



GNヒアリングジャパン株式会社

〒220-0012 神奈川県横浜市西区みなとみらい3-6-3 MMパークビル8F

☎ **0120-921-310**
www.resoundpro.com

このカタログの内容は、2018年4月現在のものです。

※記載の性能・仕様は改良により予告なく変更する場合があります。

※©2018 GN Hearing A/S. 無断複写・転載禁止。Apple、Appleロゴ、iPhone、iPad、iPod touchは米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。iPhone商標は、アイホン株式会社のライセンスに基づき使用されています。

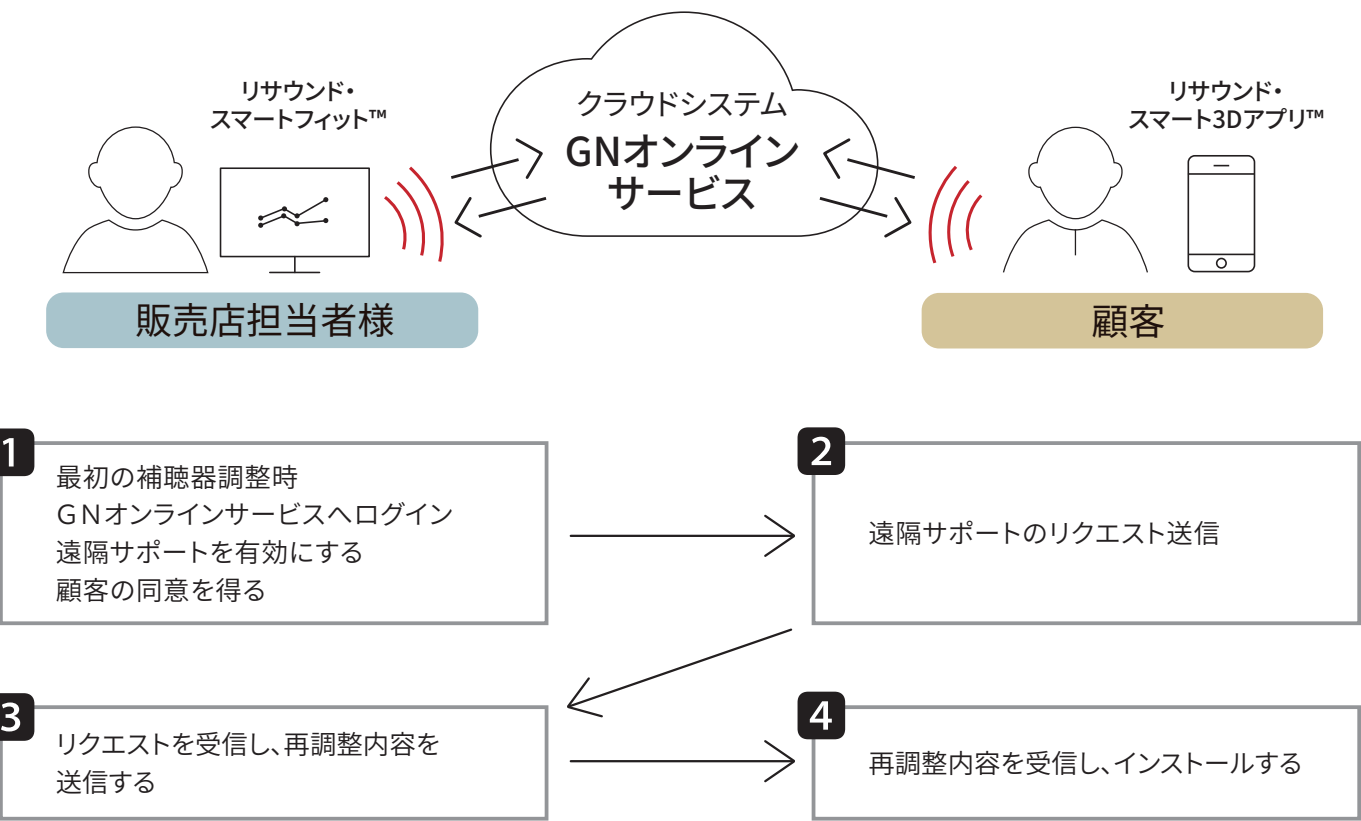
リサウンド・アシスト 遠隔サポートガイド

販売店様用



「リサウンド・アシスト遠隔サポート」の操作方法

このガイドでは、「リサウンド・スマートフィット™」と「リサウンド・スマート3Dアプリ™」を使用して、リサウンド・アシスト遠隔サポートを行う方法の概要を説明します。例として、リサウンド・リンクス3D™ 961-DRWのワイヤレス両耳フィッティングを使用しています。製品シリーズやクラスにより対応可能な機能は異なるため、調整中の器種が対応していない機能の説明も含まれることを、ご承知おきください。



販売店様の操作 リサウンド・スマートフィット

GNオンラインサービスへのログイン

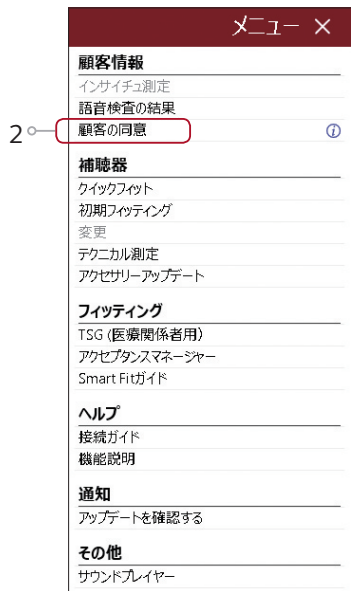
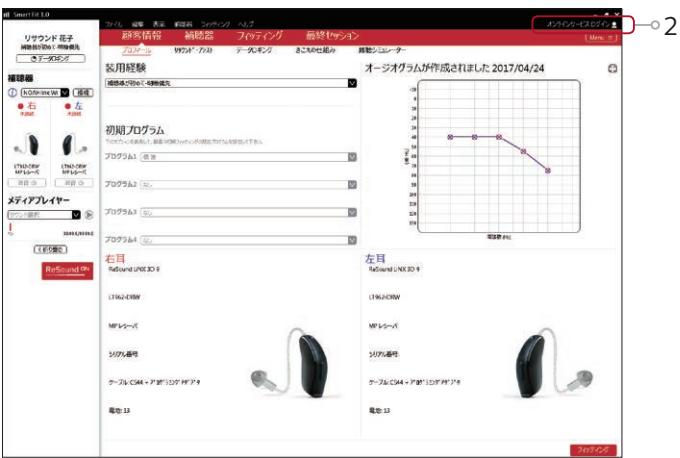
- 補聴器をリサウンド・スマートフィットに接続してください。
詳しい説明は、「リサウンド・スマートフィット操作マニュアル」をご参照ください。
- 「顧客情報」画面から、「GNオンラインサービスログイン」をクリックしてください。
ユーザー名とパスワードを入力し、GNオンラインサービスにログインします。
- ログイン後、ユーザー登録時に登録した姓名がフィッティング画面の右上に表示されます。

