

学ぶ、気づく、活かす

MOVE ON

操作マニュアル

·earvins

■目次

■はじめに	3
■ログイン	4
■ログアウト	5
■設定	6
■プロフィール	7
■各画面の共通操作	8
■マニュアル作成	9
■マニュアルのお気に入り追加	13
■マニュアルの評価・コメント	14
■ログ分析	15
■お知らせ	17

■はじめに

「MOVE ON(ムーブオン)」は株式会社アービンズが提供する、クラウド型のマニュアル作成サービスです。

情報は完全非公開型であり、自社のノウハウを確実に蓄積し続けることができます。企業毎にログインID・PWを発行し、マニュアルの作成、写真・動画アップロード、閲覧・再生することが可能です。

スマートフォンの普及に伴い、動画撮影は簡単・手軽にできるものになりました。そうしたIT技術の進化を機会と捉え、出来ていないと不満足・クレームに繋がるような「基本」となるサービスを撮影し、共有することでレベルの高い接客・サービス提供のIT支援ができれば幸いです。

また、蓄積した動画をいかに視聴してもらうか。そのための仕組みやノウハウを多数用意しております。その点が、クラウド上でファイルを共有する他のサービスと異だと考えています。

なお、このツールは常に細やかなアップデートがなされていますので、メニューの名称や配置、表示方法などが日々変わります。そのため、本マニュアルと実際の画面が異なってしまう場合がございますので悪しからずご了承ください。

また、本マニュアルでは基本的なご利用方法について解説しておりますが、操作につきましてご不明な点は弊社宛てまでご質問をお寄せください。

「MOVE ON(ムーブオン)」の品質向上に、今後ともご協力の程よろしくお願いします。

■ログイン

「MOVE ON(ムーブオン)」は、ユーザID・パスワードでログインする完全非公開型となります。ログインするためには、まず、下記のアドレスからログイン画面を表示します。

<https://doc.moveon195.com/login.php>



ログイン画面

ユーザID・パスワードはご利用開始時にご案内のあったものをご利用ください。
また、「次回から入力を省略する」にチェックを入れることで、次回以降、ユーザID・パスワードを入力することなく、ご利用いただけます。

■ログアウト

「ログアウト」を行うには、メニューを表示させ、「ログアウト」をクリックします。



■設定

設定画面では、ご契約情報を確認・変更することができます。



◀ 設定

ステータス	契約中
契約プラン	プレミアム
契約開始年月日	2016年2月17日
会社名 *	株式会社アービンズ
郵便番号	791-1114
都道府県	愛媛県 ▾
市町村番地	松山市井門町99-1-A号
電話番号	089-948-4538
FAX番号	089-948-4583
メールアドレス *	mineoka@earvin-s.com

