

アフターセールス リー ド マネジメント オペレーション ユーザー マニ ュアル

V01-March 2026



もくじ

はじめに	<u>3</u>
リード管理プロセス概要	<u>6</u>
リードの生成	<u>18</u>
リード クオリフィケーション	<u>20</u>
来場予約の管理	<u>24</u>
交渉クロージング	<u>27</u>
車両ページ	<u>34</u>
モニタリングとKPI	<u>36</u>
モバイル ウェブ APP	<u>45</u>
用語集	<u>52</u>
結論	<u>55</u>



はじめに

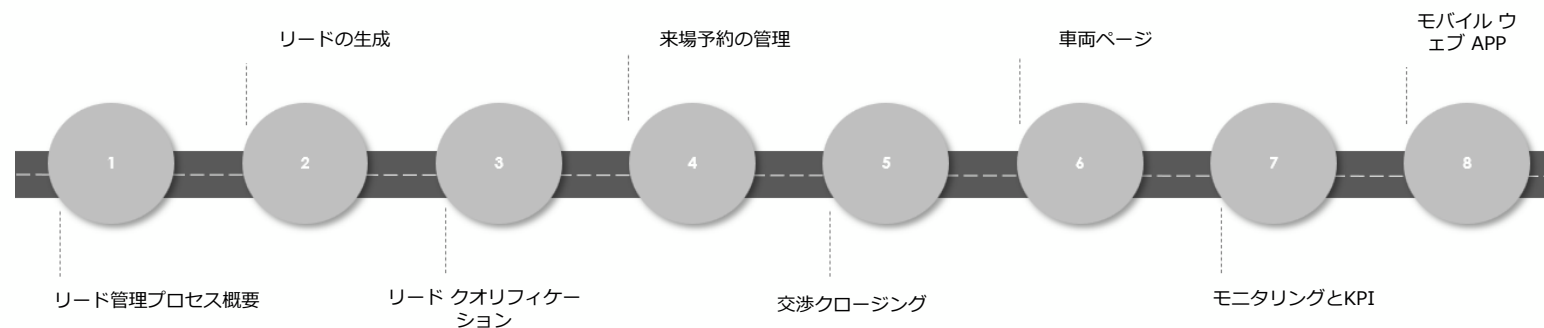
新マニュアルによろこそ。このマニュアルは、Salesforce アフターセールス リード管理プロセスをサポートする目的で企画されています。それぞれの項目は、もくじからジャンプできるため、ドキュメントの参照が容易です。

Salesforce は、アフターセールス リードの管理とコンバージョンを完全に実行する目的で、マセラティが選択した公式CRMツールです。マセラティネットワークディーラーは

以下を実行できます：

- お客様の意思により、各種チャンネル経由で自発的に生成されたリードに介入すること（お客様主導リード）
- 現行キャンペーンの目標に即して、マセラティが集約的に生成したリードを受領すること（HQ主導リード）

このマニュアルは、日々のアフターセールス リード管理業務プロセスの包括的な概要を提供します。このマニュアルの各セクションは、個別に利用しても構いません：



Salesforce が最高のパフォーマンスを発揮できるよう、Google Chrome の使用を推奨します。



リード生成方法



自発的

01



Tridente APP

02



電話の発信

03



Connectivity
APP

04



HQによるアップ
ロード

05



ウェブサイト

06



メールキャンペ
ーン

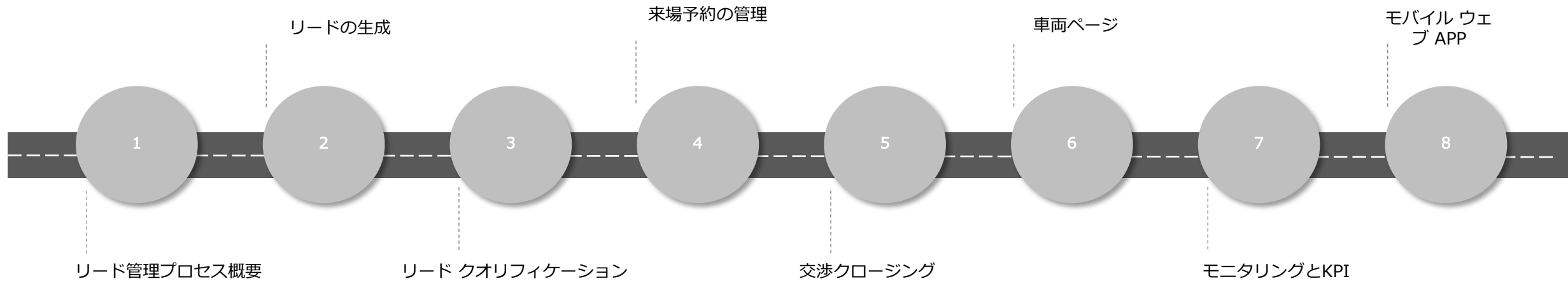
07

マセラティ主導

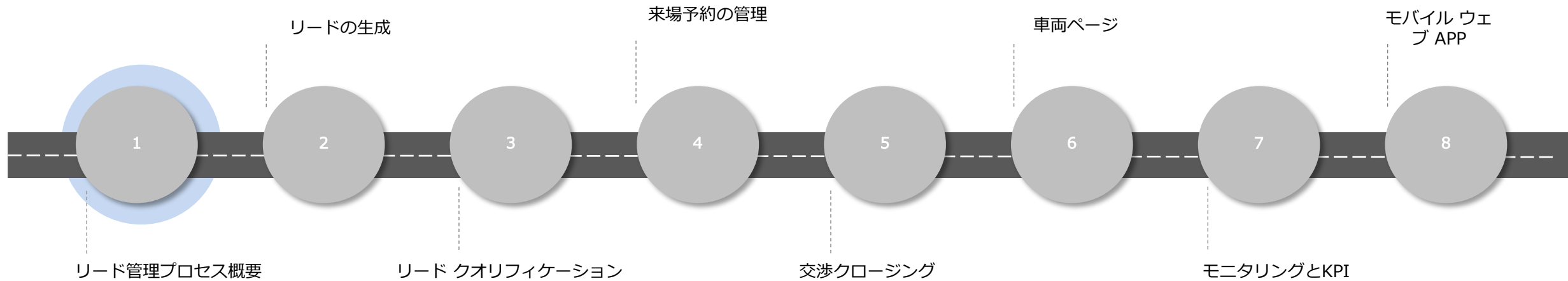
お客様主導



マニュアルナビゲーション ガイド



リード管理プロセス概要



ASLM プロセス - はじめに

アフターセールス リード管理プロセスは、以下を目的に策定されている：

- 専用のデジタルツールを使用して、マセラティカスタマーエクスペリエンスを向上する
- ワークショップ トラフィックを上昇させ、ビジネスチャンスを増加する
- ブランド ロイヤリティと顧客満足度を引き上げる

