

どのようにストアアプリのアカウントを作成できますか

まずストアアプリをiOSあるいはAndroidデバイスにダウンロードしてあることを確認してください。ダウンロードはAppストアかPlayストアから行ってください。

なお、各リテラー様専用の招待コードが必要です。招待コードは担当マネージャーが発行します。これは各社専用の6文字のコードです。

デバイスにアプリをダウンロード後、「アカウントを作成する」をタップして登録手続きを始めて下さい。招待コード、ユーザーネームとして利用されるアクセス可能なメールアドレスを入力し、以下手順に従ってプロフィールを作成し、登録手続きを完了して下さい。

ストアアプリへの登録がうまくいきません

ストアアプリへのアカウント登録がうまくいかない場合は、iOS あるいは Androidアプリが最新バージョンにアップデートされているかご確認下さい。またマネージャー発行の招待コードを間違えていないかもご確認下さい。

招待コードは各社専用の6文字のコードです。アカウント登録ではまた、ユーザーネームとして利用される有効なメールアドレスを入力する必要があります。登録に際しては、ご利用のメールアドレスのフォーマットに間違いはないか、承認手続きにおいて利用できるアドレスであるかをご確認下さい。

なお、同じユーザーネーム/メールアドレスで複数のストアアプリアカウントを登録することはできませんのでご注意ください。上記の手順を踏んでもなお登録ができない場合には、当社サポートチームにご連絡いただき、入力した招待コード、登録用メールアドレス、登録に際して生じている問題の裏付けとなる詳細情報をお知らせ下さい。

ユーザーネームを変更するにはどうすればよいでしょうか

ストアアプリのアカウントが登録されていれば、ユーザーネームやメールアドレスの変更はいつでもできます。ログインして画面右上の3つの点をタップし、アカウントを選択しメールアドレスを編集して下さい。

パスワードがリセットできません

パスワードをリセットする場合、アカウントのユーザーネームとして使われている登録メールアドレスが正しいものであるか確認して下さい。ログイン画面に正しいメールアドレスを入力したら、次の「パスワードを入力して下さい」の画面で「パスワードを忘れた場合」をタップして提示される手順に沿ってお進み下さい。

まず5桁の認証コードが記載されたメールが登録メールアドレスに届きますのでこれを使ってパスワードをリセットします。アカウント登録時あるいはパスワードリセット時に使ったメールアドレスを忘れた場合にはメールが届きませんので、Klarna Virtual Shoppingサポートチームにご連絡いただき、お使いになったメールアドレスとパスワードリセット過程で生じたエラーの裏付けとなる情報とお知らせ下さい。

ストアアプリのアカウントにログインできません

まず、アプリが最新バージョンであるかご確認下さい。iOS あるいはAndroidデバイスにて、AppストアもしくはPlayストアよりダウンロードしたアプリが最新バージョンであるかどうかを確認して下さい。

次に、ストアアプリ登録時にユーザーネームとして登録したメールアドレスをログイン時にもお使いになっているかご確認下さい。

最新バージョンにログインしようとしており、メールアドレスも正しいのにログインができない場合、あるいはアカウント登録時に使ったメールアドレスが曖昧な場合は当社サポートチームにご連絡いただき、対応をご依頼下さい。その際、ログイン時にお使いになったユーザーネーム、表示されたエラーメッセージ等の裏付け情報もお伝えください。

複数のデバイスから1つのアカウントにログインすることは可能ですか？

アソシエイトは複数のデバイスにログインできますが、着信チャットは各デバイスで受信され、チャットの受け入れ、スマートグリーティングの送信、製品の推奨事項などのすべてのイベントが他のデバイスにミラーリングされます。

同じユーザー名を使用して複数のデバイスにログインしても、複数の顧客とのチャットは増えません。

売上はどのように記録されるのでしょうか？

"小売店設定のアトリビューション期間(1日あるいは数日)内に行われたチャット後にお客さまが商品を購入したらその売上は当該チャット担当者が上げたものとみなされます。お客さまが同じ日に複数のチームメンバーとチャットした場合、売上は最後にチャットしたチームメンバーが上げたものとみなされます。自分のアトリビューション期間はホーム画面のライブパネルで確認できますし、マネージャーに尋ねてもいいでしょう。"

