

Signia補聴器新製品発表オンラインイベント「Signia UPDATES ～進化するSignia AX、続くイノベーション～」(2022/11/16,17) でアンケートやスマホからいただいたご質問にお答えします。

	コメント	ご回答
<b>AX全般について</b>		
1	AXシリーズの場合、OVPや細かい機能のオン、オフ、アプリなどフィッティングの際微調整できるさまざまな機能がありますが、相談時間に時間制約がある場合、ここだけは押さえてほしいポイントはありますか？	AXシリーズに限ったお話ではありませんが、お客様の主訴のうち最もお困りの点/改善ご希望の点を優先的に調整いただくことが肝要かと思われます。 その上でとなりますが、「周囲がうるさい/もっと聞きたい」等といったきこえの範囲についてのご要望であれば、Xセンサー2.0の操作が短時間で効果が現れやすい調整としておすすめです。
2	AXへの買い替え、高い両耳率に繋がった一番大きな理由はなんですか	一番の理由と絞ることは難しいですが、よく聞きするものを一部ですが挙げさせていただきます。  【AXへの買い替え】 ①ダブルプロセッサとライブサウンドによる、くっきり・すっきりきこえ。 試聴でお聞かせすると使用中の補聴器よりも明確に聞きやすいとご反応が良く、買い替えになるケースが多数です。 またその際には雑音下での試聴ご体験が効果大となっています。 ②ニーズの大きい充電式補聴器にRIC/オーダーメイド耳あな型というラインナップが揃っていること。  【高い両耳率】 ①両耳連動を活用した機能の充実(OVPやビーム指向性等)。 それぞれを実際に試聴でお聞きいただき、「この機能があるのが3クラス、ないのが2クラスです」というご案内をいただいています。 ②充電式の補聴器は、充電器自体に補聴器を入れるスロットが2つあるため、それをご覧になると自然に両耳が当たり前というご認識をいただくことができるようです。 ご相談の際にも是非デモ機やダミーをお手に取っていただくことをおすすめいたします。
3	上位クラスの売上を落とすことなくスムーズにお客様へお勧めするコツはありますか	製品や金額を基にしたご提案ではなく、まずお客様のニーズをお聞きし整理した上でそれを改善するためのご提案としていただくことで、総じて上位クラスを無理なくご提案いただけることと思います。 弊社ではそのためにご活用いただける「聞こえと生活スタイルのチェックシート」という販促物をご用意しております。 (Q&Aコーナーでお見せたものです。) これはニーズをチェックしていただき、その中で特に改善したいポイントを絞り込んでいくことで最適なクラスをご提案していただくことができるツールです。 是非、活用をご検討ください。
4	タッチで受話はAndroidでも使用は可能でしょうか？	申し訳ございません。タッチでの受話はiPhoneのみ対応、且つ7AX/5AX/3AXのみ対応となります。Androidでは使用いただけません。

<b>試聴方法について</b>		
1	ノイズのアプリの利用法が参考になった。	疑似的な生活雑音を出すことでクラスの差がよりわかりやすくなり、お客様は購入後の姿を想像しやすくなります。ぜひConnexのDVDに格納していますブラウンノイズをご活用ください。 同じノイズをスマホで出せる「White Noise」というアプリも便利です。お客様まで1mの距離でしたら、iPhoneなら音量はスライダーの中央がおすすめです。これだと50dB SPL程度となり、試聴に使いやすい音量となります。
2	ブラウンノイズは何dB SPLで出力するのが良いでしょうか？	試聴では50dB SPL程度がわかりやすく、かつうるさすぎず不快に感じられることもない音量だと考えております。iPhoneではスライダーの中央が1m離れてほしい50dB SPLになります。

Styletto AXについて		
1	スタイレットのON/OFFはありがたかった。	ご調整の際のお役に立てていただくことができればと思います。 ただし、あくまでも緊急用のご対応であることにご注意ください。本来と異なる機種 of 充電器を使用して実際の充電を行うことはできません。あくまでも補聴器の電源ON/OFFのためとしての使用をお願いいたします。  基本的に調整の際にはお客様ご自身の充電器をご持参いただくようにご案内ください。
2	Stylettoの動画の入手方法を教えてください	担当営業にお申し付けください。是非ご活用をお願いいたします。
3	スタイレットのポータブルタイプ充電器でオーダー耳栓は使えますか？	StylettoAXのクリックモールドは、最も小型の「クリック」のみ対応可となります。ただし、お客様のお耳が大きい場合等はクリックでも大きい形状になりポータブル充電ケースに入らなくなることもあります。 必要に応じて、事前に耳型をお送りいただいでご確認させていただくことも可能です。 据え置き型のドライ&クリーン充電器は全てのサイズのクリックモールドが使用可能ですので、もしケースに入らない場合には、そちらをご使用ください。

