Japan: お客様のiCJ店舗への訪問予約を 設定または変更する | Set Up or Change iCJ Appointment for SoftBank Customer Master Summary: iCrackedのシステムを使って作成した予約の日時変更、店舗変更、キャン

セルの手続きを説明します。| Procedures for Customers requesting to schedule, reschedule, relocate, or cancel an appointment using the iCracked System.

Japanese Version

目次

- <u>店舗に予約を入れる</u>
- <u>ログイン</u>
- 予約の日時変更
- 予約のキャンセル
- <u>予約の店舗を変更する</u>

お客様のご要望に応じて、iCrackedのシステム上で店舗の来店予約を行います。既存の予約を 変更する場合には、<u>ログイン</u>をご参照ください。新規で即日修理の予約を設定する場合は、「 <u>店舗に予約を入れる</u>」を参照してください。

店舗に予約を入れる

お客様が即日修理の予約を入れる場合、または予約店舗の変更をする際、以下の手順を参考に してください。

以下のように伝えましょう	以下を行いましょう

「詳細を確認させてください」	Image: Description of the second
	ご予約のためお客様情報を入力してください(*必須項目) *
	■ ² 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8
	:
	a. メールアドレス
	b. 姓(名字)
	c. 名(お名前)
	d. 電話番号(第二連絡先は必須
	ではありません)
	e. 郵便番号
	f. 申込番号(Salesforce に表示
	されるClaim ID)
	2. Nextをクリックします。
「ご予約の店舗(場所)を教えてください」	
	(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)
「予約のご希望日時をお聞かせください」	areau ご来店店舗と予約日時を選択してください ¹⁰⁰
「予約のご希望日時をお聞かせください」	Image: Control of the control of t
「予約のご希望日時をお聞かせください」	Set Unit Set Uni
「予約のご希望日時をお聞かせください」	「本店舗と予約日時を選択してください」 ************************************
「予約のご希望日時をお聞かせください」	「「来店舗と予約日時を選択してください」 「「」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」
「予約のご希望日時をお聞かせください」	 「来店舗と予約日時を選択してください」 「ごではていのののから、このでは、「「」」」 「「」」」」 「」」」」 「」」」 「」」 「」」」 「」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」 「」」」 「」」 「」」 「」」 「」」 「」」」 「」」 「」」<!--</th-->
「予約のご希望日時をお聞かせください」	 「来店舗と予約日時を選択します。
「予約のご希望日時をお聞かせください」	 「来店舗と字約日時を選択します。 お客様が他の店舗を希望され
「予約のご希望日時をお聞かせください」	 「来店舗と予約日時を選択します。 3. 郵便番号を元に、最も近い店舗が iCracked のシステムに表示されます。 4. 表示され中から、お客様が希望する店 舗を選択します。 a. お客様が他の店舗を希望され る場合は、店舗名の横にある
「予約のご希望日時をお聞かせください」	 「味店舗と予約日時を選択します。 3. 郵便番号を元に、最も近い店舗が iCracked のシステムに表示されます。 4. 表示され中から、お客様が希望する店 舗を選択します。 a. お客様が他の店舗を希望され る場合は、店舗名の横にある 検索アイコンをクリックし、
「予約のご希望日時をお聞かせください」	「東京市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市
「予約のご希望日時をお聞かせください」	 「味店舗と予約日時を選択します。 3. 都度番号を元に、最も近い店舗が iCracked のシステムに表示されます。 4. 表示され中から、お客様が希望する店 舗を選択します。 a. お客様が他の店舗を希望され る場合は、店舗名の横にある 検索アイコンをクリックし、 ドロップダウンメニューに表 示される他の店舗を希望され

	順の7に進みます。
	5. お客様が希望される日時を選択します
	o
	a. ご希望の日時が表示されない
	場合、左右のボタンをクリッ
	クして1日ずつ調整するか、カ
	レンダーのアイコンをクリッ
	クしてカレンダーメニューを
	表示します。
	6. Next をクリックし、手順の9に進みま
	च .
「ご予約を希望される場所を教えてください	▲ Souri Tada
	· 朱修理日時予約 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	修理会開終業 X ① M##75 修業結果 ④ 相思な話信所
	(編入力) (編入力) (編集入力) (編集入力) (編集) (編集入力) (編集入力) (編集入力) (編集入力) (編集入力) (編集入力) (編集入力) (編集入力) (編集入力) (編集入力) (編集) (編集入力) (編集入力) (編集入力) (編集入力) (編集) (編集入力) (編集) (編集入力) (編集) (
	Mittain 10/016 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
	- X-7)-8- - FF/k- - FF/k-
	🖬 🖓 Type here to search 💿 🔤 💽 🖬 🍇 🕃 🔞 🏷 SIST 🔨 🖡 H H H H T 🕿 A 🗔 SIST
	7. 検索エンジンを使って、お客様が希望
	する店舗を探します。
	8. お客様が希望する店舗名の横にある[
	Select]をクリックします。手順5に
	進みます。
「[店舗]で[日付]の[時間]に[お客様の名前]にて	
ご予約が完了いたしました」	File and the second sec
	COST 86
	9. 予約の詳細について、お客様と確認し
	ます。