遠隔サポートを有効にする

- 「顧客情報」画面で、メニューバーの下にある「リサウンド・アシスト」を選択します。
- 「遠隔サポート」の切り替えボタンの「オン」をクリックし、遠隔サポート機能を有効にします。
- 「遠隔補聴器アップデート」の切り替えボタンの「オン」をクリックし、顧客が補聴器ファームウェアのアップデートを受信する機能を有効にします。

顧客の同意を得る

- ユーザー名の下にある **メニュー** ボタンをクリックします。
- 「顧客の同意」オプションをクリックし、同意の手順を開始します。



3. 「同意の開始」をクリックします。



4. 同意手順の各画面で、「同意」をクリックします。

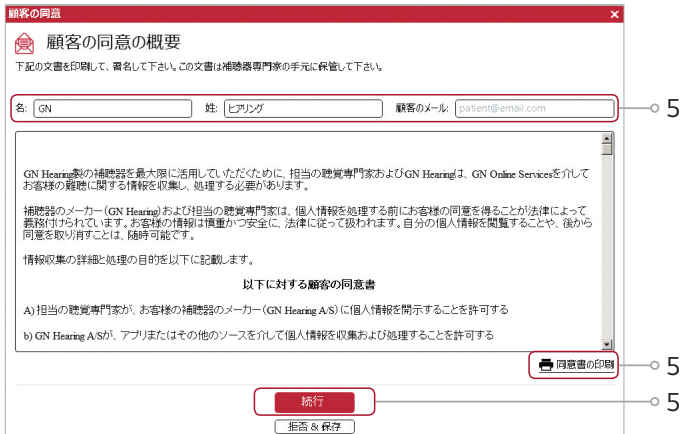


5. 同意書をメールで送信するため、顧客名とメールアドレスを入力し、「続行」をクリックします。顧客がメールアドレスをお持ちでない場合は、フィッターのメールアドレスを使用できます。

「同意書の印刷」をクリックして印刷し、顧客に内容を確認いただいた上で、署名していただきます。

署名済みの同意書は10年間保管してください。

メーカーから要求された場合には、署名済み同意文書をメーカーに提供する必要があります。



[注意]

顧客からの同意をいただいた後、必ずその調整データを補聴器へ書き込んでください。保存しなかった場合はリサウンド・アシスト遠隔サポートの使用許諾に同意した事を示すデータが書き込まれず、顧客はリサウンド・スマート3Dアプリからリクエストを送信することができません。もし、保存を忘れてしまった場合はもう一度補聴器をリサウンド・スマートフィットへ接続して、遠隔サポートをオンにした後に書き込み保存を行ってください。

※正しく補聴器へ保存したにもかかわらずリサウンド・スマート3Dアプリの「マイ リサウンド」画面にリサウンド・アシスト遠隔サポートに関するメニューが表示されない場合は、リサウンド・スマート3Dアプリのタスクを終了させてからアプリを再度立ち上げてください。

クラウドアイコンをタスクバーに表示させる

遠隔サポートのリクエストを受信したことをすぐに確認できるように、クラウドアイコンをタスクバー上に表示できます。クラウドアイコンは一度GNオンラインサービスにログインすると表示されるようになります。

1. タスクバーの上向き矢印をクリックし、隠れているアイコンを表示します。
2. GNオンラインサービスを表すクラウドアイコンが含まれているウィンドウが表示されます。
3. クラウドアイコンをクリックし、タスクバーにドラッグします。
4. クラウドアイコンがタスクバー上に表示されます。
5. 設定通知の更新頻度は変更できます。クラウドアイコンを右クリックし、「通知設定」をクリックしてください。更新通知は、遠隔サポートサービスを開始し、その後パソコンを再起動した後に届くようになります。
6. 希望の更新頻度(分)を入力してください。
(例) 15を入力すると、15分おきに通知が更新されます。