リードとは、 **ビジネスチャンス** である。
ディーラーの目標は、リードを**セールス**に変えることである。

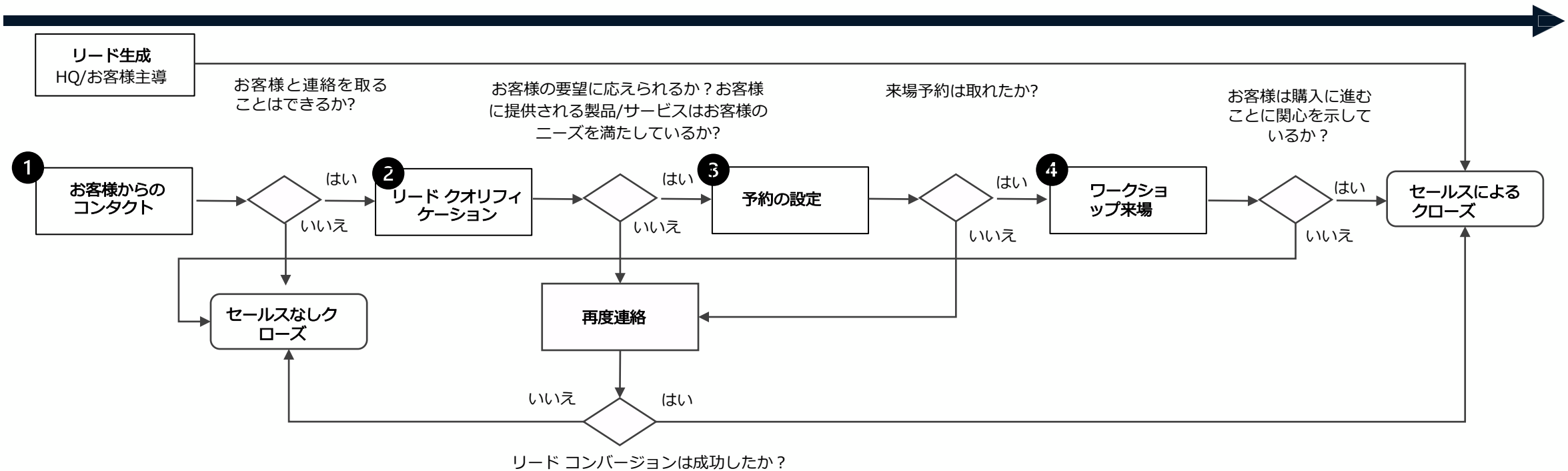


ASLM - プロセス概要

リード管理プロセスは、複数の連続するステップで構成される：

1. リードとコンタクト - 2. リード クオリフィケーション - 3. 来場予約 - 4. ワークショップ来場

時間



リードを管理する際は、ワークショップを通じて製品/サービスを販売することが最適である。

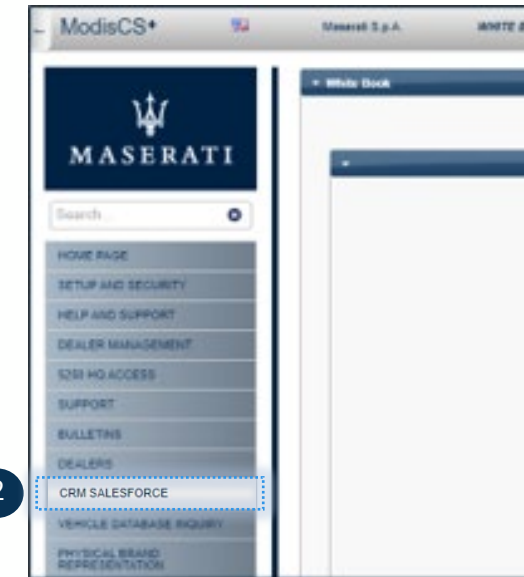
各質問への回答が肯定的 (◇) である場合にのみ、あるステップから次のステップに進むことができるため、これが常に可能であるとは限らない。リードが60日以内に管理されない場合は、自動的に“セールス喪失”としてクローズする。



Salesforce にログイン

Salesforce にログインする時は、まず、Modis にアクセスして、左側の“CRM Salesforce” オプションをクリックし、自分の Salesforce プロフィールを選択しなければならない。

1. この際、自身の認証情報を使用して、MODIS CS+ へログインすること。
2. 左側のメニューで CRM SALESFORCE を選択すると、Salesforce ホーム画面にアクセスできる。



複数のプロフィールがある場合は、アフターセールス プロフィールを選択して、操作を進める



Salesforce ホーム画面

グローバル検索

すべてにアクセスするタブ
CRM機能

今日のイベント

お客様検索

アフターセールス
リードビュー “ディー
ラーに割当て”

The screenshot shows the Maserati Salesforce Home Dashboard. At the top is a navigation bar with the Maserati logo, a search bar, and user profile icons. Below the navigation bar are tabs for Aftersales Leads, Vehicles, Reports, and Dashboards. The main content area is divided into several sections: 'Today's Events' showing a calendar entry for 06:30 PM; 'Common Links' with a 'Salesforce Manual' link; a 'Search Customer in Maserati Database' section with input fields for Name, Surname, VIN, and Plate; a 'Record Count' donut chart showing 821 records with a status legend; and an 'Aftersales Leads' section titled 'Service Dealers - Assigned to Dealer' showing a table of 4 items.

Today's Events

06:30 PM [Call UAT 001](#)
02/09/2026, 07:30 PM

[View Calendar](#)

Common Links

[Salesforce Manual](#)

Search Customer in Maserati Database

Name Surname

VIN Plate

[Search](#)

Record Count

821

As of Today at 4:09 PM

Status

- Appointment Taken
- Assigned to Dealer
- Closed In Sale
- Closed No Sale
- Lost Sale
- Not in Target
- Not Interested Now
- Not Reachable

Aftersales Leads

Service Dealers - Assigned to Dealer

4 items • Sorted by Created Date • Filtered by All aftersales leads - Status • Updated a few seconds ago

[Search this list...](#)

	AS Lead Name	Created Date	Status	Source	AS Campaign	Dealer Contact Att
1	Test004 Test004	2/3/2026 5:25 PM	Assigned to Dealer	Spontaneous	Spontaneous Dealer	0
2	Test003 Test003	2/3/2026 5:25 PM	Assigned to Dealer	Spontaneous	Spontaneous Dealer	0
3	Test001 Test001	2/3/2026 5:25 PM	Assigned to Dealer	Spontaneous	Spontaneous Dealer	0
4	Test002 Test002	2/2/2026 9:06 AM	Assigned to Dealer	Spontaneous	Spontaneous Dealer	0

