

# リオネットセンター大宮の取り組み

ご紹介くださるお客さまへ弊社が  
どのような対応をしているのかを説明いたします。

## も く じ

- 初回の対応.....1ページ
- 購入までの対応.....2ページ
- 点検時(定期)の対応.....3ページ
- 修理時の対応.....4ページ
- 継続的なフォロー.....5ページ
- 個人情報保護について.....6ページ
- 社員の技術向上研修.....7ページ



## 初回の対応:

1. **ご相談** (補聴器適合に関する診療情報提供書、アンケート、チェックシート等を使用して現在の聞こえの状況を確認 ※お客様がご持参いただく聴力検査結果に不足があれば(気導・骨導・語音聴力)測定を実施いたします)

2. **試聴器選定** (カタログや補聴器模型などで目視確認をしていただき、実際に試聴器を使って聞いて頂きます)

### 3. **ご試聴器の調整**

(調整方法は自動調整を基に微調整、処方式＝DレンジⅢ、補正＝標準、ボリュームは固定、メモリ数は誤操作防止のため1つにする。これを基本にした上で、お客様のご要望によって微調整します)

4. **音場閾値測定** (裸耳と装用耳で測定し、比較します)

### 5. **装用による実環境音の確認**

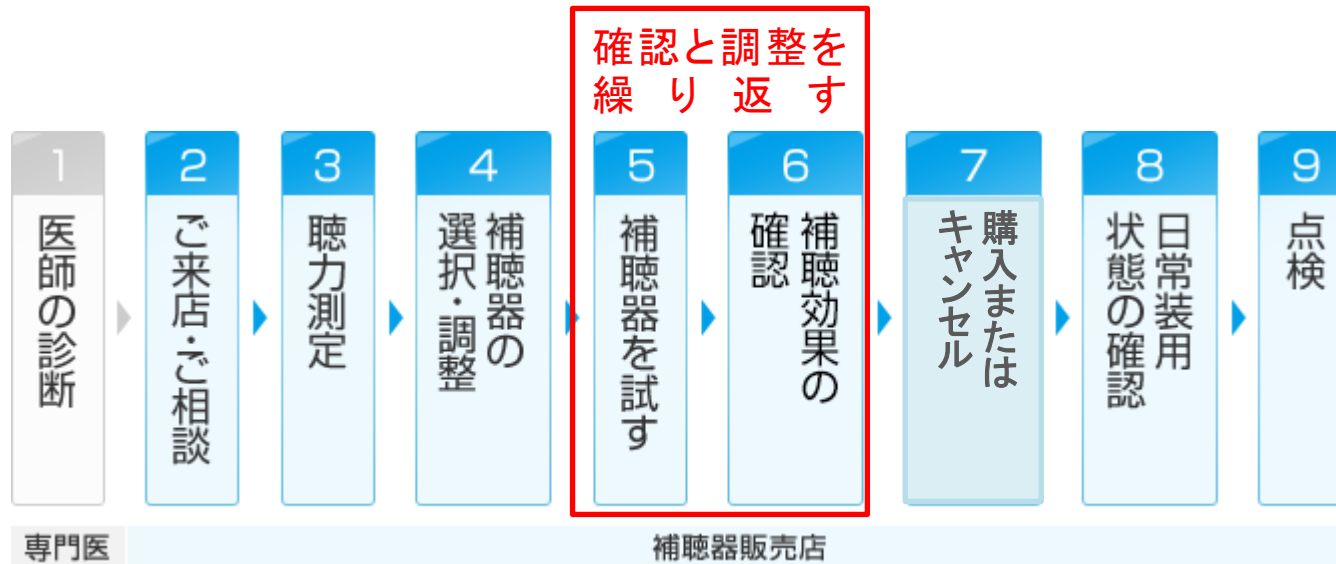
(環境シュミレーターによる音の確認や実際の生活音などを聞いて頂き、環境騒音の理解と許容について確認する)