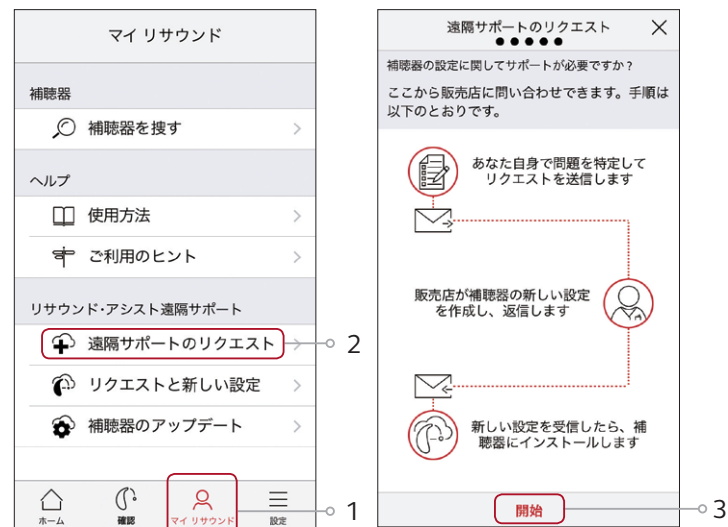


リサウンド・スマート3Dアプリから遠隔サポートの リクエストを送信

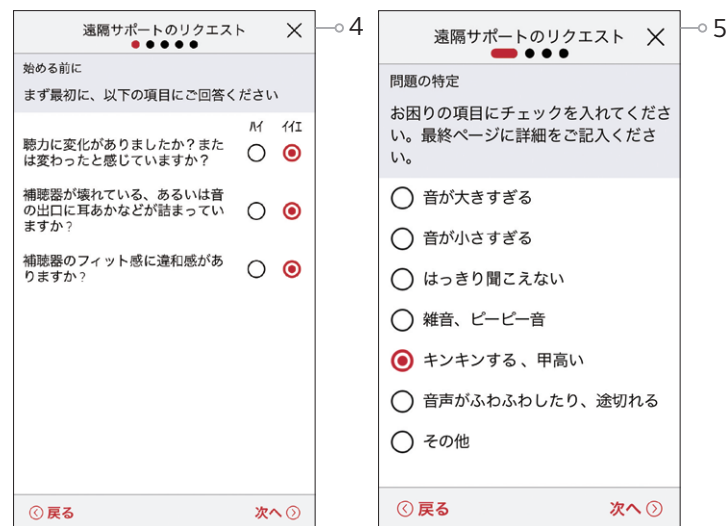
「遠隔サポート」を有効にすると、顧客はリサウンド・スマート3Dアプリから「遠隔サポートのリクエスト」を送信することができます。

遠隔サポートのリクエストを送信

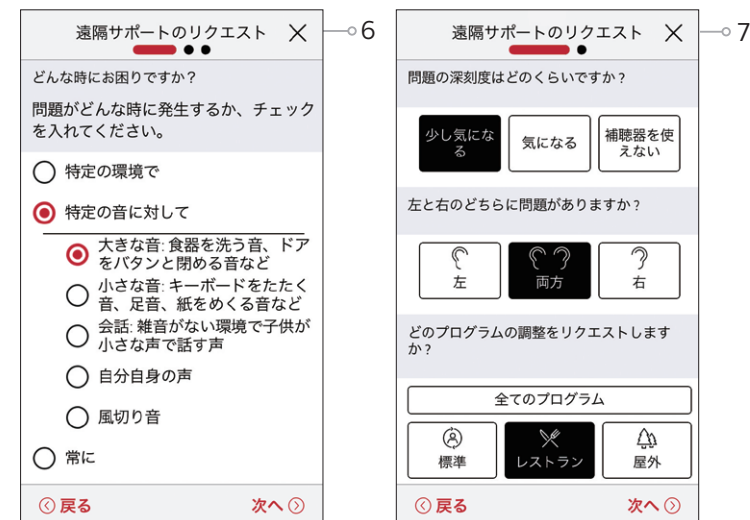
- 顧客が「マイ リサウンド」ボタンをタップします。
- 「遠隔サポートのリクエスト」を選択します。
- 遠隔サポートリクエストの手順の概要を確認し「開始」をタップします。



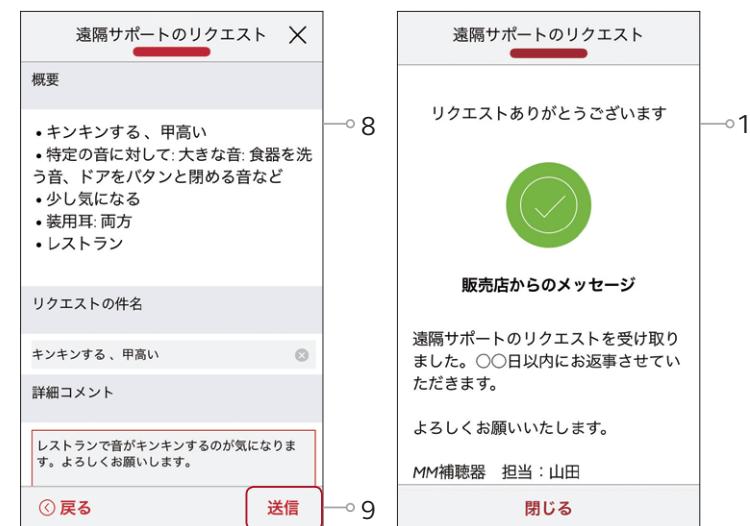
- きこえ方や補聴器の状況について、質問が表示されます。
- きこえに関して想定されるお困りの項目が、選択肢で表示されます。



- 顧客が、問題が発生している環境や音の種類を特定します。
- 顧客は、問題の深刻度や、左と右のどちらの耳が問題の影響を受けているか、どのプログラムの調整をリクエストするかを特定し「次へ」をタップします。



- 「概要」画面が表示されます。この画面で、問題の詳細を見直したり、リクエストの件名を入力したり、詳細コメントを入力したりすることができます。
- 「送信」ボタンをタップして、フィッターに「遠隔サポートのリクエスト」を送信します。
- アプリ画面に、リクエストが送信されたことを確認する自動返信メッセージが届きます。表示されるメッセージは、販売店様が事前にGNオンラインサービスで設定した文面になります。



顧客から遠隔サポートのリクエストを受信

顧客が最良の遠隔サポートを受けたと実感するためには、提供するサービスの対応内容を適切に伝えることは重要なポイントです。

支援要請への対応に関する複数のシナリオを下表に示しました。

遠隔サポートの対応を誰が行うか、どのくらいの頻度で行うかを決め、顧客に適切に対応内容をお伝えください。

	1拠点の場合			
	1	2	3	4
対応内容	良い		より良い	
担当者	対応可能な人が対応	特定の担当者が支援要請担当者として対応	各担当者が自分の顧客に対応	特定の担当者が支援要請をチェックし、担当者に振り分ける
対応頻度	対応可能な時間に対応		毎日決まった時間に対応	

	複数拠点の場合				
	1	2	3	4	5
対応内容	良い			より良い	
担当者	対応可能な人が対応	特定の担当者が支援要請担当者として対応	本部で一括管理	各担当者が自分の顧客に対応	特定の担当者が支援要請をチェックし、担当者に振り分ける
対応頻度	対応可能な時間に対応			毎日決まった時間に対応	

