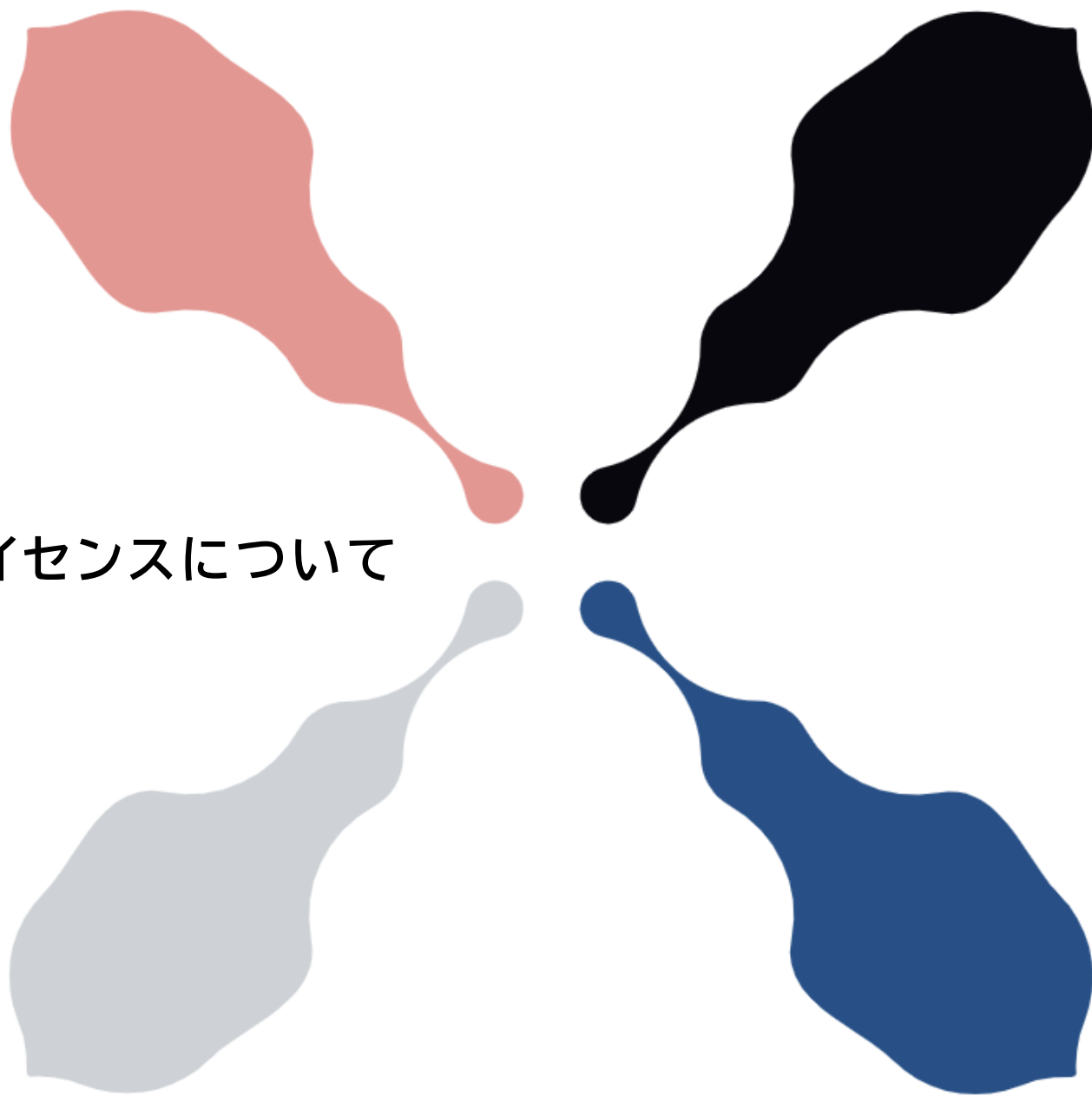


Renxa<sup>•••</sup>



## 【スマートシリーズ】ライセンスについて

管理番号:PP20260401M2

お客様に重要な事項とサービス内容を正しい理解でご案内いただくために  
 知っておかなければならない**必須の知識**をライセンスを通して学んでいただきます

### サービス概要



各Smartシリーズのサービス概要、会員優待

### 決済

月額Pay

合算請求

インクルードプラン

各決済の知識、サービス開始・解約について、オプションの免責期間、注意点

### オプション

・モバイル保障 ・Pサポ  
 ・個人賠償 ・ビューン  
 ・クランクイン ・家電回収 など

オプションに関する知識、注意点など

これまで通り、スマシリーズを取り扱う場合はライセンステストを受講し、100点満点で合格(取得)が必須

||

合格 (案内可能)

Smartシリーズを販売、取り扱うには**ライセンスの取得が必須**です。  
新規で取り扱う場合は、必ずライセンスを取得し、**取得後は6か月後に更新**してください  
※ライセンスの有効期限は6か月間になります

## ライセンステーマ

Smartシリーズをお客様に長く安心して便利にご利用いただくためには、ご案内時に重要事項を正しくご理解いただく必要があります。ライセンスを通して案内時にもれなく正しく説明するために必要な知識を深めます。

## ライセンス取得対象者

- ① 販売(ご案内)する人
- ② 販売する人を指導、管理、管轄する責任者
- ③ 直接販売しないが、サービス内容の説明等をする人
- ④ 直接販売しないが、事務手続き等に関わる人