「予約の詳細については、当社からの確認メ ールに記載されています」	10. お客様のもとには、予約の確認メール が届く旨をお伝えします。
「他に何かお手伝いできることはありますか ?」 「あんしん保証パックネクストサポートセン ターにお電話いただき、ありがとうございま した」	11. 通話を終了し、Salesforce画面に戻り ます。
	History Summary Log A Call Attachments Tickets Details Log a Call New Task Recep your call

ログイン

お客様の予約の日時変更、店舗変更、キャンセルの手続きは、すべて「ログイン」から始まり ます。

以下のように伝えましょう	以下を行いましょう
	 SalesforceのClaimページから、お客様に送信された予約確認メールを確認します。 メールに記載されているiCrackedシステムへのリンクを開く。

「iCrackedの登録に使用したメールアドレス を教えていただけますでしょうか」 「iCrackedの登録に使用した電話番号を教え ていただけますでしょうか」	 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

予約の日時変更

お客様が、既存の予約の日時変更を希望される場合の手順です。

以下のように伝えましょう	以下を行いましょう
	1. ログインすると、予約履歴画面が表示 されます。
「ご予約いただいた日時、店舗名をお伺いで きますか?」	 Compared and control of the formation of t
「ご希望の日時をお知らせいただけますか」	・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
	4. Submitをクリックします。

	□ ▲ Speer Task × + - 0 × ← > C © Imps://pipeker.mitesc.com/sc/ubitisk/clastener/login/Order/Ites/Index-score A ⁰ Q A ⁰ Q A ⁰ Q A ⁰ Imps://pipeker.mitesc.com/sc/ubitisk/clastener/login/Order/Ites/Index-score A ⁰ Imps://pipeker.com/sc/ubitisk/clastener/login/Order/Ites/Index-score A ⁰ Imps://pipeker.com/sc/ubitisk/clastener/login/Order/Ites/Ites/Index-score A ⁰ Imps://pipeker.com/sc/ubitisk/clastener/login/Order/Ites/Ites/Ites/Ites/Ites/Ites/Ites/Ites
	50f: 323 昭志谷: 1004ed Spati (50,0°) (20,0) 部第用 0 100f: 3201 昭和名 10000 10000 10000 0 100f: 37000 10000 10000 10000 0 0 100f: 37000 10000 10000 0 0 0 10000 10000 10000 10000 10000 10000 10000 10000 10000 10000 10000 10000 10000 10000 10000 10000 10000 100000 10000 10000 10000 10000 10000 10000 10000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 1000000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 100000 1000000 1000000 1000000 <
	5. 更新された予約情報が、の各様の予約 記録画面に表示されます。
「予約の詳細については、当社からの確認メ ールに記載されています」	6. お客様のもとには、予約の確認メール が届く旨をお伝えします。
「他に何かお手伝いできることはありますか ?」 「あんしん保証パックネクストサポートセン ターにお電話いただき、ありがとうございま した」	 7. 対応を終了します。 8. 通話を記録し、Claims Processingチ ケットにCARESのメモを記録します。

予約のキャンセル

既存の予約について、キャンセルを依頼された場合の手順です。

以下のように伝えましょう	以下を行いましょう
	1. 必ずログインのプロセス(こちら: <u>ログイン</u>)を行ってから、 Reservation Historyの画面に行ってく ださい。