保存する

設定画面

■プロフィール

プロフィール画面では、ログインしているアカウントを確認・変更することができます。

メニュー

◀ プロフィール

ステータス * 利用中 ▾

権限 * オーナー

外部ユーザー □外部ユーザー
社外向けのアカウントを作成する場合は、こちらにチェックを付けてください。公開されるマニュアルを限定することができます。

ログインID demo

現在のパスワード

新しいパスワード

新しいパスワード確認

お名前 * 峰岡 孝平
利用ユーザーを識別するために使用します。

ふりがな みねおか こうへい
利用ユーザーを識別するために使用します。

メールアドレス mineoka@earvin-s.com
利用ユーザーを識別するために使用します。

所属 アルバイト
利用ユーザーが所属する組織を選択します。マニュアルに所属設定している場合、該当するマニュアルのみ閲覧できます。

備考

保存する

プロフィール画面

「所属」については、「P18のグループ・ユーザ管理」にて作成したグループ名が表示されます。

未設定の場合は、表示されません。

「外部ユーザー」は管理者権限の方のみ、設定が可能となります。

■各画面の共通操作

一覧画面

お知らせ一覧

全1件中 1~20件 ➤ 新規にデータを追加する場合は、こちらのボタンを選択します

新規追加

変更 公開 タイトル 本文

変更

既に登録しているデータを変更する場合は、該当データの「変更」ボタンをクリックします

削除

データを削除する場合は、該当データの上記アイコンをクリックします。

登録・更新画面

お知らせ

公開 公開する

タイトル * 配信グループを限定する機能が追加されました。

年月日 2016年 2月 17日

画像1 ファイルを選択 選択されていません


画像消去

画像2 ファイルを選択 選択されていません

画像3 ファイルを選択 選択されていません

内容 配信グループを限定する機能が追加されました。

保存する

「保存する」ボタンをクリックすることで、編集データの保存することができます。

■マニュアル作成

1つのマニュアルは複数のステップ、サブステップによって構成されます。

ステップ数、サブステップ数は、自由に設定することができます。



接客マニュアル | 3STEP
接客サービスの心構え

更新 ★★★★★ 3.0

1 3つの心構え
3STEP 2018年5月8日

- 笑顔で明るく
- はっきりと気持ちの良い声
- 丁寧な対応

2 先を見据えた受け答え
1STEP

3 すべてのお客様を気にかける
1STEP 2018年5月10日

マニュアル

ステップ

サブステップ

This screenshot illustrates the structure of a manual. At the top, there's a photo of a waitress holding a tray with three glasses. Below the photo is the title '接客マニュアル | 3STEP' and the subtitle '接客サービスの心構え'. A rating of '★★★★★ 3.0' is shown. The main content area is divided into three sections, each with a red circular number: '1 3つの心構え' (with a blue dashed border), '2 先を見据えた受け答え' (with a green dashed border), and '3 すべてのお客様を気にかける' (with a red dashed border). Each section has a date: '3STEP 2018年5月8日', '1STEP', and '1STEP 2018年5月10日' respectively. To the right of the sections, three arrows point to the right: a red arrow labeled 'マニュアル', a blue arrow labeled 'ステップ', and a green arrow labeled 'サブステップ'.

マニュアルの作成は、以下の2ステップにて作成を行います。

STEP① マニュアル概要を作成する



マニュアル一覧

新規追加

全5件中 1~20件

詳細	変更	社内公開	外部公開	カテゴリー名	マニュアル名	備考
ステップ追加	変更	<input type="radio"/>	-	接客マニュアル	接客サービスの心構え	
ト	変更	<input type="radio"/>	-	接客マニュアル	3つの心構え	

マニュアル

公開 社内公開する

外部公開 外部公開する
残り 2 名のオーナー・管理者のチェックが必要となります。

カテゴリー カテゴリー :

サブカテゴリー :

マニュアル名 *

作成するマニュアルの名前を登録します。後で変更も可能です。

タグ

イメージ画像 選択されていません

説明文

保存する

マニュアル一覧

5コンテンツ

接客マニュアル 3STEP
接客サービスの心構え
★★★★★ 3.0 2018年5月18日更新

接客マニュアル 1STEP
お客様を迎える姿勢
★★★★★ 4.3 2018年5月8日更新

利用者画面のこの部分に該当する内容となります

接客マニュアル 1STEP
名刺交換の仕方
★★★★★ 0.0 2018年5月18日更新

マニュアル全体の名称や該当するカテゴリー、サブカテゴリーを選択します。

STEP② ステップ、サブステップの登録

■編集画面

◀ マニュアル詳細

接客サービスの心構え

接客マニュアル / 基本マニュアル (社内公開 / 外部非公開)