### 6. **特性測定**



## 購入までの対応:

補聴器は複数回にわたり調整が必要であり、試聴開始から購入までは約1ヵ月前後必要と考えております。その間、1週間から2週間毎に装用の確認(音場閾値・語音などの客観的評価と主観的評価など)測定と調整を行います。



## 点検時(定期)の対応:

- ① **主訴の確認**(動作しない、音が小さい、音が合っていないような気がする、音が割れる、ハウリングするなど)
- ② **外観の確認**をして外回り部品に有償部品交換が必要な時は速やかにその旨をお客様に伝える
- ③ **動作確認**(電源、ボリューム、歪などの確認)
- ④ **外回り部品の清掃**(チップ交換含む)
- ⑤ **特性測定および保存**(特性に異常がある場合は、故障部位を特定し、顧客に状況を説明した上で修理をするかどうかの相談をする。特性に異常が無ければ、特性を保存する)
- ⑥ **補聴器のご返却**(特性画面を見せながら点検結果を説明する。補聴器を付けて頂き、主訴に対応出来たか、または、来店前と変わりはないかの確認をする)

彩の国リオネットセンターグループ 統一価格表

項目	金額		備考(注意点等)
	保証期間中	保証期間外	
ダンパー・チップ交換	無料	1,080円	1ヶ月保証 (点検・クリーニングサービス)
UVコート(肉盛り・削り)	無料	1,080円	3ヶ月保証
イヤモールドジョイント交換	無料	1,080円	3ヶ月保証
テグス交換	無料	2,160円	3ヶ月保証
点検・クリーニング	無料	540円	
調整(リオネット補聴器)	無料	540円	1ヶ月以内の再調整は無料
グループ外購入品の調整	10,800円/1台		彩の国グループ以外の購入品
荷造送料(宅急便)	実費		店舗ごとに異なります。
出張料	3,240円		
日常生活用具取付	無料		特殊工事は別途お見積り。

統一価格  
平成30年2月11日改訂

グループ統一価格表はすぐに確認出来る場所に掲示しています。

## 修理時の対応:

「音が出ない」「動作しない」等のお声をいただいた場合の対応

### ■ 内部部品交換→修理

ケースを開けての修理が必要な場合は工場へ送って修理を行います。工場へ送る事例としては主にケース破損、イヤホン・マイクロホン・アンプの故障が多い傾向です。

### ■ 外回り部品交換

耳あな型のテグスの簡易取付や耳あな型・イヤモールドのシェル修正(削り・盛り)は店内で行えます。外装品や消耗品も店内で交換・購入できます。

### ◆ 当店の特徴的なご案内

修理前に不良箇所が特定できている場合は、分解模型を見せながら事前に不良箇所の説明と費用、不良になった理由などを説明します。また、修理品をお客様へ返却する際にも分解模型を見せながら交換した部分と理由を説明します。



耳あな型と耳かけ型の分解模型

## 継続的なフォロー：

補聴器は、「販売して終わり」の商品ではなく、快適に使い続けることで生活の質を上げるための生活必需品だと考えています。補聴器を使う気持ちが妨げられないようにするために当店では、補聴器の点検に力を入れております。そのために定期的にお手紙などで来店を促しており、ご来店時には装用効果確認なども行い、最近の聞こえについて伺う機会を作ります。

### ◆当店の特徴的なアフターフォロー

保証期間中(器種によって4年・3年・2年・1年)は点検・クリーニング・調整・修理・耳あか防止チップなど簡単な部品交換は無料です。

#### リオネット・フィッティングポリシー

私たちは、補聴器フィッティングの全ての段階において、  
お客様に補聴器を使い続ける気持ちになっていただくことを最優先します。

## 個人情報保護について:

業務上知り得た顧客の個人情報および内部情報について、個人情報保護法に基づき、当事者の了解なしに第三者への開示や販売促進等に利用しません。

また、記録媒体の暗号化とPCなどの電子機器はパスワード使用で個人の情報を守ります。



個人情報保護方針を  
掲示しています。

## 社員の技術向上研修:

当社では毎月1回～2回、全社員で業界の最新情報を共有・理解・技術習得・技能向上・接客技術向上のための勉強会を開催しています。



接客ブース