	新されたReservation History 画面に戻 ります。キャンセルされた予約のボタ ンがなくなっていることを確認します 。 a. 予約の店舗変更が必要な場合 「 <u>予約の店舗を変更する</u> 」手 順3をご参照ください。
「予約の詳細については、当社からの確認メ ールに記載されています」	7. お客様のもとには、予約の確認メール が届く旨をお伝えします。
「iCracked "の予約をキャンセルされる場合 、あんしん保証サービス申請のお申し込みも キャンセルする必要があります。こちらのお 電話にて併せて対応可能ですが、今すぐにお 申し込みをキャンセルされますか?」	 8. あんしん保証の申請についてもキャン セルする必要があるか、質問します。 a. 「はい」の場合:マネージャ ーに連絡し、保証申請の却下 またはキャンセルをしてもら います。 b. 「いいえ」の場合、次の手順 に続きます。
「他に何かお手伝いできることはありますか ?」 「あんしん保証パックネクストサポートセン ターにお電話いただき、ありがとうございま した」	9. 対応を終了します。 10. 通話を記録し、 Claims Processing チ ケットにCARESのメモを記録します 。

予約の店舗を変更する

既存の予約について、来店する店舗の変更を依頼された場合の手順です。

以下のように伝えましょう	以下を行いましょう
	1. <u>ログイン</u> プロセスを行います。

2. <u>予約のキャンセル</u> プロセスを行います
0
3. 予約履歴画面の右上にある「×」をク
4 新しい予約の設定を開始します
5. 「 <u>店舗に予約を入れる</u> 」のプロセスに 従って、新たに別の店舗で予約を入れ
てください。

English Version

Content

- Set Appointment
- Login
- <u>Reschedule Appointment</u>
- <u>Cancel Appointment</u>
- Relocate appointment

We manually schedule appointments in iCracked System for Customers upon request. When changing an existing appointment, see <u>Login</u>. When setting an appointment for Same Day Repair, see <u>Set Appointment</u>.

Set Appointment

Follow this procedure when a Customer is setting an appointment for Same Day Repair, or as part of relocating an appointment.

|--|

"I'll need to gather a few details."	
"What is your location for the appointment?" "What is your preferred date and time for the appointment?"	 iverally interview intervie

"What is your location for the appointment?"	□ û Sçever Taske x (§ Settings x + - □ X
	← → C (a) https://splater.misec.com/tc/s/sylaiu/http://splater.misec.com/tc/sylaiu/http://splater.misec.com/tc/sylaiu/http://splater.misec.com/tc/sylaiu/http://splater.misec.com/tc/sylaiu/http://splater.misec.com/tc/sylaiu/http://splater.misec.com/tc/sylaiu/http://splater.misec.com/tc/sylaiu/http://splater.misec.com/tc/sylaiu/http://splater.misec.com/tc/sylaiu/http://splater.misec.com/tc/sylaiu/http://splater.misec.com/tc/sylaiu/http://splater.misec.com/tc/sylaiu/http://splater.misec.com/tc/sylaiu/http://splater.misec.com/tc/sylaiu/http://splater.misec.com/tc/sylaiu/http://splater.misec.com/tc/sylaiu/http://splater.misec.com/tc/sylaiu/http://splater.misec.com/tc/sylaiu/http://splatui/http://splatui/ht
	● 検索する 検索結果 ● 修理店協社所 ●
	(編入力 株型 航空写真 たまた (45 年))
	Mareford R3 JPN 860046
	C 電社の化型価格を使用 100 年日 2 日 0 100 年日 1 日 1 日 1 日 1 日 1 日 1 日 1 日 1 日 1 日
	6 7.7 C
	- メーカー名- * #1 日本語 / 日本』 / 日本
	-B- • • • • • • • • • • • • • • • • • •
	Alera O Aph SQUARTINGS Cooph
	Page asse C B*70 # 0
	17. Use the search engine to locate the
	Customer's preferred shop.
	18. Click Select next to the name of the
	Customer's preferred shop. Proceed
	to step 5.
"I have successfully made your reservation	
for [Customer name] at [store] for [time] on	North Contraction (1997) North Contraction (1997) (1997) (1997) (1997) (1997) (1997) (1997) (1997) (1997) (1997) (1997) (1997) (1997) (1 North Contraction (1997) (1997
[date]."	THE
	LPT DDI Anna Care words Tana Tana Anna Care words Tana Tana Contrast Bana Chara Tana
	1.00 Nov 1 Nov 1
	19. Review and confirm reservation
	details with Customer.
"You will find all the details for your	20 Inform Customer that they will receive
appointment in a confirmation email from us."	a confirmation email.
"Is there anything else I can assist you with?"	21. Disconnect the call and return to the
"Thank you for calling Anshin Hosho Pack	
Next Support Center."	
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	History Summary Log A Call Attachments Tickets Details
	Log a Call New Task
	Recap your call
	Filters: All time - Ail activities - All types 🔹 Refresh - Expand All - View All
	22. Log the call and document CARES
	notes on the Claim Processing
	l icket.

