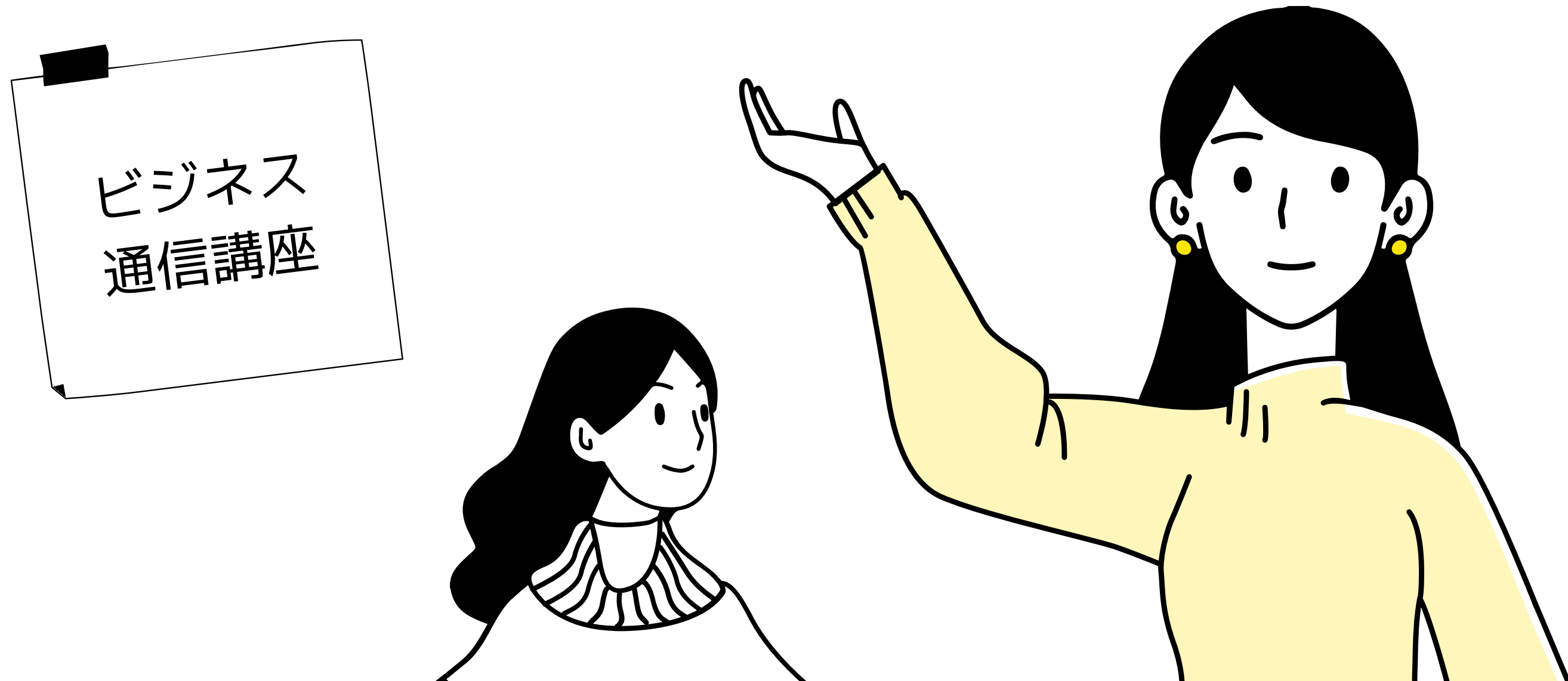


トノエル式

トノエルのサービス

# 「サポート全体の流れ」と 支払い～初回ヒアリング



トノエル式「通信講座+コンサル」

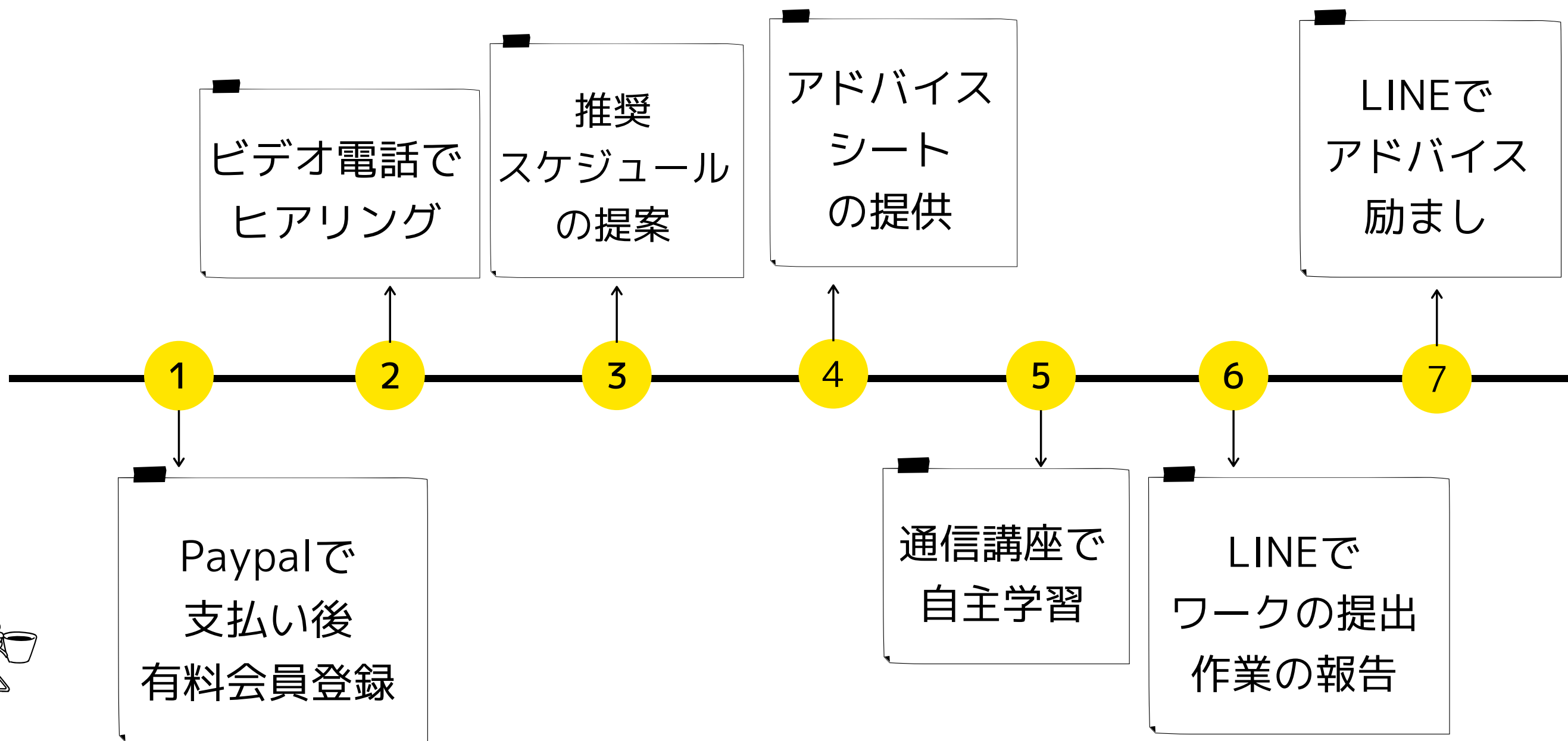
# サポートの流れ



トノエル



受講生



1

# Paypalで支払い後、有料会員登録

このビジネス講座でもやっていただいた方法です

- 社会的信用のある決済サービスの利用
- Paypalと通信講座のシステムを連携
- 決済から通信講座閲覧まで自動化
- トノエルと受講生双方の個人情報を守られる
- 申込前に「サービス利用規約」「免責事項」「プライバシーポリシー」「特定商取引法に基づく表記」の提示を行い、コンプライアンスを遵守



2

## ビデオ電話でヒアリング

これまでは顔出ししていなかったためLINE電話を利用していました

- 初回はZoomでヒアリング
- 顔を見ながら話せることで親近感
- 家族構成やモノに対する意識、  
家の状況をヒアリング（項目は次に見せます）
- ビデオで家の中を見せてもらい現状把握
- お悩みに即興で答える
- 作業はしない



# ビデオ電話での「ヒアリング項目」

## 【基本情報】

- 家族構成（お子さんの年齢）
- それぞれの仕事、学校、園
- 予定の受講期間



## 【生活について】

- 整理収納の作業時間
- 趣味
- 好きな家事・苦手な家事
- 夫の家事・育児協力

## 【モノに対する性格】

- 買い物・貰い物が好きか？
- 手放すのに抵抗はあるか？
- 片付けはできるか？

## 【自宅について】

- 間取り図
- 広さ
- 築年数
- 居住年数
- 引っ越しの予定の有無

## 【お困りごとについて】

- 困っていること
- 不安なこと

# ビデオ電話での「お伝え事項」

## 【通信講座について】

- 学習の進め方
- ワークシートの提出方法
- 無理は禁物

## 【LINEの連絡について】

- いつ送ってもいい
- 返事は基本的に平日  
(チャットっぽくなることもある)
- 困ったときだけじゃなくて  
うれしいときも連絡してね

## 【有効期間と退会方法について】

- 月額制の説明
- 退会方法の案内