お客さまをアシストしたのに売上がアカウントに記録されていません

"お客さまが注文手続きをしたとおっしゃっているにも関わらず、アーカイブもしくは業績ステータスに購入記録がない場合、お客さまがチャットと購入を別デバイスもしくは別ブラウザ行った可能性が高いです。この場合、残念ながらこれを追跡する方法も売上を帰属させることもできません。"

チャットと購入に使用した同じデバイスやブラウザが同じにも関わらず、売上がアカウントに反映されていないエビデンスをお持ちの場合は詳しくお調べいたしますので、Klarna Virtual Shoppingサポートチームにエビデンスと共に下記詳細をお知らせ下さい。

1. 1.
2. 小売店名
3. 2.
4. あなたの氏名
5. 3.
6. お客さまの氏名
7. 4.
8. 注文と商品の詳細
9. 5.
10. 注文商品の価格
11. 6.
12. 注文商品
13. 7.

- 14. 注文ID番号
- 15. 8.
- 16. 注文日
- 17. 9.
- 18. 注文時刻"

チャットのアーカイブでグレー/ブルーにハイライトされている売上は何を意味しているのですか

新規に記録された売上はブルーで表示されます。チャットをタップし当該売上を見た後に、表示はグレーに変わります。

オンラインチャットで「対応可」にできません

"ストアアプリのホーム画面で「対応可にする(GO AVAILABLE)」ボタンをタップすると「対応可」になり。同じボタンを再度タップすると「対応不可」になります。対応可にする(GO AVAILABLE)」に対して緑のチャットアイコンが表示されている時は、対応可にすることができます。対応可にできない理由としては、営業時間外であることが考えられます。営業時間内に対応可にしようとしてもできない場合には、ストアアプリが最新バージョンであるか、インターネット接続がされているかをご確認下さい。問題が解決しない場合にはKlarna Virtual Shoppingサポートチームにご連絡いただき、エラーが生じた日時、問題の裏付けとなる情報をお伝え下さい。"

チャット申請ができません

"まず、ストアアプリが最新バージョンであることをご確認下さい。iOS あるいはAndroidデバイスでdownload.usehero.comを開き、お使いのアプリが最新バージョンであるかどうかを確認して下さい。不具合なくアプリをお使いいただくには安定した携帯回線接続もしくはWi-Fi接続が必要です。接続が悪い場合、アプリの一部機能が反応しないことがあります。"

接続に問題がなく、アプリが最新バージョンであるのにチャット受入ができない場合には、Klarna Virtual Shoppingサポートチームが対応いたしますので、問題が生じた日時、生じた事象のエビデンス、デバイスの接続の強さなど詳しい状況をお知らせ下さい。"

チャットが全然入ってきません

チャットに関しては、チャットが入ってこない静かな時間もありますのでこの点、ぜひ心に留めておいてください。また、入ってきた全てのチャットは同時に複数のチームメンバーに振り向けられますが、メンバー全員に振り向けられるわけではありません。従って他の同僚たちがチャットに対応しているためあなたにはチャットが入ってこないのかもしれませんが、自分が「対応可」であり、通知表示がオンになっており、音声ボリュームが上がっていて、チャットが入ってきたら聞こえる状態であることをご確認下さい。

チャットに他の人が対応してしまうことがよくあります

お客さまがエキスパートにつながる確率をできるだけ高めるため、チャットは同時に複数のチームメンバーに振り向けられます。従ってあなたがチャット申請する前に別のチームメンバーが対応してしまうこともあります。その場合には「終了」をタップするとホーム画面に戻れます。通知表示がオンになっており、音声ボリュームが上がっていて、チャットが入ってきたら聞こえる状態であることをご確認下さい。