Login

Begin here to reschedule, relocate, or cancel the Customer's appointment.

SAY	DO
	 From the Claim page in Salesforce, identify the confirmation email sent to the Customer for their appointment. Open the link to the iCracked system in the email.
"What is the email address you have registered with iCracked?" "What is the contact number you have with iCracked?"	 Control of the control of the control
	3. Click Next.
	D = soler rate A (g) sentrate A (g)
	修理の詳細
	30 年: 3023 総理括名: Kinelest Spot (Po/PD2)//代 修理指性: 0 制品シリア56 年: 予約日期(現代制度): 2022/04/20 12/02/00 原件E: 0 細胞名: 予約日期(現代制度): 2022/04/20 12/02/00 原件E: 0 メーカー名: 健理タイグ: 中込曲号: 0 6: 使用目の目を 建築目1-1.60/92/2/14/25 x/回 その地理後
	 4. After clicking Next, you will have accessed the Reservation History Screen. a. If Canceling, See Cancel Appointment. b. If Rescheduling, see Reschedule appointment. c. If Relocating, see Relocating appointment Step 2.

Reschedule Appointment

Follow this procedure when a Customer with an existing appointment requests an appointment at a different time.

SAY	DO
	 Complete the Login procedure to access the Reservation History Screen.
"What was the existing date and time of your appointment?	* Searching * * * * * * * * * * * * * * * * * * *
"What is your preferred date and time for the appointment?"	Image: Second

	▲ Sper Hole x Q Setting x +
	C → C → C → C → C → C → C → C → C → C →
	修理の詳細
	SD F: 3023 位用法名 Coulted Syst 96:09'02-/LPC 信用指称 0 副品とリアルF: 予約目的 (例目相話): 2022-04:2011-20200 3)計用化 0 細俗名: 予約日時 (例目相話): 2022-04:2014-20200 合計: 0 メーカー名: 相野タイプ: 甲以晶母: 中以晶母: その希知 その希知
	 A Type term to search 5. The Customer's updated appointment shows in the Customer's appointment records.
"You will find all the details for your appointment in a confirmation email from us."	Inform Customer that they will receive a confirmation email.
"Is there anything else I can assist you with?" "Thank you for calling Anshin Hosho Pack Next Support Center."	 Close the Call. Log the Call and document CARES notes on the Claims Processing Ticket.

Cancel Appointment

Follow this procedure when a Customer with an existing appointment requests an appointment cancellation.

SAY	DO
	 Complete the <u>Login</u> procedure to access the Reservation History Screen.

"What was the date, time, and location of your scheduled appointment?"	C Source hade × ・ ・
	1 1
	 4. After clicking the Cancel Reservation button, the iCracked system shows the appointment has been successfully canceled. 5. Click OK.
"Great news, I've successfully canceled your appointment."	 After clicking OK, you are directed to the updated Reservation History Screen. The buttons for the canceled appointment have disappeared. a. If relocating appointment, see Relocate Appointment Step 3.
"You will find a cancellation confirmation email from us in your inbox."	7. Inform Customer that they will receive a confirmation email.

"Most Customers who cancel an iCracked appointment also need to cancel the application they've filed with Anshin Hosho service. I can help you with that. Would you like me to cancel your application for you now?"	 8. Ask if they also need to cancel their application with Anshin Hosho. a. If yes, contact your Team Manager to cancel or deny the claim. b. If no, continue to step 6.
"Is there anything else I can assist you with?"	 Close the Call. Log the Call and document CARES
"Thank you for calling Anshin Hosho Pack	notes on the Claims Processing
Next Support Center."	Ticket.

Relocate Appointment

Follow this procedure when a Customer with an existing appointment requests an appointment at a different location.

SAY	DO
	 Follow Login procedure. Follow Cancel Appointment procedure.
	 8. Click the X in the top right corner of the Reservation History Screen. 9. Begin setting a new appointment.
	10. Follow Set Appointment procedure.

REQUEST UPDATE FOR AN ARTICLE

Meta/Search Terms: iCJ, icj, icracked reschedule, iCracked Japan reschedule, reschedule, relocate, iCracked login, iCJ login, iCJ relocate, iCJ cancel, ロスケジュール, iCracked Japanリスケジュール, リスケ, 店舗変更, iCracked ログイン, iCJ ログイン, iCJ 店舗変更, iCJ キャンセル, キャンセう