CROS AXについて		
1	CROSはどのタイプでも使用出来るとの事でしたが、以前はPure312 同志、Pure C&Go 同志でないといビーム指向性等両耳機能が使えなかったと思いますが、どの組合せでも両耳機能は使えるのでしょうか？	[組み合わせについて] AXではどのCROSでも（充電/電池とも）、すべてのAX補聴器本体に使えます。（充電/電池。Pure/Styletto/Insio/312。7～1クラス。）  [両耳機能について] AXではCROS/BiCROSいづれも、ビーム指向性/スピーチフォーカス360° は使用できません。
2	Pure C&G AX と CROS Pure C&G AX を使用する場合、充電器は1個でいいのでしょうか？	はい。Pure C&G AX とCROS Pure C&G AXの組み合わせであれば充電器は1個で使用していただくことができます。

MY WellBeingについて		
1	MY WellBeingがとても面白いと思います。	ありがとうございます。是非、多くのお客様へのご提案にお役立てください。
2	My WellBeing をお客様への補聴器貸付時や試聴体験時にデモンストレーション又は、利用することで、購買意欲はもちろんのこと、装用意欲も向上させることができそうだなと感じました。ありがとうございました。	ありがとうございます。補聴器がお客様のより良いきこえを支えるだけでなく、体と心の健康につながるものとして、是非ご活用ください。
3	マイウェルビーイング、会話量のレベルの表示について質問です。 会話の前提条件はどのようになっていますか？例えば、テレビドラマの音声を会話と認識することはありますか？	テレビの声や、周囲の他者の声を「会話量」と誤認識することはありません。 MyWellBeingの「会話量」は、OVPで録音された自分の声を基に、自分が話している量を記録しています。 OVP使用時、ご自分の声は楽になっても他の人の声は小さくならないことは皆様にもご体験いただいていることと思えます。MyWellBeingも同じ原理で「自分の声」「他の人の声」はそれぞれ別に認識しており、上記の通り正しく記録がなされますのでご安心ください。
4	My Well Beingはどのクラスでも使えますか？	MyWellBeing対応機種は7AX,5AX,3AXです。2,1クラスではご使用いただけません。
5	データログのグラフがX/AXでは会話の割合がわかりにくい（静かな環境・騒がしい環境・音楽）実際に会話が多い少ないがわからないので、My WellBeingの会話が反映されるとカウンセリングに役に立つと感じる。お客様のスマホのMy WellBeingを見せていただきにいかがと思います。	MyWellBeingの「会話量」はOVP録音を基にした自分の発声の記録です。すべての環境下での発声の総量となっている点が、Connexxのデータログで表示されている「○○な環境での会話」とは異なります。 また、MyWellBeingに記録されるデータはお客様のプライバシーとも言えますので、販売店様にConnexxで読み取られることを嫌がられる場合も想定されます。そのためConnexxへの反映は現時点では行っておりません。 いただきましたご指摘は、今後の開発にあたり参考とさせていただきます。
6	マイウェルビーイングはスマートフォンの歩数計と連携して歩数をカウントできますか	MyWellBeingはお客様が歩行中はスマホを持ち歩かなくていいのが特徴です。 歩行データはまず補聴器に記録されたのちに補聴器からSigniaアプリに転送されます。従って他のスマホアプリと連携はできません。 また、仮に他の歩数計アプリを使用される場合、そちらはスマートフォンや腕時計でポケットの揺れや腕振りもカウントすることがあるため、MyWellBeingの測定値とは異なる場合があります。
7	マイウェルビーイングはAX以外のプラットフォームも使えますか	MyWellBeing対応機種は7AX,5AX,3AXです。Xperience以前のプラットフォームではご使用いただけません。