3回連続でチャットに対応しなかったら「対応不可」になりました

チャット開始から90秒経ってもチームメンバーが誰も受けなかった場合、当該チャットは「不在チャット」となります。チャットが振り向けられたのに3回連続で対応しなかった人は、自動的に「対応不可」になります。これは、チャットにつながらないお客様をなくすための対策です。再びチャット申請が始められる状態になったら「対応可にする(GO AVAILABLE)」ボタンをタップして下さい。

チャットを終了することができません

チャットを終了するには、画面左上の山印にタップしてチャットマネジメントメニューに行き、「チャットを終了する」をお選び下さい。それでもチャットが終了しない場合はインターネット接続

を確認し、もう一度お試しください。接続に異常がないにも拘らず問題が解決しない場合には当社サポートチームが対応いたしますので、問題が生じた日時、エビデンス、デバイスの接続の強さなど詳しい状況をお知らせ下さい。

チャットを同僚に転送することができません

"チャットは「対応可」の同僚に転送可能です。この場合チャットは同僚あるいは同僚グループに転送され、カウントダウンタイマーは転送先に引き継がれます。転送したチャットを誰も受け取らなかった場合は転送元の人そのまま当該チャットを続けることとなります。転送先が「対応可」であるのに転送がうまくいかない場合はインターネット接続をご確認の上もう一度お試しください。

それでも転送できない場合にはサポートチームに連絡し、転送過程で生じたエラーの詳細、エラーの裏付けとなる情報、ご利用のアプリのバージョン、エラー発生日時、転送先の同僚や同僚グループの詳細をお伝え下さい。チームがお調べしてアドバイスをいたします。"

買い物客をブロックするにはどうすればよいですか？

"顧客が虐待している場合は、チャット画面の左上にあるチャット管理メニューの[ブロック]ボタンをタップして、顧客をブロックできます。

顧客は、ブロックされたことや、送信しようとしているメッセージについて通知されません。次回顧客がページを変更すると、チャットビューは表示されなくなります。

これが発生した場合は、常にマネージャーに通知してください。"

アプリに「閉店中」と表示されます

"ストアアプリで「対応可」にしようとした際に「閉店中」のメッセージが表示されている場合は、Klarna運営管理セクションに問い合わせて貴店の営業時間内であるかどうかをご確認下さい。

設定された営業時間内であるにもかかわらずこのメッセージが表示される場合には、マネージャーがサポートチケットを発行し、当社チームが調査して営業時間をアップデートいたします。"

複数のアソシエートが同時に顧客とチャットできますか？

"アソシエイトは、一度に1人の顧客にのみ接続できます。有効にすると、連絡先機能により、アソシエートは連絡を取り合うための連絡先のリストを作成できます。"

チャット中に接続が切れたらどうなるのですか？

"アプリが機能するにはWi-fiあるいはcellularによるインターネット接続が必要です。Wi-fiが切れてもcellularデータがあればスマートフォンがこれを使って自動的にスタートします。何らかの理由でcellularデータにアクセスできない場合、接続回復までチャットを続けることはできません。"

接続が強く、安定している場所に移動すればチャットは自動的に再接続されます。これによりお客さまとライブでつながりスムーズにチャットを続けることができます。"

チャット申請ができません

"まず、ストアアプリが最新バージョンであるかご確認下さい。iOSもしくはAndroidデバイスからAppストアあるいはPlayストアより最新バージョンをご使用ください。不具合なくストアアプリをお使いいただくには安定した携帯回線接続あるいはWi-Fi接続が必要です。接続が悪い場合アプリの一部機能が反応しないことがあります。"

接続に問題がなく、アプリが最新バージョンであるのにチャット申請ができない場合には、当社サポートチームが対応いたしますので、問題が生じた日時、問題の裏付けとなる情報、デバイスの接続の強さなど詳しい状況をお知らせ下さい。そして、一旦アプリを終了させ、再起動することで通常ほとんどの事象は解決します。"

Klarna Virtual Shoppingサポートチームにご連絡いただく際は、日時を含めた事象の詳細、事象のエビデンス、デバイスへの接続強度等情報をご提供ください。"