通知

Salesforce マニュアル

記録カウント



リストビュー “ディーラーに割当て済” 1/2

未選択および未管理リード リストにアクセスするには、"アフターセールス リード" タブをクリックする。

リードフィルターを変更したい場合は、矢印アイコン " " をクリックする。

	AS Lead Name	Created Date	Status	Source	AS Campaign	Dealer Contact Attempts	Days from Lead creation
1	Test004 Test004	2/3/2026 5:25 PM	Assigned to Dealer	Spontaneous	Spontaneous Dealer	0	5
2	Test003 Test003	2/3/2026 5:25 PM	Assigned to Dealer	Spontaneous	Spontaneous Dealer	0	5
3	Test001 Test001	2/3/2026 5:25 PM	Assigned to Dealer	Spontaneous	Spontaneous Dealer	0	5
4	Test002 Test002	2/2/2026 9:06 AM	Assigned to Dealer	Spontaneous	Spontaneous Dealer	0	7

ビュー メニューには、"ディーラーに割当て済" ステータスのリード リストに加えて、以下のビューも表示される：

- **セールスによるクローズ**"セールスによるクローズ" ステータスの全リードが表示される。
- **セールスなしクローズ**"セールスによるクローズ" ステータスの全リードとともに、セールス不調に終わった詳細な理由も表示される。
- **進行中**："ディーラーに割当て済" ステータスで、かつ少なくとも1度は "ディーラーによる連絡試行" が記録されているすべてのリードを表示するリード ビュー。
- **セールス喪失**："セールス喪失" ステータスのすべてのリードを表示するリード ビュー。
- **未管理 (Not Managed Yet)**："ディーラーに割当て済" ステータスで、かつ "ディーラーによる連絡試行" が記録されていないすべてのリードを表示するリード ビュー。

RECENT LIST VIEWS

✓ Recently Viewed (Pinned list)

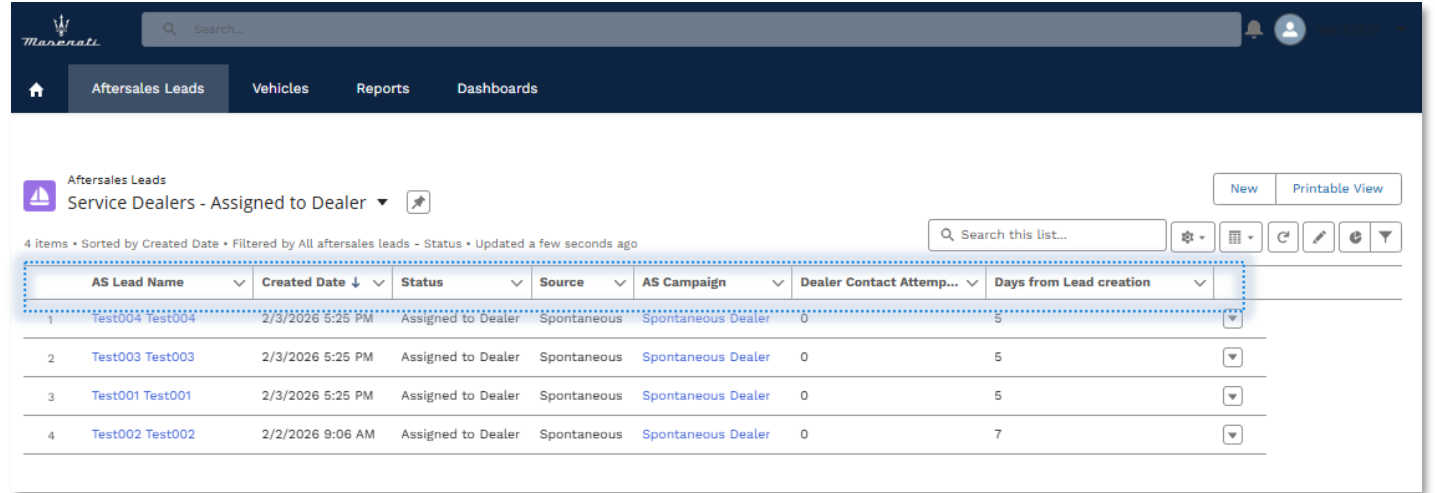
- Service Dealers - Assigned to Dealer
- Service Dealers - Closed in Sale
- Service Dealers - Closed No Sale
- Service Dealers - In Progress
- Service Dealers - Lost Sale
- Service Dealers - Not Managed Yet



リストビュー “ディーラーに割当て” 2/2

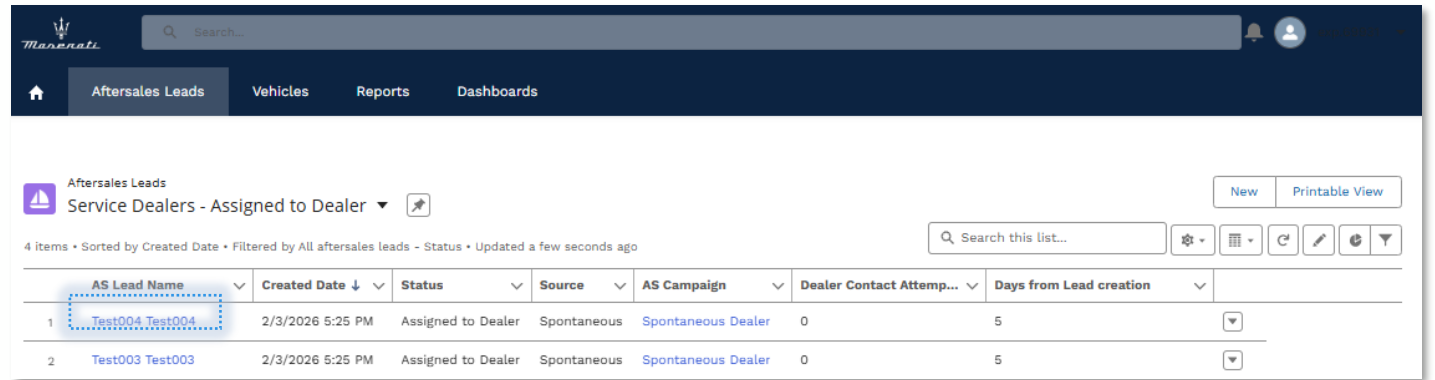
“ディーラーに割当て” ステータスのリードリストには、リードに関する主要情報が表示される：

