

ユーザー様向け

ONLINE RENTALスタートブック

—ご案内準備編—



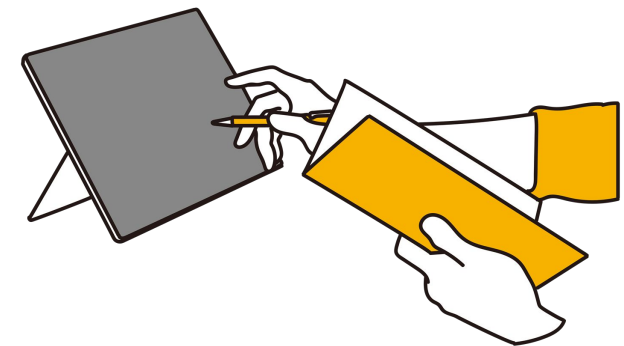
はじめに

本書は、本サービスをカンタンに、ポイントを押さえて説明ができて、その後、ご利用様がスムーズにご利用になる状態へ引き上げることができる、説明のポイント・ヒントをギュッと詰め込んで解説したスタートブックです。

ご利用者様へのサービス案内の方法や、事前に準備しておくの良いもののリスト、ご利用者様訪問時での説明の流れ、説明後のご利用者様へのフォロー等を記載いたしました。実際のご案内活動にご活用いただけると幸いです。