チャット中に充電が切れたらどうしたらよいでしょうか？

"チャット中の充電切れを防ぐため、「対応可」にする時やチャットを開始する時には常に最低25%は充電ができてるようにしましょう。万一チャット中に充電が切れたらすぐに電源に挿すか充電を行えば接続が途切れることなくお客さまとのチャットを再開することができます。再開までしばらくかかってしまった場合には、お客さまにお詫びしてから商品探しのお手伝いを続けましょう。"

カタログのどこに商品があるのかわかりません

"商品検索においては、商品名、カテゴリー、キーワードなどを使って商品を検索することができます。特定の商品が見つからない場合、その商品がオンラインでは予想外のカテゴリーに入っている可能性があります。別の用語やカテゴリーで検索してみてください。有効化されているならバーコード検索を行ったり、検索バーのアイコンを探したりしてみましょう(このような機能はストアアプリの全ユーザーが利用できるものではありません)。

このような手順を踏んでも商品が見つからない時はKlarna Virtual Shoppingサポートチームがお調べしますのでSKUや商品説明など見つからないアイテムの詳細をお知らせ下さい。"

お客さまが閲覧しているアイテムを見ることができません

"リテラーが行った設定のレベルに応じてストアアプリは買い物客のさまざまな行動をイベントとして追跡することができます。(貴店サイトでeコマースが有効化されているなら)お客さまが閲覧、購入した商品はいつでも見ることができるはずです。イベントが全く表示されない場合、追跡されるアイテムのないページからお客さまがチャットを開始した可能性があります。お勧めした商品をお客さまが閲覧したらそれはイベントとして表示されるはずです。一定期間イベントが全く表示されない、あるいはイベントの詳細(例えば画像、商品名)が表示されない場合には当社サポートチームがお調べしますので、スクリーンショットなどを含めできるだけ詳細な情報をお知らせ下さい。"

アプリに記載されている商品詳細がウェブサイトのそれと違っていています

ストアアプリへの商品掲載は、ウェブサイトへの商品掲載の最長24 時間後になります。これを勘案しても誤りや大きな相違がある場合には、ストアアプリサポートチームがお調べいたしますので SKU 及び商品詳細をお知らせ下さい。

ビデオ通話がうまくいきません

"お客さまとビデオ通話しようとしてもうまくいかない場合、あなたかお客さまの接続が十分でない可能性があります。エラーメッセージが表示された場合、問題を記録するためサポートチームにお送りください。

チャットに戻りビデオ通話を受けるには接続が強くてはならないことをお客さまに伝えましょう。ビデオ通話ができなくてもお客さまに画像や動画を送ることはできます。"

ビデオ通話が途中で切れてしまいました

ビデオ通話が途中で切れてしまったら、すぐにかけ直しましょう。あなたかお客さまどちらかの側で一時的に接続が弱くなった可能性があります。また、通話が切れる可能性がありますのでビデオ通話中のウェブページリフレッシュは避けるべきです。お客さまがページをリフレッシュしようとしたら気を付けるよう警告しましょう。頻繁に接続エラーが起きるようなら Klarna Virtual Shopping サポートチームにエラーメッセージのスクリーンショットをはじめとする詳細をお知らせ下さい。

メール連絡先からご招待したお客様がオプトインできません

"リテラーの環境設定が適切ならば、店舗連絡先にお客さまを加えた後はメールを通じていつでもお客さまとやり取りができるはずです。その後ストアアプリのチャットでのやり取りに移行することもあれば、そのままメールでのやり取りが続くこともあります。オンラインチャットでお客さまを招待した場合でも、どの連絡チャネルを選ぶかはお客さま次第です。連絡先にお客さまを加えた後、このお客様とチャットを始めるにはチャット開始前にお客さまがオプトイン手続きを完了する必要があります。アプリにはオプトインステータスが表示されますのでそれを見ればいつチャットが開始できるかが分かります。

お客さまが招待を受けるにはお客さまのメールアドレスが有効であること、同じチームの同僚の連絡先リストに重複して入っていないことが必要です。お客さまがオプトインできない場合、お調べいたしますので Klarna Virtual Shopping サポートチームにチャットやお客さまの詳細をお知らせ下さい。"