対応内容

	良い	より良い
担当者	顧客についてあまり知らないフィッターが行う	顧客について熟知しているフィッターが行う
対応頻度	返答時間に幅がある	短時間で返答可能である

遠隔サポートのリクエストを受信

- リクエストを受信するとタスクバーのクラウドアイコンに表示されます。
- クラウドアイコンをクリックすると「GN通知」ボックスが開きます。複数のリクエストを受信している場合は、リストが表示されます。
- 「新しいリクエスト」をクリックします。
- 「Smart Fitを開く」をクリックすると、リサウンド・スマートフィットが自動的に起動し、その顧客の「リサウンド・アシスト」画面が開きます。

※リクエストを受信すると自動で登録したメールアドレスに通知が届きます。もしメールでの通知をオフにしたい場合はGNオンラインサービスの「ユーザー」の項目で設定してください。

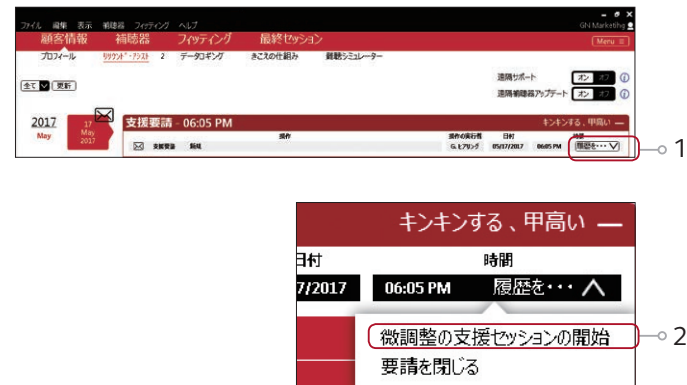
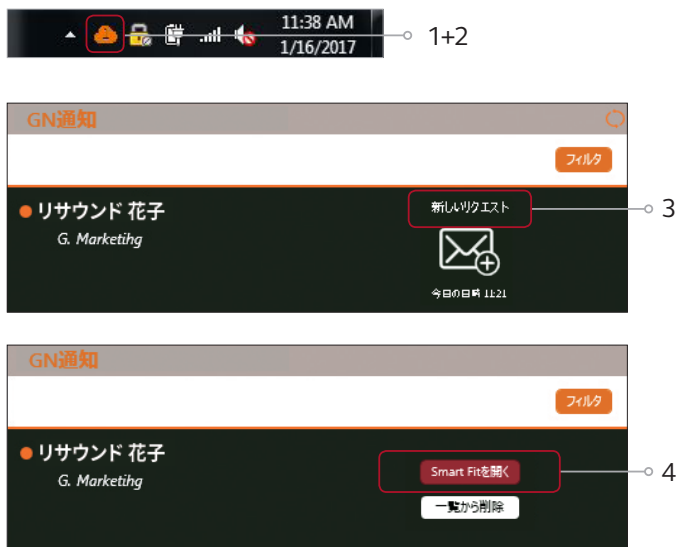
顧客の支援アンケートを表示

リサウンド・スマート3Dアプリで顧客から送信されたメッセージや支援アンケートの内容を確認する手順を以下に説明します。

- 「顧客情報」>「リサウンド・アシスト」>「支援要請」の横の「+」をクリックした後、「 支援要請 新規」をクリックすると、「顧客からのメッセージ」や「支援アンケート」が表示されます。
- 一度立ち上げた後は、サイドバーの「データロギング」の下の「支援アンケート」をクリックすると前面に表示されます。

顧客のリクエストに対する調整を開始

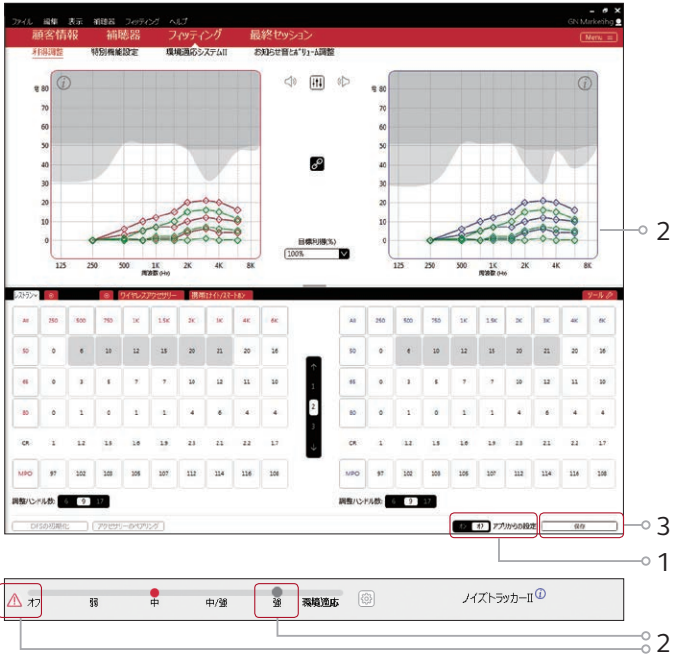
- 「履歴を…」をクリックすると、「微調整の支援セッションの開始」または「要請を閉じる」のいずれかを選択するオプションが表示されます。
- 「微調整の支援セッションの開始」をクリックします。
- 選択されたセッションが出発点として使用されることを表すポップアップメッセージが表示されます。「OK」をクリックして続けます。



顧客がアプリで操作したお気に入り設定を表示

遠隔サポートのリクエストに対する再調整の際には、支援アンケートの他に、顧客がアプリを使用して変更した音質や機能設定（リクエスト送信時の内容）をリサウンド・スマートフィット画面上に表示させて参考にすることができます。この情報も合わせて確認することでさらに的確な調整が可能です。

- 1. 利得調整画面の右下にある「アプリからの設定」ボタンを「オン」にしてください。
- 2. 顧客が音質を調節した場合、その変更内容が利得のグラフに緑色のラインで表示されます。また、顧客が変更した特別機能は△が表示され、好みの設定レベルなどが灰色で表示されます。
- 3. 必要な調整が完了したら画面右下にある「保存」をクリックします。