目次

1. ONLINE RENTALを使うメリット
1. アポ取り(電話／メール／別件訪問時に案内する)
1. ご訪問前の事前準備
1. ご訪問時の説明手順(サービス説明と操作説明)
1. テスト注文をする



多くの企業で導入いただいております

おかげさまで、多くの建機レンタル会社様に導入いただいております。
また、導入企業様からのフィードバックをもとに常に改善を重ねています。



導入企業一例



西尾レントオール様
大阪府_約190拠点
21年8月提供開始



キナン様
和歌山県_約50拠点
21年12月提供開始



レンテック大敬様
愛知県_約30拠点
21年10月提供開始



アクトワンヤマイチ様
大阪府_6拠点
22年3月提供開始



グリーンレンタル様
福島県_11拠点
22年6月提供開始

ONLINE RENTALを使うメリット

ご利用者様のメリット

ネットで注文依頼、変更連絡、手配状況確認が24時間カンタン可能。

注文の可視化で
便利に



早朝夜間も
注文依頼



カタログが
手のひらに



手配状況を
リアルタイム確認



全て無料でご利用
いただけます



返却依頼も
簡単に



営業担当者のメリット

お客様がスマホで注文・変更の連絡を入れてくれるので電話が減る。
さらに、注文内容と手配状況がスマホでチェックできるので、口頭での内容確認がゼロに。

お昼休みが
しっかり取れる



運転中の注文・
問合せ電話が減る



夜間など営業時間
外の電話が減る



急な変更対応
が減る



フロント担当との確
認電話が減る



浮いた時間でしっか
りと営業活動を



お互いにメリットあり！
電話が減ります！



ご利用者様の声

ONLINE RENTALはスマホでカンタンに貸出・返却の注文依頼ができる
だけではありません。実際のご利用者様の声をご紹介します。

レンタルに関する業務
の20%が削減・効率化
できていると感じます

Y株式会社
様



電話で注文を入れた後に、ミス防止のために、追加でメールやFaxをしていたところから、アプリだけで良い世界に。

オフィスに戻って紙のカタログを見ないと商品詳細がわからなかったのが、出先でスマートフォンで商品が調べられる&注文できるようになりました。

操作はとても簡単で、使い方に困ることはほぼありません。
レンタルに関する業務の20%が削減・効率化できている
と感じます。

24時間いつでも注文
できることに価値アリ

株式会社T
様



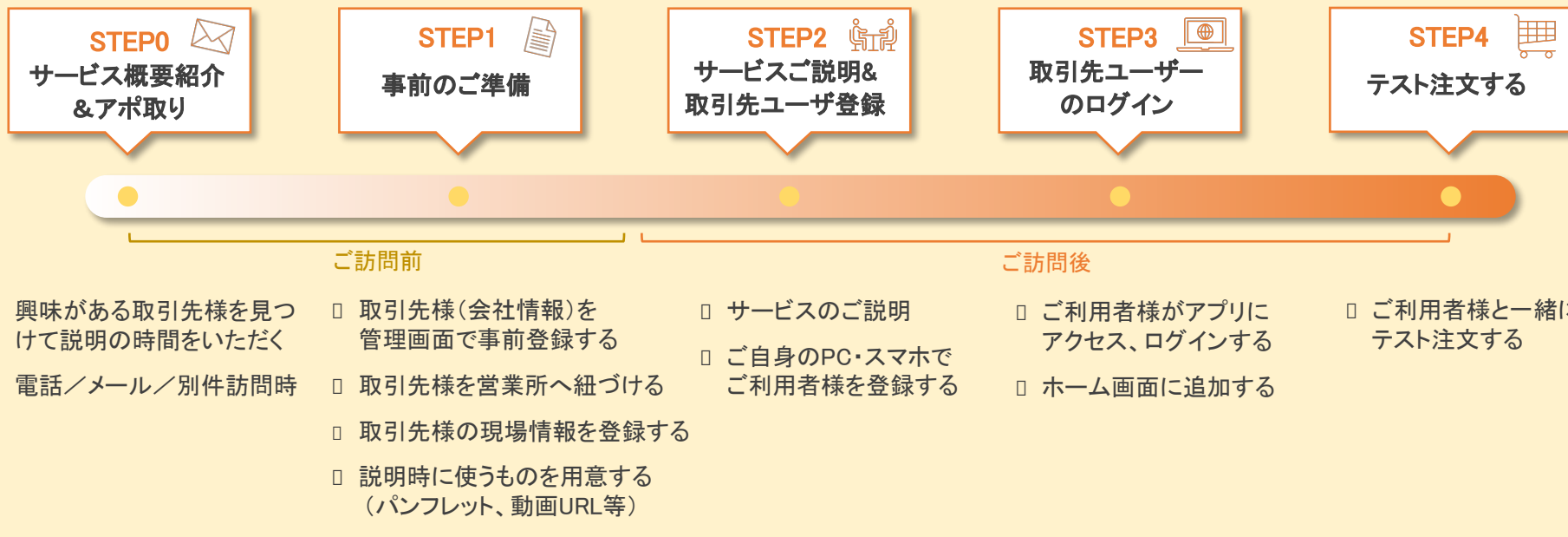
24時間いつでも注文できることに価値アリです。
週末に注文しておきたかったものを時間切れで頼めず、
月曜日になると忘れていた…というケースが何度もあった
のが解消されました。

注文履歴も活用しています。何台頼んでいたか忘れてしまう
ことがよくあり、その都度営業所に電話していました。

前もって使う機械が決まっている場合は特に、アプリ経由での
注文が根付いています。

ご利用の流れ

ONLINE RENTALのご利用者様がスムーズに登録・ログインまで行っていただくために
訪問前準備、訪問時に行うステップです。



STEP4がゴールです。ユーザ登録
達成に向けて必ずご一読ください！



具体的な手順



当サービスのご紹介にあたり、興味のある方を絞りこむ必要があります。
電話、メール、別件訪問時に口頭にて興味があるかを探る文例を下記に記載します。

電話 & 別件訪問時に口頭でご説明する場合のトーク例

※別件訪問時は、パンフレット持参 & 配布が望ましいです



「いつもお世話になっております。今回、当社にて新しく無料で使えることができる、ネット注文依頼サービスを始めました。どういうサービスかという、スマホで商品を画像付きでみながらそのまま注文が出来るようになります。例えば、これまでご迷惑おかけしていた、営業時間外や、お昼休みや運転中等で電話繋がらない問題が解消します。また、注文手配の状況確認や再注文、注文の変更もスマホで簡単に出来ます。

現在使っていただいているお客様はとても便利という声をいただいております。ぜひ御社のご注文担当の方に使っていただきたいと思ひ、優先的に声をかけさせていただいております。ただ使い始めるのに登録が必要になっていきますので、簡単な操作のご説明と登録のお時間に20～30分くらいいただけたらと思うのですがどこか日程調整できそうな日はありますでしょうか？」