## ライセンス取得手順

- ① 最新版のマニュアルで理解する
  - ② ライセンステストで満点合格する
- ※間違いがあった場合は満点になるまで再受験

## ライセンス取得フロー(新規)

- ① 各事業部にてSmartシリーズのライセンス取得者を決めていただく(責任者にてライセンスを管理)
- ② Smartシリーズライセンスのマニュアルを確認する
- ③ ライセンス取得テストにアクセスする
- ④ ライセンスに満点合格する
- ⑤ PP事業部ポータルにてライセンス取得者一覧を掲載(合格後、リストに反映されるまでタイムラグがあります)
- ⑥ ライセンス取得者一覧に対象者があれば、その時点から取扱い可能

## ライセンス取得テスト

<https://forms.cloud.microsoft/r/GQEt1aBivf>

## ライセンスマニュアル

<https://intadmin02.sharepoint.com/sites/productplanning/SitePages/Home.aspx?csf=1&web=1&share=IQAZS6hSniviR5as05Rf0DF5AYOITSgucWXHmuMMeNR2diE&e=Rc1arl&CT=1768526990605&OR=OWA-NT-Mail&CID=b03dd83f-b46b-eee4-ab5e-532b5df357e7>

## ライセンス取得フロー(更新)

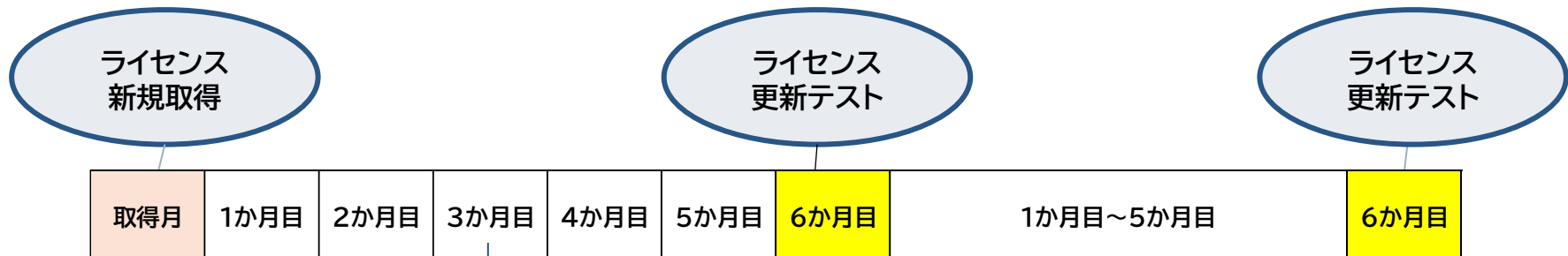
- ① 各事業部にてSmartシリーズのライセンスを更新すべきか決めていただく(責任者にてライセンスを管理)
- ② Smartシリーズライセンスのマニュアルを確認する
- ③ ライセンス取得テストにアクセスする
- ④ ライセンスに満点合格する
- ⑤ PP事業部ポータルにてライセンス更新取得者一覧を掲載(合格後、リストに反映されるまでタイムラグがあります)
- ⑥ ライセンス取得者一覧に更新登録があれば、その時点から取扱い可能

## ライセンス有効期限

ライセンスは取得した月の翌月から6か月間有効。ライセンス有効期限が切れる前に更新が必要  
**ライセンスの取得・更新されていない場合は取り扱いNG (一度無効になった場合も取得し直し)**

※PP部でライセンスを管理。ライセンスの有効期限が切れる1か月前にアラートをあげるなど、更新についても管理していきます  
 ※退社を含め更新しない場合の申請は不要。更新テストを受けなければ自動的にライセンスは無効になります。

## &lt;有効期間と更新タイミング&gt;



新たなオプション追加、決済種別追加があった際は追加テストを予定(検討中)

☑ライセンスは一度取得したら終わりではなく更新制です。

※取得月の翌月から6か月間有効。7か月目に入る前に更新しなければ、ライセンスはく奪。

☑誤説明、重要事項説明漏れが原因で重大な苦情、事故が発生した場合は内容や回数によってライセンスのはく奪、販売停止や、再取得になる場合があります。

☑ライセンスを取得しない状態で販売し、重大な苦情、事故が発生した場合は永久にライセンスを取得できません。

☑ライセンスの取得は最低限の知識習得のためです。実際に販売する場合はニーズ喚起に必要な知識の向上や、ロープレなどの実践研修も継続して行ってください。

### リスクランク基準

#### ◆品質リスク◆

- S 虚偽説明もしくは、説明していない
- A 説明不十分もしくは、説明しているがお客様の同意なし
- B 説明に問題はないがお客様の反応薄い・流している
- C 説明に問題なく明確なおお客様の同意あり

#### ◆対応リスク◆

- S 消費者センターなど第三者機関に駆け込み、訴訟、SNSへの投稿を明言、賠償金を具体的に要求
- A 消費者センターなど第三者機関に駆け込み、訴訟、SNSへの投稿を示唆、賠償金請求を匂わせる発言
- B 第三者機関、賠償金、訴訟、SNSへの投稿についての言及はないが、ややご立腹
- C 淡々としている。特に感情の高ぶりは感じられない

※品質リスクが「C」であっても、不適切な発言・暴言など著しいマナー違反は別途営業停止の対象となります。

「品質リスクS」+「対応リスクSorA」  
→販売停止以上