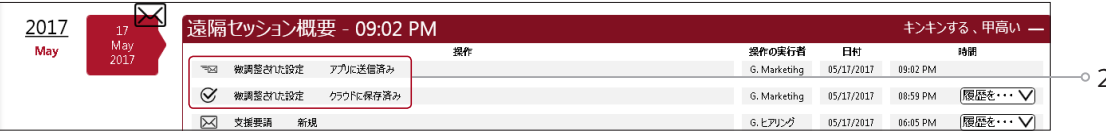
調整データの保存と顧客へのデータ送信

- 1. 保存が完了すると「現在のフィッティングデータが保存されました」と表示されます。
- 2. 顧客へ調整データを送信してよければ「パッケージの送信」をクリックしてください。
もし調整をやり直したい場合は「フィッティングの継続」をクリックしてください。
調整を中断した場合はリサウンド・アシスト画面の履歴から「微調整の支援セッションの開始」を選択することで調整を再開することができます。
- 3. コメントの入力欄が表示されます。挨拶文のほか調整内容の概要などを顧客へ伝えることができます。
コメントの入力が終わりましたら「パッケージの送信」をクリックしてください。この時点で顧客へ調整データとメッセージが送信されます。もし送信を取りやめたい場合は画面右上の閉じるボタン「×」で送信を中止することができます。



送信された設定の確認

- 1. 新たな設定を送信後、「設定が正常に送信されました。」のメッセージが表示されます。
- 2. 遠隔サポートで行った操作の概要を「リサウンド・アシスト」画面で確認することができます。



遠隔サポートのリクエストを終了

パッケージの送信後「リサウンド・アシスト」画面に移動し、リクエストの調整が完了した支援要請を閉じます。顧客は複数のリクエストを送信することができますが、未対応の支援要請が5つになった時点で顧客は新たなリクエストを送信できなくなります。フィッターが支援要請を閉じることで再び顧客はリクエストを送信できるようになります。

- 1. 「リサウンド・アシスト」画面に進みます。
- 2. 「履歴を…」をクリックして「要請を閉じる」を選択してください。
- 3. 顧客へのコメントとリクエストを閉じる理由を入力し、「送信」をクリックします。

※GNオンラインサービスの「ユーザー」の項目でもリクエストを閉じることができます。



顧客からのリクエストなしに「遠隔サポート」を送信

フィッターは、「支援要請」を受信していなくても、顧客に「遠隔サポート」を送信することができます。

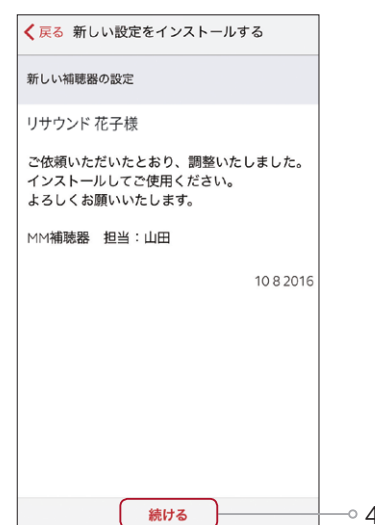
- 1. 顧客のフィッティング画面を開きます。
- 2. GNオンラインサービスにログインします。
- 3. 標準のフィッティング手順に従います。
- 4. フィッティングを保存します。
- 5. 保存画面で、「パッケージの送信」を選択します。

顧客は、リサウンド・スマート3Dアプリで設定を受信し、「リクエストと新しい設定」画面上に表示されます。

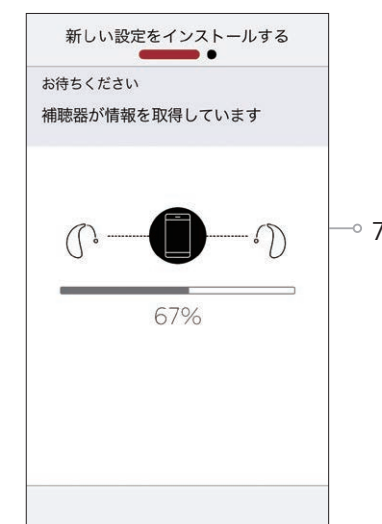
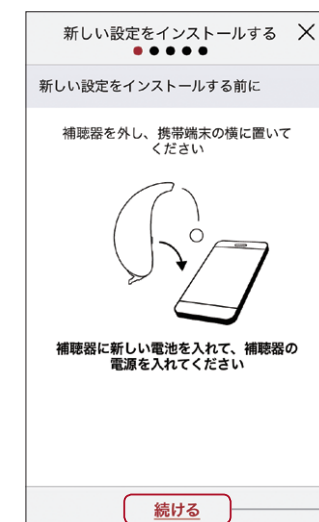
新しい設定をフィッターから受信

新しい設定をリサウンド・スマート3Dアプリで受信

1. リサウンド・スマート3Dアプリに通知が表示され、「マイ リサウンド」アイコンに①が表示されます。
2. 「リクエストと新しい設定」をタップします。「進行中」リストの上に、インストールできる新しい設定が表示されます。
3. 「インストール」をタップします。アプリは、設定に含まれるメッセージを表示します。
4. 「続ける」をタップします。