ステップ名 *

社内公開 社内公開する
外部公開 外部公開する
残り 2 名のオーナー・管理者のチェックが必要となります。

説明文

サブステップのタイトルを入力してください

ファイルを選択 選択されていません

相手の目を見て微笑みます

社内公開する 外部公開する
残り 2 名のオーナー・管理者のチェックが必要です。

■利用者画面



■編集画面の説明

相手の目を見て微笑みます → サブステップのタイトルを入力します

ファイルを選択 選択されていません → 写真または動画ファイルを選択します

相手の目を見て微笑みます → 説明文章を登録します

④ → 写真・文章の組み合わせを追加します

社内公開する 外部公開する
残り 2 名のオーナー・管理者のチェックが必要です。 → このステップを公開、外部公開を選択します。

サブステップのタイトルを入力してください

■外部公開機能について

作成したマニュアルは、外部公開するかどうか、マニュアル単位、ステップ単位、サブステップ単位選択することができます。



マニュアル単位で外部公開するか選択することができます。

3つの心構え
3STEP 2018年5月9日

笑顔で明るく
はつきりと気持ちの良い声
丁寧な対応

ステップ単位で外部公開するか選択することができます。

先を見据えた受け答え
1STEP

すべてのお客様を気にかける
1STEP 2018年5月10日

サブステップ単位で外部公開するか選択することができます。

ユーザー アカウントが「外部」となっているID・PWでログインすると、外部公開にチェックが付いているマニュアル、ステップ、サブステップのみ閲覧することができます。

ユーザー一覧					
変更	ユーザー名	ステータス	権限	外部	ログインID
変更	山田 太郎(やまだ たろう)	利用中	オーナー	-	demo
変更	サンプルユーザー 1	利用中	一般	外部ユーザー	demo_user1
変更	サンプルユーザー 2	利用中	一般	-	demo_user2
変更	管理者	利用中	管理者	-	demo_admin