メールでご説明するときの文例



いつもお世話になっております。
今回、当社にて新しく無料で使えることができる、ネット注文依頼サービスを始めました。

<便利な機能を一部紹介>

- ・注文、変更、確認の電話時間を削減して作業や適切な休憩時間にあてられる
- ・これまで時々ご迷惑おかけしていた、営業時間外や、お昼休みや運転中等で電話繋がらない問題が解消
- ・事務所に戻って分厚いカタログを見なくてもスマホでカタログが見れてそのまま注文可能
- ・注文手配の状況確認や注文の変更がスマホで24時間できる

現在使っていただいているお客様からもとても便利、電話の時間が大きく削減されたという声をいただいているので、ぜひ御社のご注文担当の方に使っていただきたいと思ひ、優先的に声をかけさせていただいております。ご利用にはご登録が必要です。ご説明と登録のお時間として20～30分程度いただきたいと思ひます、ご興味ございましたら私までご連絡いただけますと幸いです。

訪問前に下記の準備を行います。各操作手順を次頁からご説明します。

1. 取引先様(会社情報)を管理画面で事前登録する



2. 取引先様を営業所へ紐づける



3. 取引先様の現場情報を登録する

(※登録しておくと説明当日の操作説明がスムーズになりますが必須ではありません)



4. 説明時に使うものを用意する(パンフレット、動画URL等)



訪問時にスムーズに利用者様登録・ログイン案内ができるよう、
訪問前に対象取引先様情報を登録しましょう。

1

管理画面左側のメニューから
「取引先登録」を押す



2

「+新規登録」を押す



3

取引先様の情報を入力して「登録」



(2)取引先様を営業所へ紐づける

【STEP0】
概要紹介 / アポ取り

【STEP1】
事前準備

【STEP2】
サービス説明 / 登録

【STEP3】
ログイン

【STEP4】
テスト注文

登録した取引先をご自身の営業所に紐づけてください。

1

管理画面左側のメニューから
「営業所登録」を押す



2



ご自身の営業所が所属する
ブロックから「営業所一覧」を押す



「取引先一覧」を押す



「新規登録」を押す



紐付けたい取引先名をチェック
BOXで選択してから「選択した
会社を登録」を押す

(3)取引先様の現場情報を登録する

【STEP0】
概要紹介/アポ取り

【STEP1】
事前準備

【STEP2】
サービス説明/登録

【STEP3】
ログイン

【STEP4】
テスト注文

登録した取引先の現場情報を登録してください。
※事前に現場情報を把握していない場合は訪問時に登録します

1

管理画面左側のメニューから
「営業所登録」を押す



2



ご自身の営業所が所属する
ブロックから「営業所一覧」を押す



「取引先一覧」を押す



対象取引先の「現場管理」を押す



・「新規登録」を押す
・必要事項を入力して「保存」を押す

(4)説明時に使うものを用意する

【STEP0】
概要紹介/アポ取り

【STEP1】
事前準備

【STEP2】
サービス説明/登録

【STEP3】
ログイン

【STEP4】
テスト注文

以下は説明をスムーズに進めるために必要なものです。訪問前に準備しましょう。

STEP2で使います

<サービス紹介パンフレット>



STEP3で使います

<エンドユーザー向けスタートブック>



レンタル会社用
操作手順ヘルプセンター
スマホ用QR



<サービス紹介動画>

(スマホでYouTube動画を見せる)



<アクセス用URL/スマホアクセス用QRコード>

レンタル会社用
管理画面操作マニュアル



お客様用
注文アプリ操作マニュアル



ここから先は訪問先！

サービスのご説明をしたあとは、ご利用者様登録を始めましょう。

1. サービスのご説明



2. ご利用者様(エンドユーザー)を登録する



まず動画、続いてパンフレットを使ってサービスを使うメリットを説明します。

「便利そうだな」を伝えるには動画でOK。「具体的にどこが便利？」はパンフレットを使って説明しましょう。説明を終えたら、次ページの流れに沿って、ご利用者様と一緒に実際アプリを使ってもらう準備を進めましょう

サービス紹介動画 (スマホでYouTube動画を見せる)