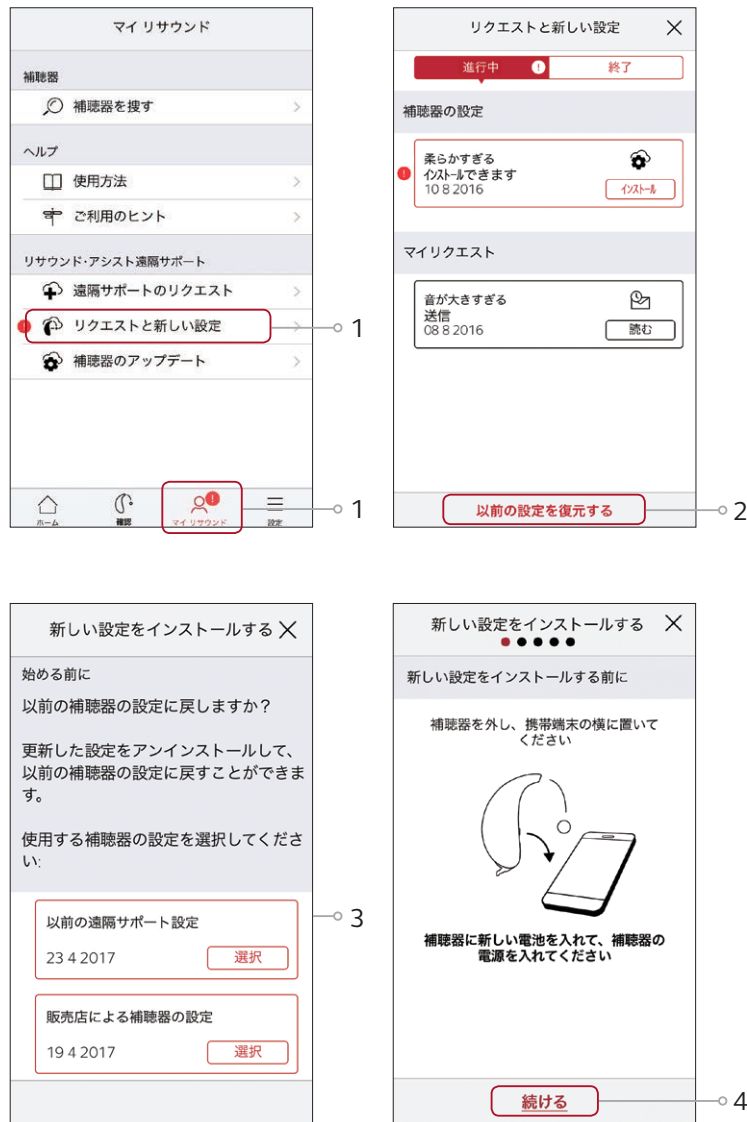
5. インストールの開始前に、補聴器に新しい電池を入れて、補聴器の電源を入れてください。
6. インストールを開始前に、注意すべき項目が表示されます。「同意してインストール」をタップします。
7. インストールの進捗状況が表示されます。
8. 最後に、「インストール完了」のメッセージが表示され、新しい設定が補聴器にインストールされたことが確認できます。



リサウンド・スマート補聴器を以前の設定に戻す

顧客は、新しい設定をインストールする前の設定に戻すことができます。遠隔サポートで送信された最新の設定、または、販売店による最新の設定のいずれかを選択できます。

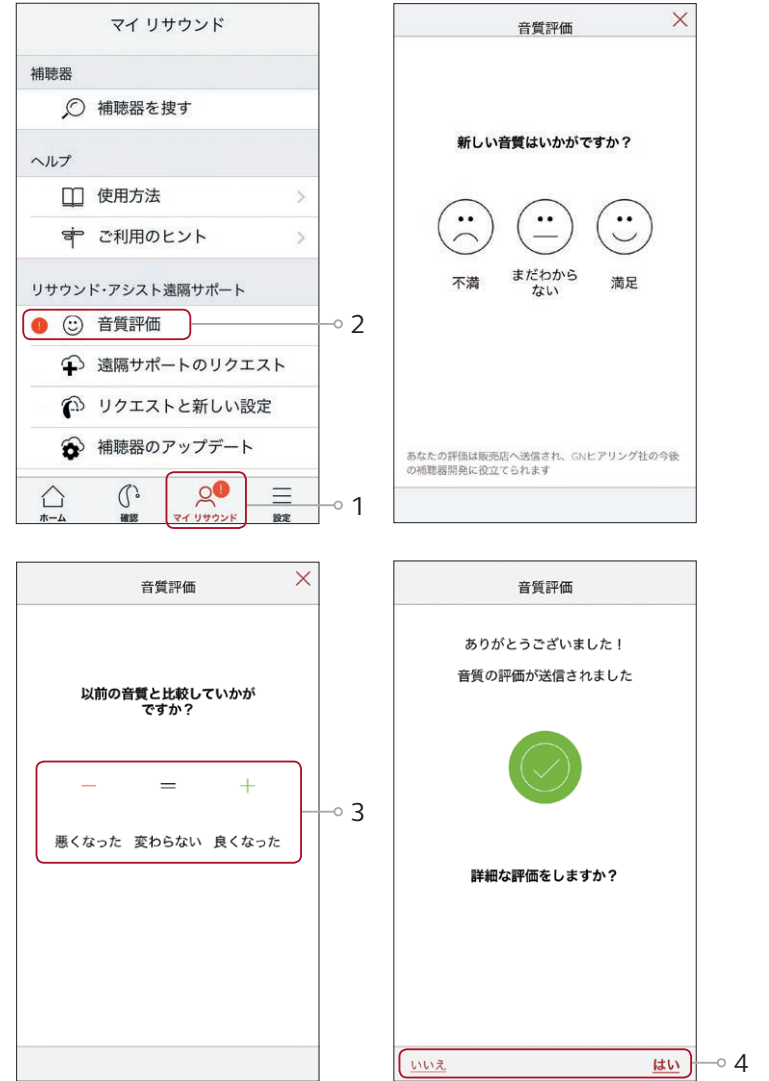
1. 「マイ リサウンド」をタップし、「リクエストと新しい設定」をタップします。
2. 「以前の設定を復元する」をタップします。
3. 「以前の遠隔サポート設定」または「販売店による補聴器の設定」のどちらに戻すかを選択します。
4. 前述のインストール手順に従って行います。



顧客の操作 リサウンド・スマート3Dアプリ

音質評価

1. 店舗での調整、もしくはリサウンド・アシスト遠隔サポートを通して新しい設定をインストールした数日後に、顧客は音質評価するように促されます。スマートフォン上のプッシュ通知、もしくはリサウンド・スマート3Dアプリの「マイ リサウンド」アイコンに🔴が表示されます。
2. 評価するには「マイ リサウンド」画面上で「音質評価」をタップし、満足度をタップしてください。
3. 再調整の場合には、以前の設定に比べて「良くなった」「変わらない」「悪くなった」を評価することができます。
4. 「まだわからない」「不満」を選んだ顧客は、問題を解決するために新しいリクエストを送るよう促されます。新しいリクエストを送るためには、「はい」をタップし、前述の「リサウンド・スマート3Dアプリから遠隔サポートのリクエストを送信」の手順に従ってください。