■マニュアルのお気に入り追加

マニュアルは、ユーザーIDごとにお気に入り追加することができます

マニュアル一覧

5コンテンツ



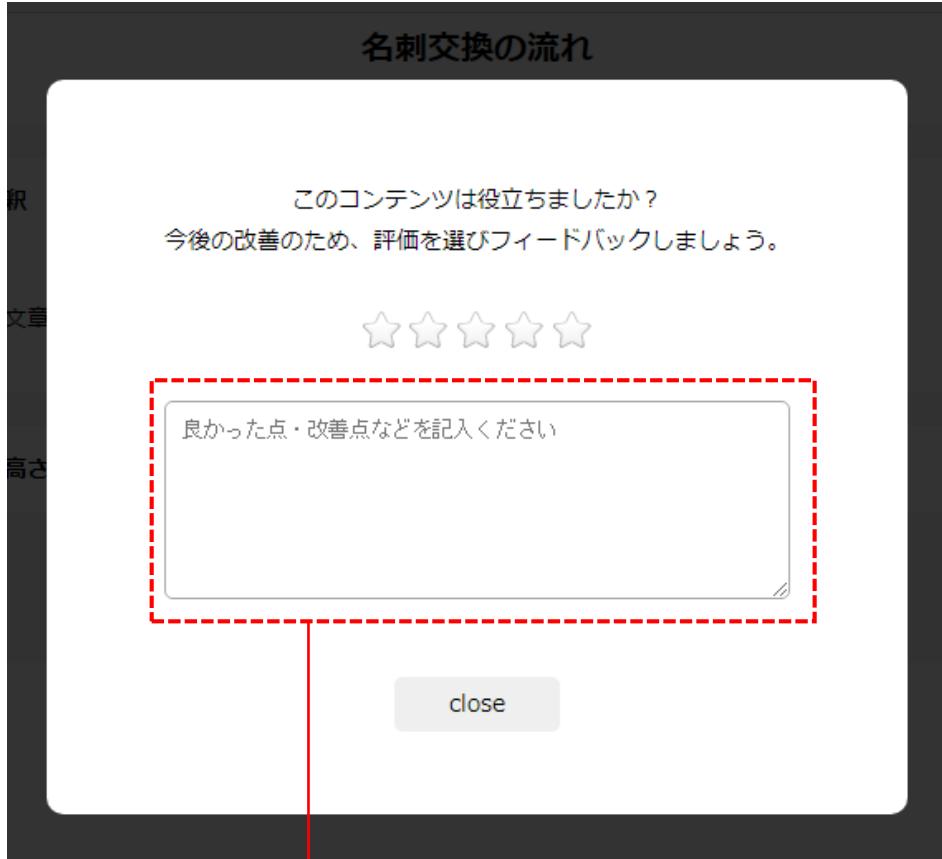
ハートマークのアイコンをクリックすると、
お気に入りに追加することができます。



「お気に入り」アイコンをクリックすると、追加したマニュアルを閲覧する
ことができます。

■マニュアルの評価・コメント

マニュアル時に評価・コメントを入力するポップアップが表示されます。
評価やフィードバックの内容を元に、今後のマニュアル改善に活かすことができます。



記入されたフィードバックは、「ログ分析」の「評価ランキング」から詳細確認することができます。

The screenshot displays two tables. The left table, titled "評価ランキング", lists two entries: "1. お客様を迎える姿勢" (4.3 stars) and "2. 接客サービスの心構え" (3.0 stars). The right table, titled "ログ分析", shows a timeline from April 21 to May 21, 2018. It includes columns for "閲覧日時", "ユーザー名", and "評価". The last row of the table has a red dashed border around its content. To the right of the table is a sidebar with sections for "コメント" (Comments), "コメントです" (Comment), "説明文書が欲しいです。" (I want a explanatory document), and "次は動画も欲しいです" (I also want a video).

評価ランキング		
1. お客様を迎える姿勢	4.3	★★★★★
2. 接客サービスの心構え	3.0	★★★☆☆

ログ分析		
＜お客様を迎える姿勢 評価・コメント履歴		
閲覧日時	ユーザー名	評価
2018/04/22 11:12	サンプルユーザー1	4.0 ★★★★☆
2018/04/22 10:32	山田 太郎	5.0 ★★★★★
2018/04/22 10:29	サンプルユーザー2	4.0 ★★★★☆

■ログ分析

マニュアルの閲覧ログを分析することができます。

メニュー

- マニュアル管理
- カテゴリー管理
- グループ管理
- ユーザー管理
- お知らせ管理
- ログ分析**
- 設定
- プロフィール
- ログアウト

ログ分析

2018-04-21 to 2018-05-21

マニュアル閲覧数 274 回 動画再生数 15 回

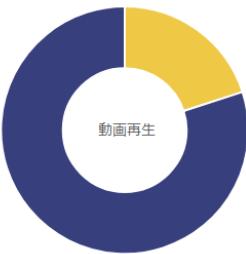
マニュアル閲覧時間 00:02:41 平均評価 3.5

ユーザー	閲覧回数
1. 山田 太郎	167回
2. サンプルユーザー 1	56回
3. サンプルユーザー 2	51回

マニュアル	閲覧回数
1. 動画サムネイル	103回
2. 3つの心構え	33回
3. ステップ 1	4回
4. 名刺交換の流れ	1回
5. すべてのお客様を気にかけ...	1回
6. 先を見据えた受け答え	1回