まずはこのサービス、何ができるかのイメージをお伝えするための2分程度の動画がありますので、ご覧ください！

サービス紹介パンフレット



上記の赤矢印部分が「具体的にどこが便利？」に答えるポイントです！アピールしましょう。

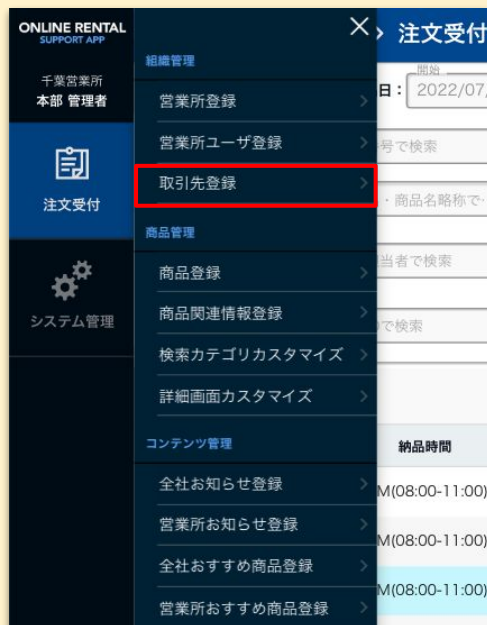
動画の補足をこのパンフレットでいたします。このサービスを使いますと、このようなことがスマホからカンタンにできるようになります。例えば、商品を探す時には…

さらに、実際のスマホの画面を見せながら話す方が、「あ！なるほど！」と理解が進みます！

管理画面でご利用者様(エンドユーザー)を登録する

1

管理画面左側のメニューから
「取引先登録」を押す



2



該当の取引先様の「ユーザー管理」
を押す



「新規登録」を押す



アドレス、氏名、フリガナ、電話番号等必須項目を入力。

右にスクロールすると管理者ボタンが出てくるので「管理者」のチェックを入れる。管理者設定は左画像のようになっていればOKです。



「保存」を押す。登録者へメールが送信されます。

? [詳細手順をみる](#)

いよいよ、ご利用者様の端末(スマホ or PC)でログインします。
ご利用者様と一緒に操作して慣れてもらいましょう！
まずは、ご利用者様へ届いているメールを確認してもらいます。

1. ご利用者様がONLINE RENTALにアクセス、ログインする



2. ホーム画面に追加する



2通のメールを確認。ログイン情報が記載されています。

ONLINE RENTALにアクセスするためのご招待メールを2通お送りいたします。
ログインIDは、登録時のメールアドレスです。
初回ログイン用のパスワードはメールに記載されています。

1

メール「パスワードのお知らせ」

【〇〇株式会社】 オンラインレンタルアプリパスワードのお知らせ

online-rental@sorabito.com amazonses.com 経由

To 自分 ▾

B社
テスト ユーザ 様

この度は「オンラインレンタルアプリ」に登録いただき誠にありがとうございます。
ログイン手続きに必要な、お客様のパスワードをお知らせいたします。

・ログインパスワード：

■ログインページはこちら

※初回ログイン後、パスワードの変更を行っていただきます。

スマートフォンをご利用の方：

<https://i-rental-order.com/>

PCをご利用の方：

<https://i-rental-order.com/>

ご不明点は下記までお問い合わせください。

ONLINE RENTAL SUPPORT APP

〇〇株式会社

このメールは送信専用メールアドレスから配信されています。
本メールに直接返信いただいても対応できませんのでご了承ください。
本メールにお心あたりがない場合、お手数ではございますが、このまま破棄をお願いいたします。

(1)ログインIDは、登録したメールアドレスです
※スマートフォン版/PC版のどちらも同じアドレスを
IDとしてご利用いただけます。

(2)初回ログインに利用するパスワードが
メールに記載されています

(3)メールに記載しているURLをクリックすると、
ブラウザが起動してログインページが表示されます

ログインURLから初回ログインします。

※ご利用様の端末(PC・スマホ)にて操作

招待メールに記載のメールアドレス(ログインID)
と初回パスワードを利用してログインします。

2



画像はスマートフォン版です

- (1)ログインID(登録したメールアドレス)を入力
※スマートフォン版/PC版のどちらも同じアドレスをIDとしてご利用いただけます。
- (2)メールに記載されている「パスワード」を入力
- (3)メールアドレスと初回パスワードを入力後、「ログイン」を押す