販売店様の操作 リサウンド・スマートフィット

顧客の評価の見方

1. 顧客により、調整結果が評価されると登録したメールアドレスに通知が届きます。もしメールでの通知をオフにしたい場合は、GNオンラインサービスの「ユーザー」の項目で設定してください。
2. 評価は「リサウンド・アシスト」画面に表示されます。評価とともに新しいリクエストが届いたときは、最新のリクエストは最上位に表示され、評価はその項目内に入っています。
3. 販売店様がこの時点で新しい設定を作成する場合は、前述の「顧客のリクエストに対する調整を開始」の手順に従ってください。



設定の評価

リサウンド・アシスト遠隔サポートで設定を送信後、顧客へのフォローアップを容易に行えるように、「音質評価」機能をご用意しています。「音質評価」機能では、どのように新しい設定を利用しているか、遠隔サポート後のフォローが必要かどうかを顧客がフィードバックすることができます。

使用環境で感じた困難についてフィードバックを得られるため、最適な調整に役立てることができます。店舗で行った調整でも、リサウンド・アシスト遠隔サポート経由で行った調整でも、「音質評価」を得ることができます。

遠隔サポート ライブ

最初のフィッティングは、店舗にて対面で行う必要があり、リサウンド・アシストはその後の調整過程で使用できます。

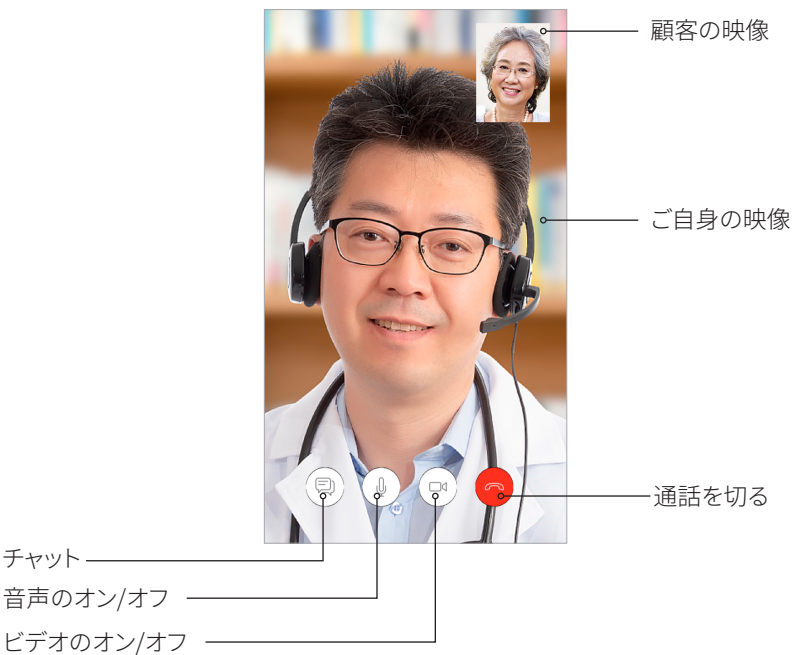
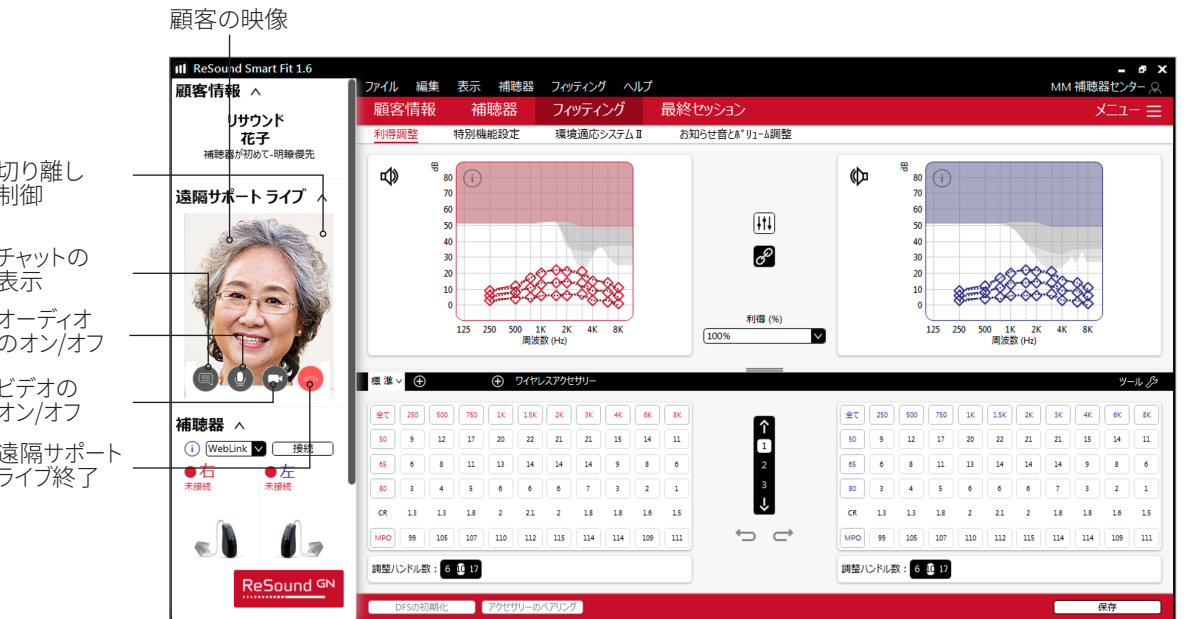
遠隔サポート ライブ機能をご利用になるには、顧客がリサウンド・アシスト遠隔サポートに「同意」し、以下のことを承認している必要があります。(P3-4参照)。