製品へのご意見		
1	<p>Q&amp;Aセッションにつきまして議題に挙がっておりました充電器の不具合につきまして（中略）あるお客様からは、こんなに高価なものなのに、「後付けのA4 1枚でこのような症状が出たら故障ではない」というやり方は不信任に感じる。元々の説明書も不具合の場合が有るという記載も点在しており読み取りづらい。充電器の性能としてスタンダードな状態を記した説明書をきちんとメーカーへ確認して用意して欲しい。」というご指摘を受けました。</p> <p>後付けの不具合の資料での説明については深く謝罪し、店舗独自でお客様の為に下記資料を作成中です。</p> <p>①充電器の正常な動作として起こり得るランプ表示のされ方+後付けで貴社から頂戴しましたA4の説明の内容をまとめたもの ②充電器を直にコンセントへ差さなければならないという注意書きが説明書に無い注意事項をまとめたもの これらを1枚の用紙にまとめたものをご用意するように進めております。</p> <p>貴社では上記の様に起こり得る症状を加えた新しい説明書を作成するご予定はございますか？</p>	<p>ご不便・ご迷惑をおかけし申し訳ありません。</p> <p>はい、近く12月の中旬ごろをめどに充電器の使い方ガイド(充電器の使い方をカラーで分かりやすくユーザー様にご紹介するもの)の同梱を、すべての充電器に対して開始する予定です。これをご参照・ご利用いただくことで、充電補聴器に関するお問い合わせやトラブルを解消していくための一助にしたいと考えております。</p>
2	<p>今回のイベントとは関係ありません。</p> <p>充電式RICやBTEで、補聴器本体で電源のON/OFFを行う場合、見て分かる（LED等）ように改善していただきたい。</p>	<p>いただいたご要望は海外本社に共有し、今後の製品開発にフィードバックしてまいります。</p>
3	<p>ストリームラインTVの製造がかなり遅れていますか何とか成らないのでしょうか？</p>	<p>ご不便・ご迷惑をおかけし申し訳ありません。世界的な半導体不足の影響がある中で、製造がままならない状況が続いております。一日も早く状況を改善すべく、海外本社が手を尽くしております。</p>
4	<p>補聴器の価格について高いと言う印象をお持ちのお客様が多いです。</p> <p>欲しいんだけど、年金暮らしなので思い切りがつかないお客様が多いです。</p> <p>使って慣らすのではなく、使った時から慣れやすいものがないかと思、できるだけ最新の機種をお勧めしていますが、私が思いますのに1から7までの間で最低限お勧めしたいのは2です。</p> <p>そのランクの価格帯が出来ましたら、せめて30万後半に設定されればいいのと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。よりお求めやすい価格でのご提供ができるように、いただいたご要望は海外本社に共有し、今後の製品開発にフィードバックしてまいります。</p>
5	<p>アクティブに関してですが、R,Lの表示が分かりにくいので赤、青のマークが欲しいです。</p>	<p>いただいたご要望は海外本社に共有し、今後の製品開発にフィードバックしてまいります。</p>
6	<p>電池式インシオタイプ希望</p>	<p>いただいたご要望は海外本社に共有し、発表できるタイミングが来たらお伝えします。</p>
7	<p>充電タイプの一年間の平均電気代はいくらくらいですか</p>	<p>¥150/年程度となります。</p>

販促物へのご意見		
1	<p>カタログや販促資料に若い人の写真を使うのは賛成です。しかし人種については、スライドで使われていたような50～60歳程度の“日本人”の写真を使うべきではないでしょうか？</p> <p>こうなりたい自分、自分が憧れる同性像が良い写真だと思います。そのため写真モデルの年齢は、実際のお客様よりマイナス10歳くらいで丁度良いです。しかし日本人にとって、別の国の人は遠すぎて憧れません。</p> <p>写真はコストをかける価値があると思います。</p>	<p>シグニアは世界展開している補聴器ブランドですので、世界各国で統一のイメージを作るため、様々な人種のモデルを使用しています。</p> <p>また、日本で展開されている様々な商品・サービスを見ると、モデルにアジア人種（日本人を含む）以外を採用することは、一般的に行われています。若い年齢層がターゲットになればなるほど、そのような広告に慣れていていると思いますので、あえてアジア人種だけを採用する必要性は高くないと考えております。</p>
2	<p>カタログやポスターは他社に比べておしゃれで好印象でした。</p> <p>販促に使用する人物が若い理由であったりわかって、これからアプローチ（購入いただきたい層）するのに自信がついた。</p>	<p>嬉しいご意見ありがとうございます。ぜひシグニアの販促品を、新しい層のお客様獲得にご活用いただければと思います。</p>
3	<p>マーケティング的な部分では少し気になる点として、まだまだターゲットの年齢層を高く見過ぎかと思ます。</p>	<p>確かに、60代よりも若い年齢層の方もたくさんいらっしゃいます。その年代にもアプローチできるよう、工夫していきたいと思っております。</p>
4	<p>若い顧客を獲得するのが重要なのは分かるが、そのやり方が正解？</p>	<p>若い顧客を獲得するための手法は、様々あると思っております。現在のやり方だけではなく、柔軟に検討していこうと思っております。</p>
5	<p>補聴器のバリエーションがさらに増え、お客様のご希望に沿える販売がしやすくなったと感じます。</p> <p>補聴器は、どうしても年寄りくさいイメージがありますが、そうではないことを自信を持って、もっと身近に装着して頂ける様にして行きたいと思ます。</p>	<p>嬉しいご意見ありがとうございます。</p>

### 音声について

1 音が急に大きくなったり小さくなったりしてその都度調整するのが面倒でした。（他多数いただきました）	初日は音声の不調でご不便をおかけし、申し訳ありませんでした。二日目は対策が完了して配信いたしました。
--	--

### イベントの構成について

1 お話中のBGMはいらないです	ご意見をいただきありがとうございます。次回の参考にさせていただきます。
2 例えば試聴して頂く時のコツ…テクニックとか、ドーム選びのコツとか、特に大矢さんのパートは参考になることばかりでしたので、メモリがあったのですが追いつけない部分も多かったです。資料を送って頂くか、プリントアウトできるようにして頂けると助かりますが…。	シグニアの販売店様向けウェブサイトに録画動画を公開しておりますので、ぜひご確認ください。
3 仕事の時間と重なってしまい、やりくりしていましたが、結果的に5時以降しか参加できませんでした。後日の見逃し配信はありますでしょうか？よろしく願い申し上げます。	シグニアの販売店様向けウェブサイトに動画を公開しておりますので、ぜひご確認ください。