[? 詳細手順をみる](#)

続けて、パスワードを変更します。

※ご利用様の端末(PC・スマホ)にて操作

初回ログイン時には、パスワードの変更を求める画面が表示されますのでパスワードを変更してください。

3

ログインを押すと初期パスワード
変更画面が表示される



初期パスワード変更画面



(1)ご自身で任意のパスワードを入力

※パスワードの条件は以下です

- ・8文字以上64文字以内
- ・半角英大文字/英小文字/数字をそれぞれ1文字以上使用

(2)新しいパスワードを入力したら
「パスワードを変更して続ける」を押す

(3)ホーム画面が表示されます
これにて初期パスワード変更作業は終了です

iPhoneユーザーはご注意ください

iPhoneご利用の場合、初回ログイン後の「初期パスワード変更設定」画面でパスワード保存推奨画面が開きますが「今はしない」を選んで下さい。



[? 詳細手順をみる](#)

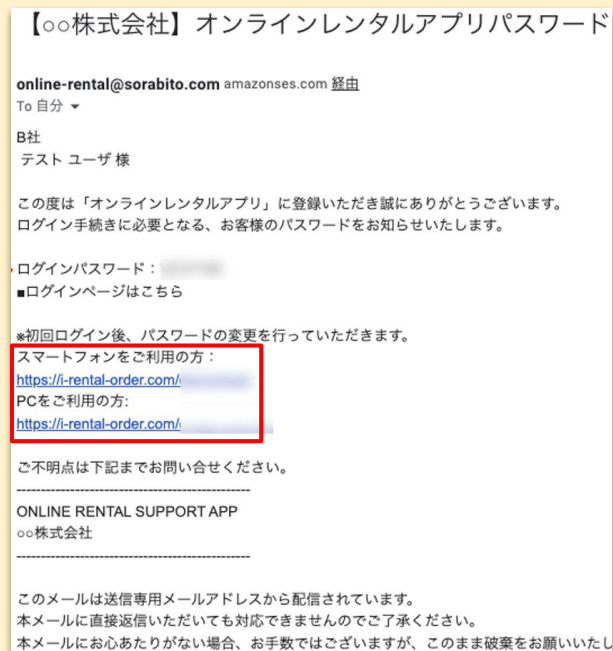
再度、メールに記載されているログインURLからログイン画面を開いてください。

※ご利用者の端末(PC・スマホ)にて操作

ログインパスワードは“変更した新しいパスワード”を入力してください。

4

メールに記載されているURLをクリック



メール「パスワードのお知らせ」



(1)ログインID(登録したメールアドレス)を入力

(2)変更した新しい「パスワード」を入力

(3)「ログイン」を押す

iPhoneユーザーの方へ

iPhoneご利用の場合、パスワード保存推奨画面が開くことがありますので、ここでは「パスワードを保存」を選んで下さい。



? [詳細手順をみる](#)

ホーム画面に追加します (iPhoneの場合)

※ご利用者様の端末(PC・スマホ)にて操作

新しいパスワードでログインが完了したら、スマートフォンの「ホーム画面にアイコンの追加」を行って下さい。

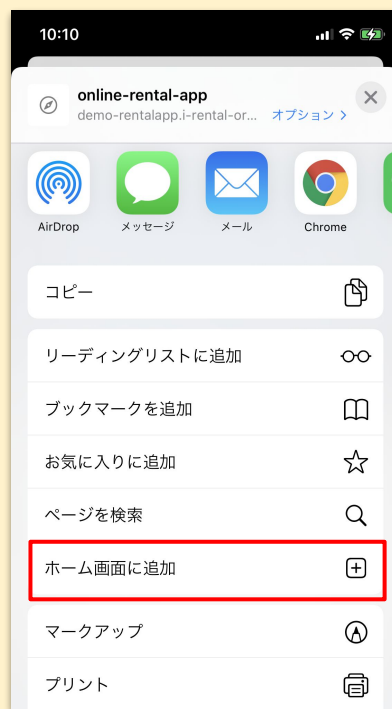
5

画面下部の共有ボタンを押す



6

「ホーム画面に追加」を押す



7

・名称を入力する
・「追加」を押す



8

ホーム画面にアイコンが表示される



ホーム画面に追加します(Androidの場合)