- AS リード名：リードの氏名。
- 作成日：作成された日付。
- ステータス：このビューでは常に “ディーラーに割当て”。
- ソース：リードが生成されたチャンネル。
- AS キャンペーン：各種キャンペーン (例：サービス リマインダー / 季節限定プロモーション)
- ディーラーが連絡した回数：ディーラーがコンタクトを試みた回数。
- リード作成からの日数：リードが作成されてから経過した日数。



	AS Lead Name	Created Date	Status	Source	AS Campaign	Dealer Contact Attemp...	Days from Lead creation	
1	Test004 Test004	2/3/2026 5:25 PM	Assigned to Dealer	Spontaneous	Spontaneous Dealer	0	5	
2	Test003 Test003	2/3/2026 5:25 PM	Assigned to Dealer	Spontaneous	Spontaneous Dealer	0	5	
3	Test001 Test001	2/3/2026 5:25 PM	Assigned to Dealer	Spontaneous	Spontaneous Dealer	0	5	
4	Test002 Test002	2/2/2026 9:06 AM	Assigned to Dealer	Spontaneous	Spontaneous Dealer	0	7	

AS リード名コラムをクリックするだけで、リードページにアクセスできる。



	AS Lead Name	Created Date	Status	Source	AS Campaign	Dealer Contact Attemp...	Days from Lead creation	
1	Test004 Test004	2/3/2026 5:25 PM	Assigned to Dealer	Spontaneous	Spontaneous Dealer	0	5	
2	Test003 Test003	2/3/2026 5:25 PM	Assigned to Dealer	Spontaneous	Spontaneous Dealer	0	5	



リード メインページ

リード メインページは、以下の4
セクションに分かれている：

- ASリード詳細
- リクエスト詳細
- 車両詳細
- ASクオリフィケーション詳細

Aftersales Lead
Test004 Test004

Edit Make an Appointment Closed In Sale

Aftersales Lead History (2)

Date	Field	User	Original Value	New Value
2/3/20...	Created	User176...		
2/3/20...	Date As...	User176...	2/3/20...	2/3/20...

View All

リードに加えられた主な
変更の履歴を示す“アフタ
ーセールス リード履歴”
セクション
管理プロセス中は、ペー
ジの右側に表示される。

Aftersales Lead
Test004 Test004

AS Lead Details

Status
Assigned to Dealer

Direct Marketing
Yes

Edit Make an Appointment Closed In Sale

Aftersales Lead History (2)

Date	Field	User	Original Value	New Value
2/3/20...	Created	User176...		
2/3/20...	Date As...	User176...	2/3/20...	2/3/20...

Closed No Sale
Contact Again
Printable View

リード管理を行う時は、
アクションボタンを使用
する；

- 編集する
- 予約する
- セールスによるクローズ
- セールスなしクローズ
- 再度連絡
- プリントブル ビュー



リード メインページ – “ASリード詳細”

“ASリード詳細” セクションには、すでに生成され、割り当てられているリードの詳細情報が含まれる：

- **ASキャンペーン**：キャンペーン名称
- **ソース**：リード生成源に関する情報 (例：ウェブ/デジタル、EDM)
- **ASリード タイプ**：リード ソースの種類
- **再連絡**：このチェックボックスにフラグが立っている場合は、お客様に再度連絡して、新たな来場予約を提案するように促すリマインダーである。
- **お客様プロフィール&マーケティング同意情報**

Aftersales Lead
notifica AS Lead 6 notifica AS Lead 6

Edit Make an Appointment Closed In Sale

AS Lead Details

Status	Direct Marketing
Assigned to Dealer	Yes
AS Campaign	Profiling
Service Booking - WEB	Yes
AS Campaign Notes	by Email
Source	by Phone
AS Lead Type	by Post
Customer Driven	Yes
Recontacted	by SMS/MMS
Master AS Lead	Yes
Days from Lead creation	by Social
Customer	Yes

Request Details

First Name	AS Lead Name
notifica AS Lead 6	notifica AS Lead 6 notifica AS Lead 6
Last Name	Country
notifica AS Lead 6	Spain
Email Address	State

Aftersales Lead History (6+)

Date	Field	User	Original	New Value
2/21/20...	Dealer ...	internal...		2/21/20...
2/21/20...	Dealer ...	internal...		2/21/20...
2/18/20...	Created.	internal...		
2/18/20...	Owner	internal...	Internal...	AS CAR...
2/18/20...	AS Lea...	internal...		notifica...
2/18/20...	Record ...	internal...		Service...

View All



リード メインページ – “リクエスト詳細”

“リクエスト詳細” セクションには、さまざまな情報が含まれる：

1. お客様情報と連絡先詳細
2. 予約に関してお客様が明言した希望（希望日時 1-2-3）と合意した予約日を表示する来場予約日フィールド：
 - “希望リクエスト内容 (Request for)” & “リクエスト詳細” は、お客様がリクエストを出した際に提供した情報である。
 - “お客様特記事項 (Customer notes)” には、お客様がリクエストを出した際に表明した注意点に関する情報が表示される。

Aftersales Lead
Test004 Test004

Edit Make an Appointment Closed In Sale

> AS Lead Details

< Request Details

First Name Test004	AS Lead Name Test004 Test004
Last Name Test004	Country Spain
Email Address test004@test.invalid	State Melilla
Contact Number 32432423	City Madrid
Other Phone	ZIP
Preferred Language Spanish	Preferred Datetime 1
Request For Maintenance	Preferred Datetime 2
Request Details	Preferred Datetime 3
Appointment Date	Customer Notes
Recontacted Date	Additional Services Courtesy Car; Pick Up & Delivery

> Vehicle Details

> AS Qualification Details

Aftersales Lead History (2)

Date	Field	User	Origina...	New Va...
2/3/2...	Created	User176...		
2/3/2...	Date As...	User176...	2/3/20...	2/3/20...

View All

予約が締結されると、お客様には2通の e-メールが送信される：確認メール（即時）とリマインダー（予約日の前日）。同一の2種類のメールがディーラーにも送信される。



リード メインページ – “車両詳細”

“車両詳細” セクションには、車両に関する情報が記載される。

注記: VINフィールドのみ入力可能。他のフィールドは自動的に入力される。
"セールスによるクローズ" としてリード管理を完了するには、VINの入力が必須。

The screenshot shows the Maserati Aftersales Leads interface. The top navigation bar includes 'Aftersales Leads', 'Vehicles', 'Reports', and 'Dashboards'. The main content area displays details for 'Aftersales Lead Test004 Test004'. The 'Vehicle Details' section is expanded, showing fields for VIN, Model Description, Warranty Start Date, Warranty End Date, Avg KM Customer, and Current Mileage. The VIN field is pre-filled with 'ZAMAS57B001373042' and is highlighted with a blue dashed box. A blue dashed line connects the text 'VINの入力が必須。' to this field. To the right of the VIN field is a 'Vehicle Link' field with the value 'ZAMAS57B001373042'. Other fields include 'Current Warranty Description', 'Current Warranty Start Date', 'Current Warranty End Date', and 'End of Ownership'. The 'Aftersales Lead History (2)' table on the right shows two entries with dates and user information.