評価	得点
1. お客さまを迎える際の心構え	4.3 ★★★★☆
2. 接客サービスの心構え	3.0 ★★★☆☆

ログ分析



マニュアル閲覧数

274 回

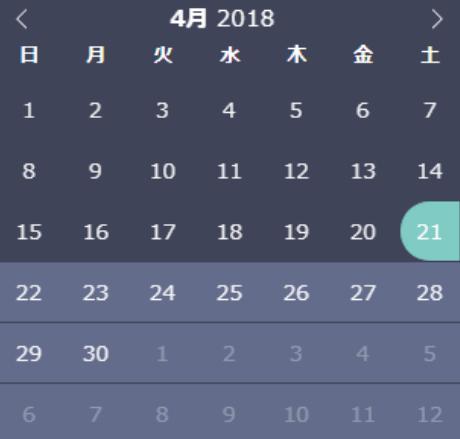
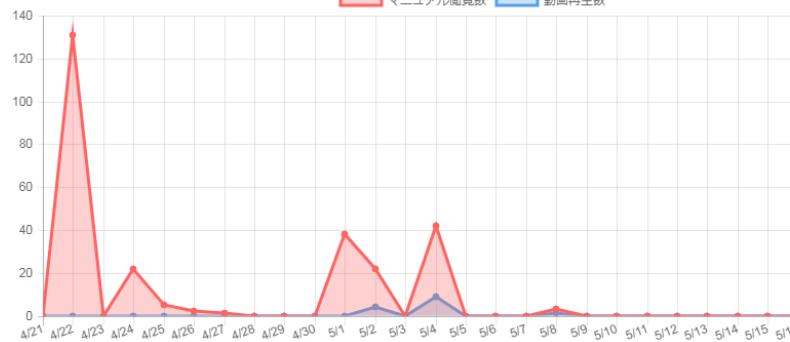
2018-04-21 to 2018-05-21

2018-04-21 to 2018-05-21

動画再生時間

00:02:41

マニュアル閲覧数 動画再生数



日付をクリックすると、範囲設定を変更することができます。

初期表示時は、過去1ヶ月が選択されています。

ユーザー閲覧ランキング

1. 山田 太郎	167回
2. サンプルユーザー1	56回
3. サンプルユーザー2	51回

マニュアル閲覧ランキング

1. 動画サムネイル	103回
2. 3つの心構え	33回
3. ステップ1	4回
4. 名刺交換の流れ	1回
5. すべてのお客様を気にかけ...	1回
6. 先を見据えた受け答え	1回

評価ランク

1. お客様を迎える際の接客サービスの心構え	3.0 ★★★★☆
------------------------	-----------

ログ分析

2018-04-21 to 2018-05-21

山田 太郎さんの閲覧履歴

閲覧日時	カテゴリー	サブカテゴリー	マニュアル名	ステップ名
2018/05/19 10:47	接客マニュアル	基本マニュアル	接客サービスの心構え	すべてのお客様を気にかける
2018/05/18 10:47	接客マニュアル	基本マニュアル	接客サービスの心構え	3つの心構え
2018/05/18 10:27	接客マニュアル	基本マニュアル	お客様を迎える姿勢	動画サムネイル
2018/05/18 10:14	接客マニュアル		名刺交換の流れ	名刺交換の流れ
2018/05/17 16:46	接客マニュアル	基本マニュアル	お客様を迎える姿勢	動画サムネイル
2018/05/17 13:41	調理マニュアル		テストマニュアル	ステップ1
2018/05/17 13:41	調理マニュアル		テストマニュアル	ステップ1
2018/05/17 10:11	接客マニュアル	基本マニュアル	お客様を迎える姿勢	動画サムネイル
2018/05/08 15:34	調理マニュアル		テストマニュアル	ステップ1
2018/05/08 15:25	調理マニュアル		テストマニュアル	ステップ1
2018/05/08 08:26	接客マニュアル	基本マニュアル	お客様を迎える姿勢	動画サムネイル
2018/05/04 15:03	接客マニュアル	基本マニュアル	お客様を迎える姿勢	動画サムネイル
2018/05/04 15:03	接客マニュアル	基本マニュアル	お客様を迎える姿勢	動画サムネイル
2018/05/04 15:03	接客マニュアル	基本マニュアル	お客様を迎える姿勢	動画サムネイル

特定のデータを選択すると、明細の履歴情報が表示されます。

■お知らせ

MOVEONを利用しているユーザーに対して、お知らせ発信することができます。マニュアルを更新した時、新しいマニュアルを追加した時などに、告知として利用することができます。