※ご利用お客様の端末(PC・スマホ)にて操作

新しいパスワードでログインが完了したら、スマートフォンの「ホーム画面にアイコンの追加」を行って下さい。

5

メニューアイコンを押す



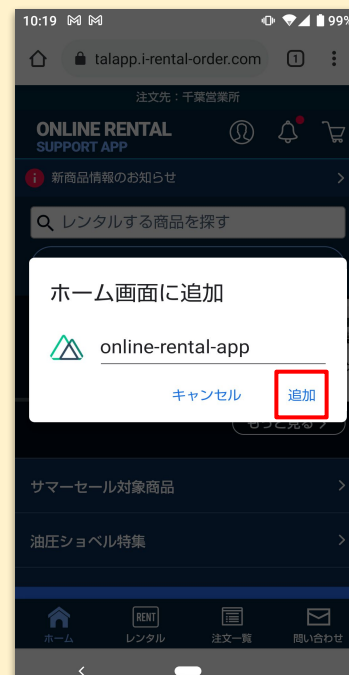
6

「アプリをインストール」
を押す



7

「追加」をタップする
※名称変更する画面を挟む場合
もございます



8

ホーム画面にアイコンが
表示される



[? 詳細手順をみる](#)

これでご利用者様が注文できる準備が整いました。
ご利用者様と一緒にテスト注文を行い操作に慣れてもらいましょう！
操作は下記の3つのステップで注文がカンタンにできることを体験してもらいます！

1. 商品を選んで注文する

商品を選んでカートに入れて
注文するまでの操作を体験して
いただきます

ホーム

- └ カテゴリから選ぶ
- └ 商品詳細画面
- └ 注文リストに入れる
- └ レンタル条件の設定
- └ 注文内容を確認
- └ 注文を確定する

2. 注文を変更する

注文の変更がカンタンにできること
と、アプリでの変更は何営業日前
まで可能かを説明しましょう

注文一覧アイコン

- └ 注文手続き中タブ
- └ 該当現場の注文選択
- └ 注文変更ボタン
- └ レンタル条件画面

3. 注文履歴を確認する

レンタル会社が手配のステータスを変えると
スマホにメールが届くことと、注文内容は
「レンタル手続き中」or「注文履歴」画面で
確認できることを体験していただきます

ホーム

- └ 注文一覧
- └ 「レンタル手続き中」タブ
あるいは「注文履歴」タブ

体験内容

操作手順

アピールポイント

商品詳細画面では幅や仕様が記載されているので「現場に合う機械かどうかスマホで確認
できるのってカタログ見るより営業に電話するより楽！

従来の「電話で営業に在庫確認してOKなら改めてメールやFAXで発注」や「何度も
発生する注文変更の連絡」が、これからはスマホを使って1ステップで注文ができる！

注文後の手配状況や今借りているものが、メールやアプリでささっとわかるので、
確認の手間が減らせる！

ここもチェック！便利機能！

<カート機能>



カートは注文をストックしておける場所。職人さんから依頼されたらその場で商品選んでとりあえずカートに入れておいて、後でまとめて注文。という使い方ができるので便利！という声をいただきました！

<よく注文する商品>



繰り返し注文するものは、よく注文する商品ということで、ホーム画面に写真付きで表示されるので、ささっと再注文が可能になります。使っていくうちに、自分仕様の使いやすい注文ツールになっていくのです！

<お知らせ機能>



お知らせ機能を使うとレンタル会社からの新商品のお知らせやイベント告知が、メールとONLINE RENTAL内で告知可能です！

<マイページ>



管理者の権限を持つと、マイページから同じ会社の同僚を追加することができます。パスワードロックされた場合も管理者なら解除可能です。

注文側 操作マニュアル リンク集

よく操作する手順について 下記QRコードから操作方法をご覧になれます。

貴社専用ログイン画面



ログインする



貸出注文依頼をする



注文の変更をする



注文をキャンセルする



注文内容と
手配状況を確認する



返却依頼をする



返却依頼を変更する



返却依頼を
キャンセルをする



利用者を追加する



パスワードロック
を解除する



セキュリティに関して

1. 本サービスはスマートフォンにインストールする「アプリ」ではなく、標準ブラウザからアクセスしてご利用になるサービスです
2. 実施しているセキュリティ対策は、以下黄枠内に記載しています