Date	Field	User	Original	New Value
2/3/20...	Created	User176...		
2/3/20...	Date As...	User176...	2/3/20...	2/3/20...

すべてのHQ主導リード (マセラティによる生成) には、すでにVINが付記されている。

お客様主導リードの場合、お客様にはVINの提供の義務はないため、VINが表示されないことがある。



リード メインページ – “クオリフィケーション詳細”

"クオリフィケーション詳細" セクションは、リードとの連絡やクオリフィケーションに使用できる：

1. これらのフィールドは、**連絡フェーズに関連する情報のみの入力**を意図している。Salesforce には、最大5回の連絡の試行が入力できるが、リード ステータスの変更には、少なくとも1回の試行がなければならない。
2. "セールスなしクローズの理由" は、予約が設定できなかったリードのクローズ専用。"セールスなしクローズ" ステータスでは、<セールスなしクローズの理由> を特定しないかぎり、リードをクローズできない。
3. "リード管理特記事項 (Lead Management Notes)" フィールドは、ディーラーの自由記入欄である。
4. 予約なしで "セールスあり" リード、またはセールスなしクローズの理由 - その他が明記されている "セールスなし" リードをクローズする場合、このフィールドが必須となる。

Aftersales Lead
Test004 Test004

Edit Make an Appointment Closed In Sale

> AS Lead Details
> Request Details
> Vehicle Details

AS Qualification Details

Dealer Contact Attempt 1
Dealer Contact Attempt 2
Dealer Contact Attempt 3
Dealer Contact Attempt 4
Dealer Contact Attempt 5

Dealer Date Attempt 1
Dealer Date Attempt 2
Dealer Date Attempt 3
Dealer Date Attempt 4
Dealer Date Attempt 5

First Contact Attempt
First Contact Attempt Date

Lead Qualif. / Management Date

Close No Sale Reason

Lead Management notes

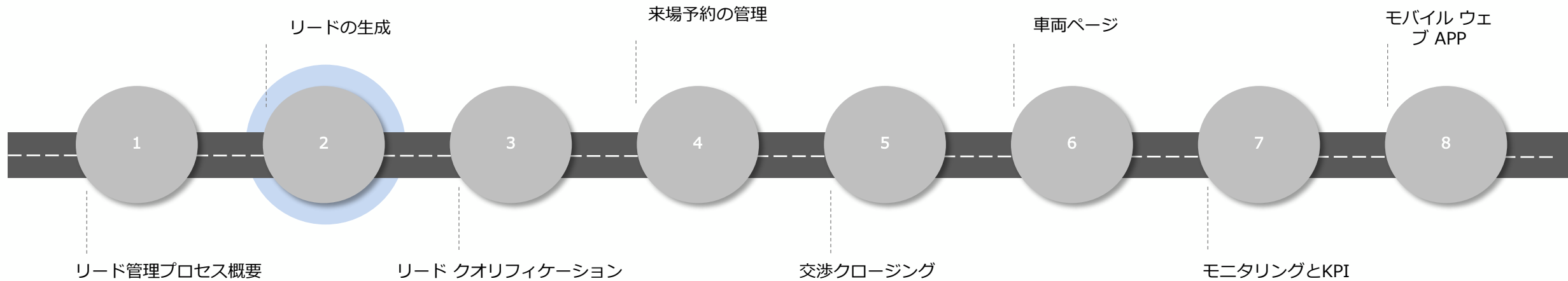
Aftersales Lead History (2)

Date	Field	User	Original...	New Va...
2/3/2...	Created	User176...		
2/3/2...	Date As...	User176...	2/3/20...	2/3/20...

View All



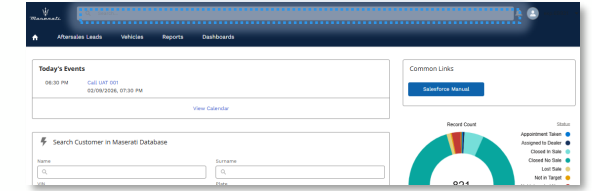
リードの生成



リードの生成



新規リードの作成前に、必ずホーム画面のインテリジェント グローバル検索で
Salesforce にデータがあるか否かをチェックする。
検索には、**主要プロフィール データ**が使用できる：
(例：姓、名、e-メール アドレス、携帯電話番号など)