呼び出しを開始する

- リサウンド・アシスト画面の遠隔サポート ライブのトグルをオンに切り替えます。
- 顧客の補聴器が、リサウンド・スマート3Dアプリをインストール済みのスマートフォンとペアリングされている必要があります。通話を受ける際にリサウンド・スマート3Dアプリを開く必要はありません。
- 遠隔サポートでの調整と同じ手順で、シミュレーションでフィッティングソフトを起動します。
- まだログインしていない場合は、ユーザー名とパスワードを入力し、GNオンラインサービスにログインしてください。
- 遠隔サポートライブ開始ボタンをクリックして、顧客との通話を開始します。これにより、顧客の携帯電話への発信が開始されます。

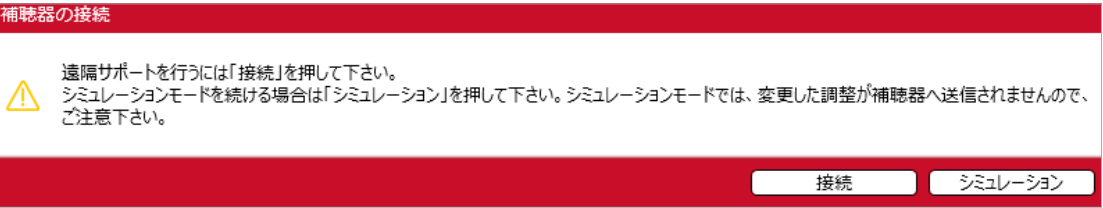


顧客が電話に出るとすぐに会話を始めることができます。顧客は「ビデオ」または「スマート3D」のいずれかをタップして、ビデオ通話を開始することができます。通話中は双方が各アイコンをクリック/タップすることにより、音声やビデオを有効または無効にしたり、チャットを開始したり、通話を切り替えることができます。



遠隔サポート ライブで調整を行う

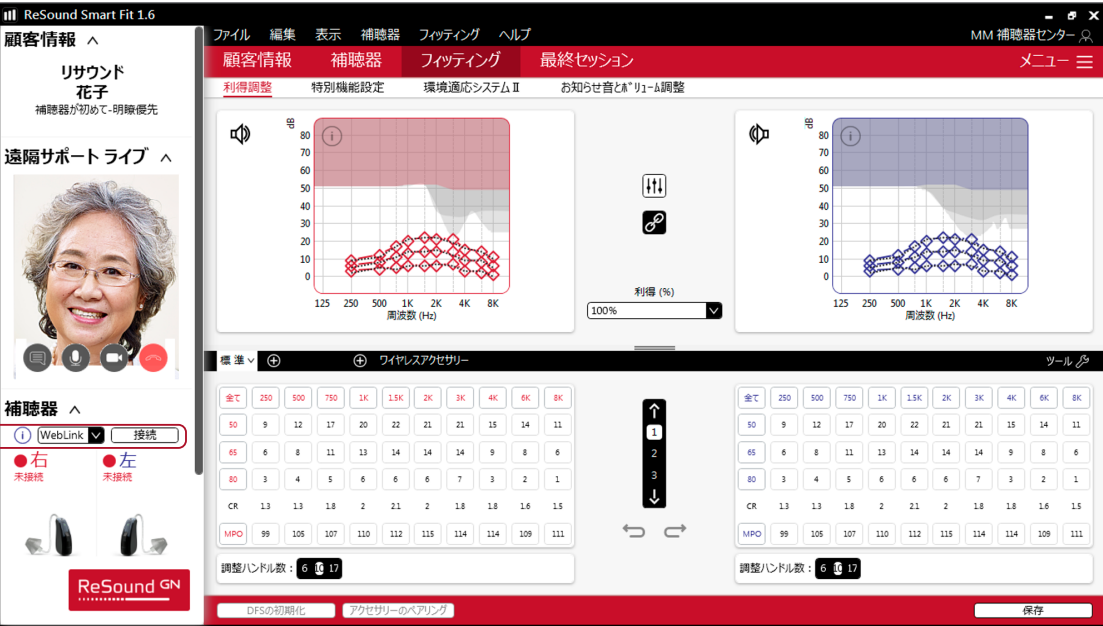
補聴器に接続するには、フィッティングソフトに表示される「接続」をクリックしてください。



上記のポップアップでシミュレーションを選択した場合でも、画面左側のパネルで補聴器に接続することができます。

補聴器がフィッティングソフトに接続されるまで、顧客は補聴器を通してこちらの声を聞くことができます。接続中は、補聴器の代わりに携帯電話のスピーカーを通して声が聞こえます。

注意 - 遠隔サポート ライブで補聴器と接続するには、NOAHlink Wirelessがパソコンに接続されている必要があります。



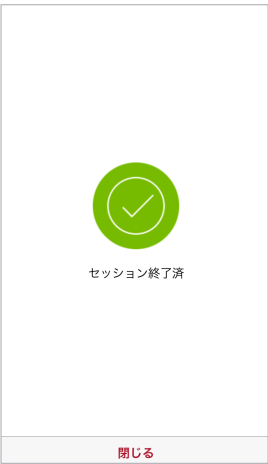
続いて調整を行います。顧客は補聴器の調整をその場で聞き、すぐにフィードバックをすることができます。顧客は電話のスピーカーからこちらの声を聞くことができます。

以下の機能は遠隔サポート ライブセッションでは無効になっています：

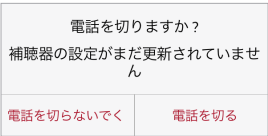
- ・ワイヤレスアクセサリーのペアリング
- ・クイックフィット
- ・オートREM
- ・別の補聴器を選ぶ
- ・ファームウェアのアップデート
- ・補聴器のリセット
- ・テクニカル測定

調整が完了したら、保存します。

顧客の補聴器に調整を適用するには、「補聴器を外す」をクリックします。これにより、自動で補聴器が再起動します。顧客側での操作はありません。調整が完了すると、フィッティングソフトから補聴器の接続は解除されます。補聴器の接続解除後にさらに調整をしたい場合は、同じセッションで再度補聴器に接続することができます。



遠隔サポート ライブセッションは、顧客との通話を切ると終了します。同時にアプリ上で通話の終了が顧客に通知されます。



注意 – 顧客が通話を終了しようとする、電話に左のポップアップが表示されます。

顧客が「電話を切る」を選択して通話を終了した場合は、フィッティングソフトに以下のポップアップが表示されます。