SMS連絡先からご招待したお客様が オプトインできません

"リテラー様の環境設定が適切ならば、店舗連絡先にお客さまを加えた後はSMSを通じていつでもお客さまとやり取りができるはずです。その後ストアアプリのチャットでのやり取りに移行することもあれば、そのままSMSでのやり取りが続くこともあります。オンラインチャットでお客さまを招待した場合でも、どの連絡チャネルを選ぶかはお客さま次第です。連絡先にお客さまを加えた後、このお客様とチャットを始めるにはチャット開始前にお客さまがオプトイン手続きを完了する必要があります。アプリにはオプトインステータスが表示されますのでそれを見ればいつチャットが開始できるかが分かります。

お客さまが招待を受けるにはお客さまの携帯電話番号が有効であること、同じチームの同僚の連絡先リストに重複して入っていないことが必要です。お客さまがオプトインできない場合、お調べいたしますのでKlarna Virtual Shoppingサポートチームにチャットやお客さまの詳細をお知らせ下さい。"

WhatsApp連絡先からご招待したお 客様がオプトインできません

"リテラー様の環境設定が適切ならば、店舗連絡先にお客さまを加えた後はWhatsAppを通じていつでもお客さまとやり取りができるはずです。その後ストアモバイルアプリでのチャットでのやり取りに移行することもあれば、そのままWhatsAppでのやり取りが続くこともあります。オンラインチャットでお客さまを招待した場合でも、どの連絡チャネルを選ぶかはお客さま次第です。連絡先にお客さまを加えた後、このお客様とチャットを始めるにはチャット開始前にお客さまがオプトイン手続きを完了する必要があります。アプリにはオプトインステータスが表示されますのでそれを見ればいつチャットが開始できるかが分かります。

お客さまが招待を受けるにはお客さまのWhatsApp登録携帯電話番号が有効であること、同じチームの同僚の連絡先リストに重複して入っていないことが必要です。お客さまがオプトインできない場合、お調べいたしますのでKlarna Virtual Shoppingサポートチームにチャットやお客さまの詳細をお知らせ下さい。"

アプリに連絡先アイコンがありません

アプリに連絡先アイコンあるいは連絡先セクションがない場合は、担当マネージャーかKlarnaの運営管理セクションに問い合わせ、アプリでチームが使う連絡先が有効化されているかご確認下さい。有効化されている場合はお使いのアプリが最新バージョンであるかをご確認下さ

い。問題が解決しない場合、サポートチームが対処いたしますので、連絡先アイコンがないことを裏付ける情報をお知らせください。

ストアアプリの通知が届きません

"チャットが入ってきたり商品が売れた場合には通知が届きます。

iOSデバイスで通知をオンにするには

- デバイスの「設定」を開く
- ストアアプリを探して選択する
- 「通知」を選択する
- 「通知を許可する」をオンにする

Androidデバイスで通知をオンにするには

- デバイスの「設定」を開く
- 「アプリと通知」を選択する
- ストアアプリを探して選択する
- 「通知」を選択し全項目をオンにする

iOS あるいはAndroidデバイスで上記の設定を行っても通知が全く届かない時は対応いたしますので当社サポートチームにご連絡下さい。"

私が今使っているストアアプリのバージョンはどうすれば分かりますか

お使いのストアアプリのバージョンを知るにはアプリにログインし、サイドメニューのKlarnaロゴの下を見て下さい。バージョン番号が記載されています。

アプリのアップデートはどのように行うのですか？

"AppストアかPlayストアを起動して「アップデート」セクションを開いて下さい。「ストアアプリ」を探し、アップデートボタンをクリックして下さい。

あるいはAppストアかPlayストアへアクセスし、アプリのバージョンとアップデート乗用を確認することができます。"

通知を有効あるいは無効にするには どうすればよいですか？

"チャットを逃さないために通知は常に有効にしておきましょう。通知を管理するにはスマホのアプリ設定を開き、「通知」に行ってください。

「通知」セクションでアプリ「ストアアプリ」を探して選択してください。ここで通知の管理が行えます。"