1.新規リードを作成するには、“リード” タブをクリックし、さらに結果ページの "新規" ボタンをクリックする。

1. New Aftersales Lead

2. AS Lead Details

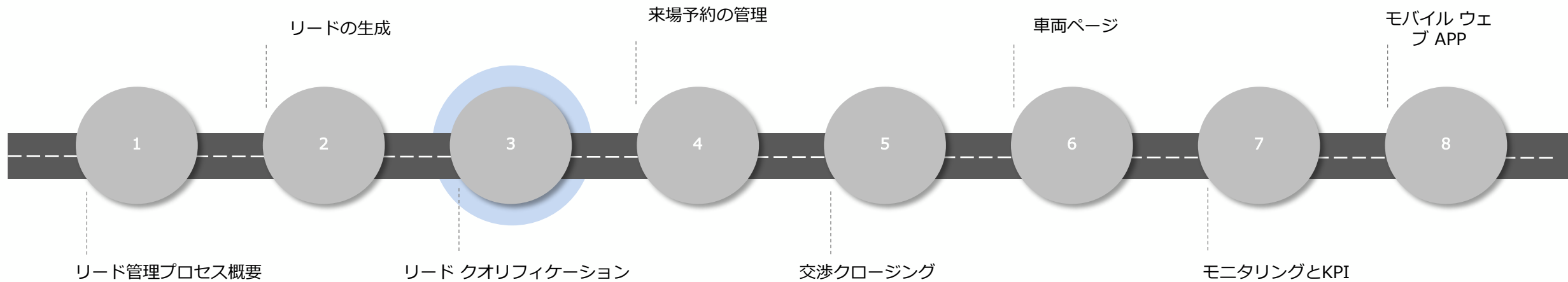
3. Save

2.ポップアップが表示されたら、必須フィールドに入力する。
必須フィールドには、アステリスク (*) が付いている。
入力が終わると、フィールドが黄色に変わる。

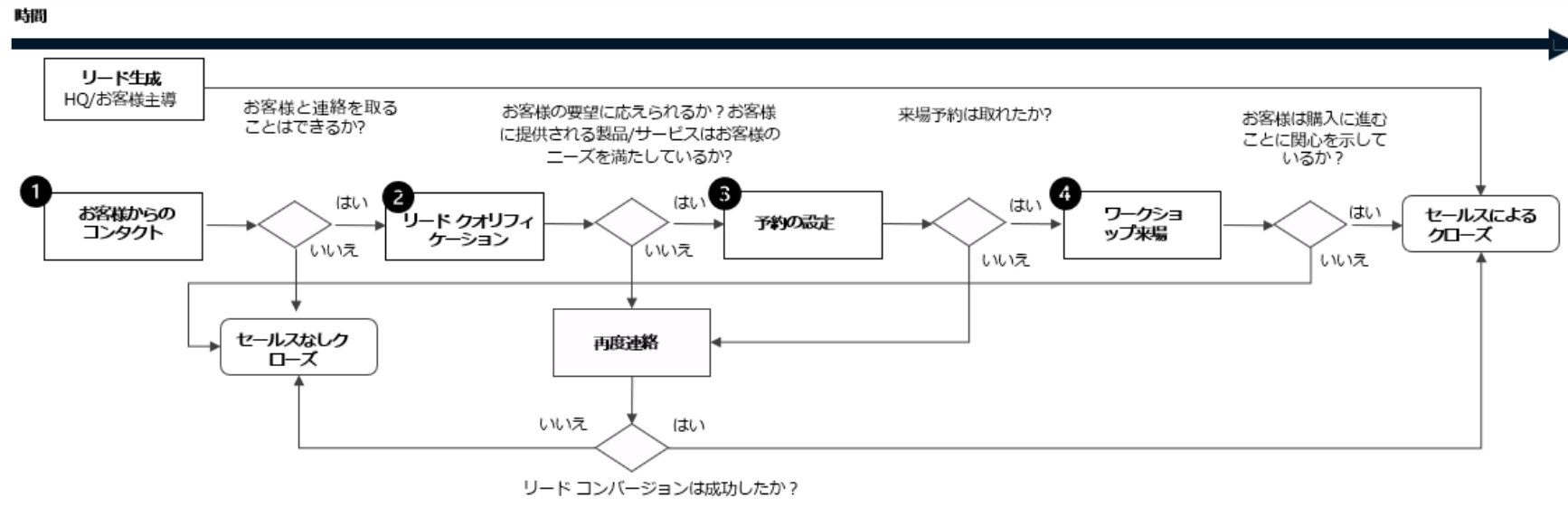
3."保存" をクリックして、プロセス第1ステップを完了する。



リード クオリフィケーション



リード クオリフィケーション | 概要



クオリフィケーション プロセスは、リード管理プロセスの大切なステップであり、お客様に積極的に関与していただく必要がある：

- お客様ニーズと要件の特定の完了
- 提示されたオファーに対するお客様の関心を確認する
- ディーラーとの予約をするお客様の意思を確認する

クオリフィケーション プロセスは、お客様と連絡が取れた時に始まり、

予約の提案（または提案しない）に必要なすべての要素が収集された時に完了する。

Modis に登録されているお客様および車両の情報を活用して、お客様に連絡する前にあらかじめクオリフィケーションを実施し、成約の可能性を高めることができる。

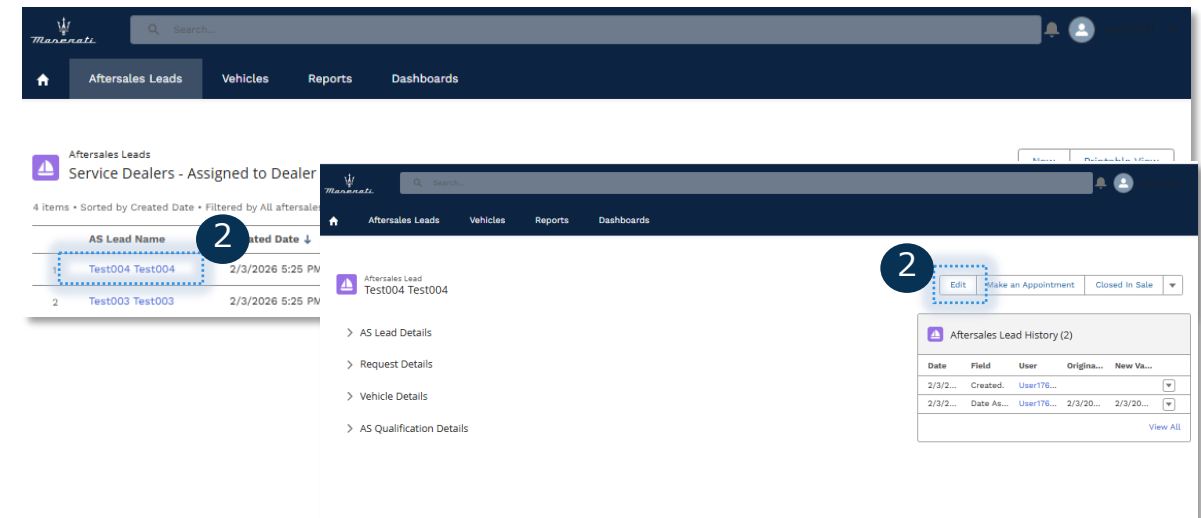
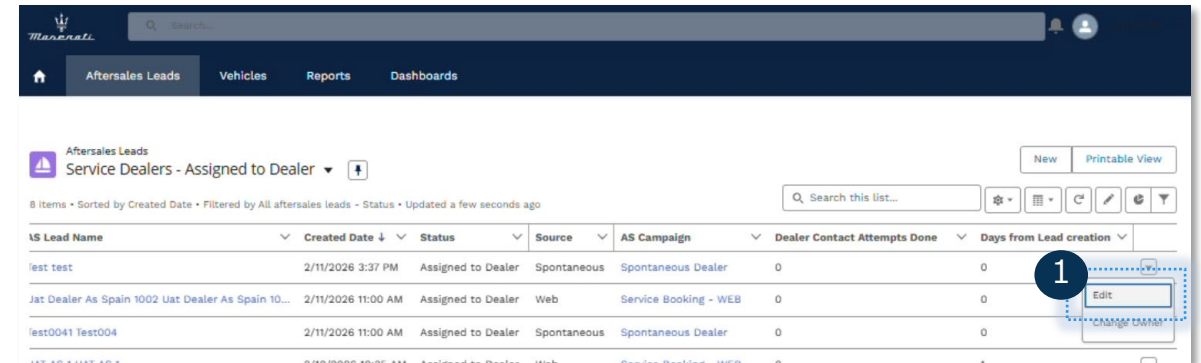