1. 不正アクセスに関する取り組み

・通信の暗号化

お客様端末とONLINE RENTAL間の通信は256bit対応の暗号化技術により守られており、第三者によるデータの盗聴を防ぐ対策をとっております。

・保存データの暗号化

お客様のデータは、暗号化されており、万が一データの流出があった場合も読み取りを防ぐ対策をとっております。

・ログイン試行回数の制限

同じアカウントに対して、ログイン試行が複数回失敗した場合アカウントをロックする機能を有しパスワードの総当たり攻撃による不正アクセスを防ぐ対策をとっております。

2. データ保全に関する取り組み

・サービス運用基盤について

ONLINE RENTALのサービス提供基盤には、米アマゾン・ドット・コム社の提供するAmazon Web Service (AWS)を採用しております。

※AWSの取得している代表的な認証は以下となります。
「ISO27017」「ISO27001」「SOC1、SOC2、SOC3」

・データバックアップについて

データバックアップに関してもAWSを活用し、定期バックアップ、マルチロケーションでのデータ分散保存など複数のデータ保全対策を取っております。

3. ウイルス対策などに関する取り組み

・業務用端末に対する取り組み

従業員に貸与しているノートパソコンなどの業務用端末は、社内規定に基づき社内標準化されたソフトウェアの導入およびシステム構成の管理を行っています。

・サービスに対する取り組み

ONLINE RENTALのシステム側では、各種セキュリティ対策の他、利用権限の最小化、多段階認証を用いた不正アクセス対策を行っているほか、外部調査企業による脆弱性診断を行っています。

4. お客様データの管理体制に関する取り組み

・情報セキュリティポリシーの策定・運用について

当社では、お客様からお預かりする個人情報をはじめとする各種情報資産の厳正な管理が重要であることを強く認識し、情報漏えいリスクに対する対策として、IPA(独立行政法人情報処理推進機構)の推奨する「中小企業の情報セキュリティ対策ガイドライン」に則ったセキュリティポリシーを策定し運用を進めております。

参考URL：<https://www.ipa.go.jp/security/keihatsu/sme/guideline/>

テスト注文のあとは通常注文。操作マニュアルをメールしてフォロー。

ご利用者様は、まだ操作に慣れていなく、不安が残っているのでフォローしてあげてください。

よく行う操作手順についてリンク集を案内する時のメール文例

いつもお世話になっております。
先日は、当社ネット注文依頼サービスのご登録&テスト注文頂き、ありがとうございました。
今後は通常のご注文をネット注文することができますのでぜひ活用をお願いします。
操作方法でお困りの方は以下リンクにて操作手順をご確認ください。
ご不明点等ございましたら遠慮なくご連絡くださいませ。
<よくおこなう操作手順リンク集>

- ・ログイン関連
→<https://i-rental-help.zendesk.com/hc/ja/categories/4500856774937>
- ・貸出注文関連
→<https://i-rental-help.zendesk.com/hc/ja/categories/4500881243289>
- ・注文内容の確認
→<https://i-rental-help.zendesk.com/hc/ja/articles/7669843313049>
- ・注文変更依頼
→<https://i-rental-help.zendesk.com/hc/ja/articles/4416752840217>
- ・返却注文関連
→<https://i-rental-help.zendesk.com/hc/ja/categories/4500905022745>
- ・利用者のパスワードをロック解除する
→https://i-rental-help.zendesk.com/hc/ja/articles/4416749957145#h_01G5E4FW2DYAXCY9T8RKPJP6ER
- ・利用者を新規に追加する
→<https://i-rental-help.zendesk.com/hc/ja/articles/4416749960089>

操作説明後も定期的に連絡して、
アプリ注文サポートが大事！
数回アプリを使うと繰り返し使ってくれるようになります！