リード クオリフィケーション | 既存リードの編集

既存リードは、以下の2種類の方法で編集できる：

1. 記録を特定して、リストから選択すると、ASリード リストビューから直接リードの編集ができる。
2. あるいは、リストビューのリード名をクリックして記録ページを開き、さらに "編集" ボタンをクリックしてもリードの編集が可能である。

3. 必要に応じて、フィールドをアップデートする。
4. 保存をクリックして、変更を確定する。



Edit Test test

AS Lead Details

Status: Assigned to Dealer

AS Campaign: Spontaneous Dealer

Source: Spontaneous

AS Lead Type: Customer Driven

Request Details

First Name: Test

Last Name: Test

Email Address: test@test.com

Contact Number: 4345

Save



リード クオリフィケーション | 連絡試行

少なくとも1度の連絡が試行されていなければならず、リードを管理する場合、Salesforce の当該リードのクオリフィケーション詳細セクションに試行が記録 (ディーラーによる連絡試行1) が記録されていなければならない。



1. リード生成時にどのチャンネルが使えるかを検証する。
 2. 変更が必要な場合、フィールド隣の鉛筆アイコン (編集アイコン) をクリックして、チャンネルを選択、更新する。
- 連絡試行が完了すると、リード記録ページのASクオリフィケーション詳細にアクセスできるようになる > 適切な連絡試行チェックボックス フィールド隣の鉛筆アイコン (編集アイコン) をクリックする。
2. チェックボックスにチェックを入れると、連絡試行が実行された旨が記録される。
 3. 保存をクリックして、アップデートを確定する。
 4. 保存後、Salesforce が自動的に "ディーラー試行日# (Dealer Date Attempt #)" フィールドに試行記録の日付と時刻を入力する。

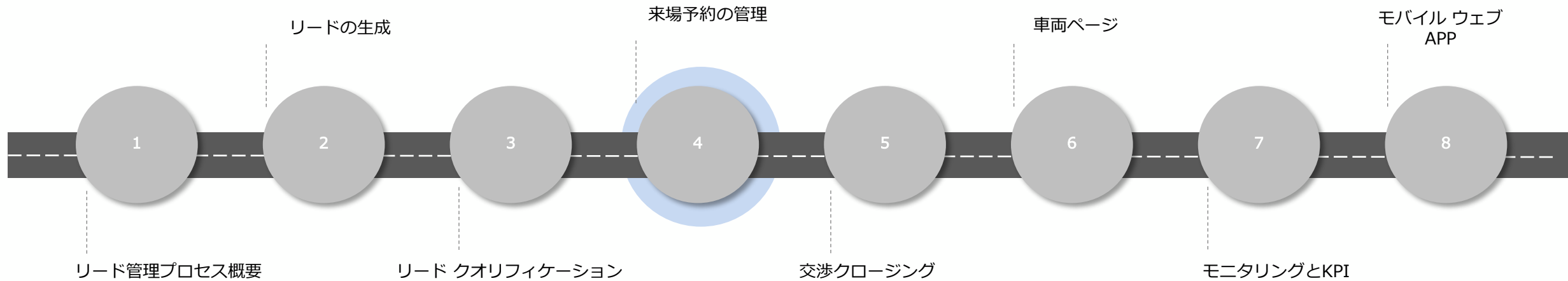
Dealer Contact Attempt	Dealer Date Attempt
☒	2/11/2026 3:57 PM

註記：相応の期間内に適切に試行を繰り返しても (Salesforce にも記録が残る)、お客様と連絡が取れなかった場合は、リード管理が "セールスなしクローズ" で終了する ("交渉のクローズング" を参照)。

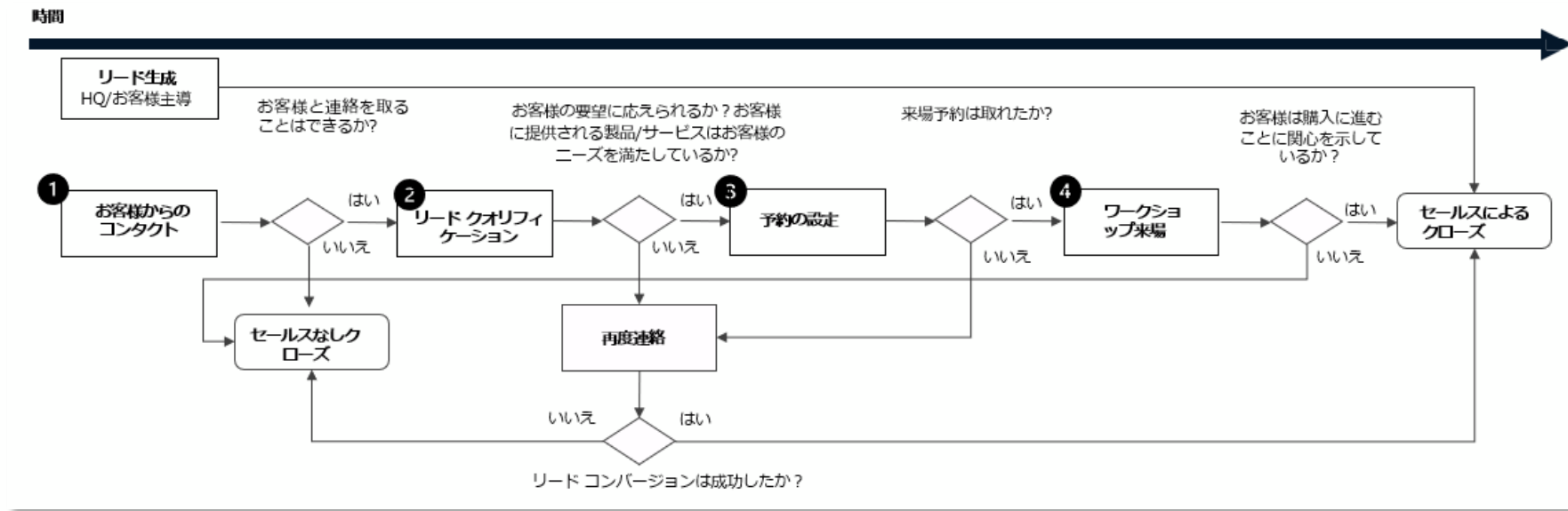
The top screenshot shows the 'Aftersales Lead Test test' page. The 'AS Qualification Details' section is highlighted with a blue dashed box and a blue circle with the number '1'. The bottom screenshot shows the 'AS Qualification Details' section. The 'Dealer Date Attempt' field is highlighted with a blue dashed box and a blue circle with the number '2'. A third blue circle with the number '3' is next to the 'Save' button at the bottom right of the form.



来場予約の管理



予約の管理 | 概要



リード クオリフィケーションが正常に実行された場合、つまり、お客様と車両のサービスの条件がすべて整っている場合：

- お客様の車両が提供/リクエストされたキャンペーン/サービスに含まれている
- 関連づけられている車両の現オーナーが当該お客様である
- リクエスト/オファーの時間制限が尊重されている

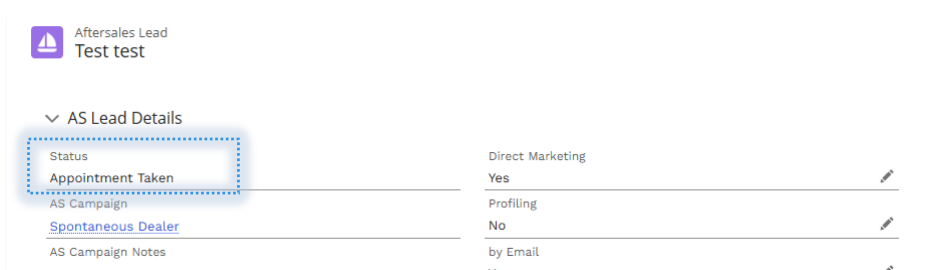
お客様と合意した来場予約提案を進めることができる。



来場予約の管理

1. 予約スケジュールリングを行う時は、リード記録ページを開いて "予約を取る (Make An Appointment)" ボタンをクリックする。
2. 合意した予約の日付と時刻を選択する。
3. チェックボックスにチェックが入っているか確認する。チェックが入っていない場合、お客様にリマインダー メールが送信されない。
4. 保存をクリックして、予約のスケジュールリングを確定する。

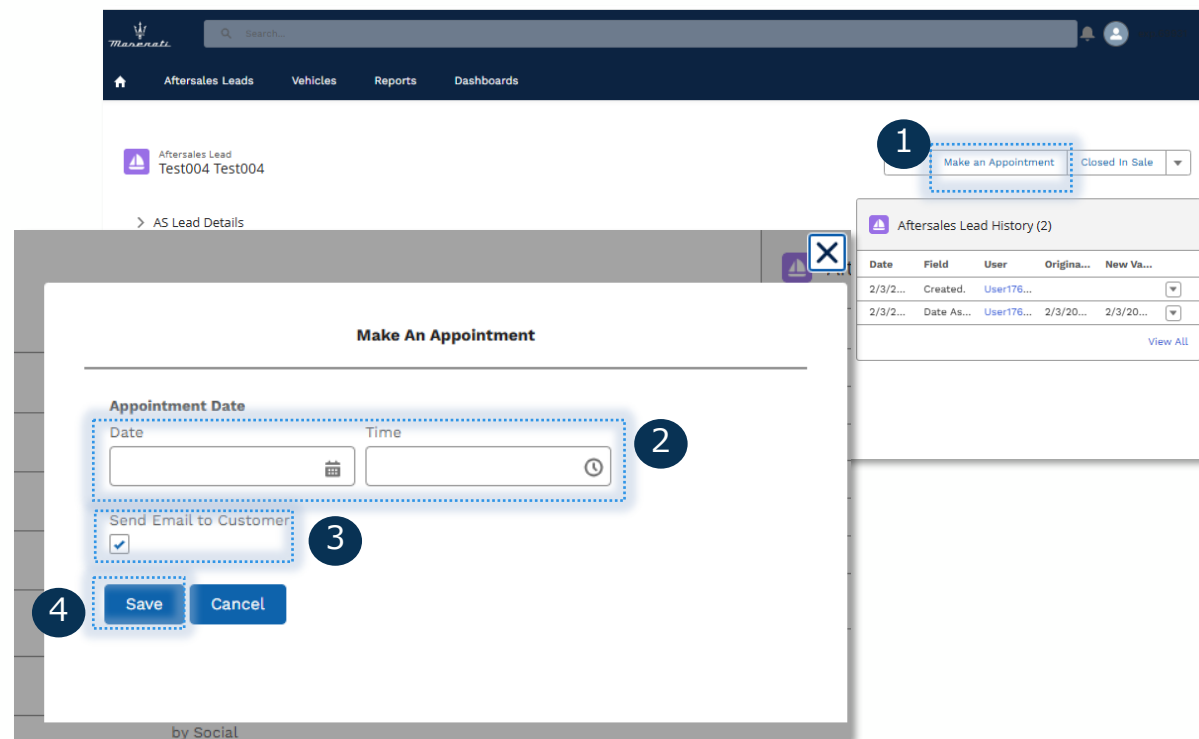
ステータスが自動的に "ディーラーに割当て済" から "予約完了" に変わる。



Aftersales Lead
Test test

AS Lead Details

Status	Direct Marketing
Appointment Taken	Yes
AS Campaign	Profiling
Spontaneous Dealer	No
AS Campaign Notes	by Email



Aftersales Lead
Test004 Test004

AS Lead Details

Make An Appointment

Appointment Date

Date Time

Send Email to Customer

Save Cancel

予約がスケジュールリングされると、Salesforce は、フラグに応じて、予約完了メールをお客様に送信する。

予約日の前日にリマインダー メールが送信される。

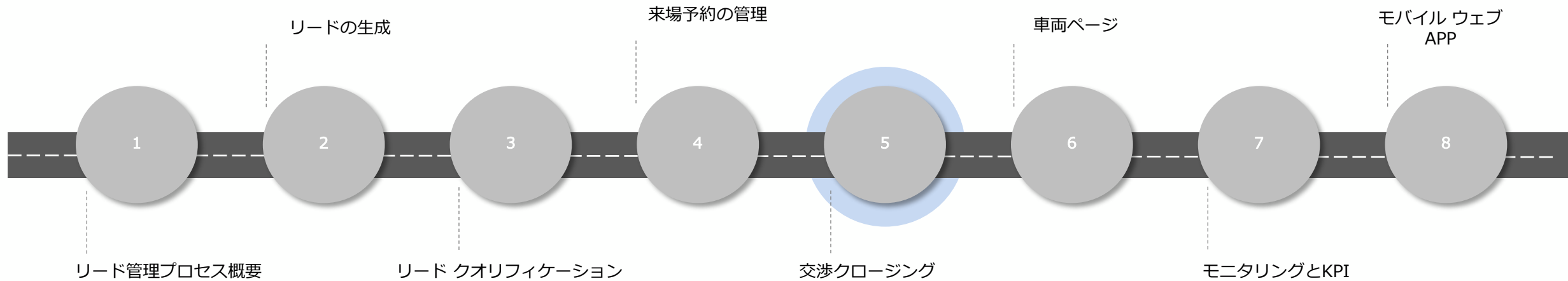
2通のメールはディーラーにも送信される。



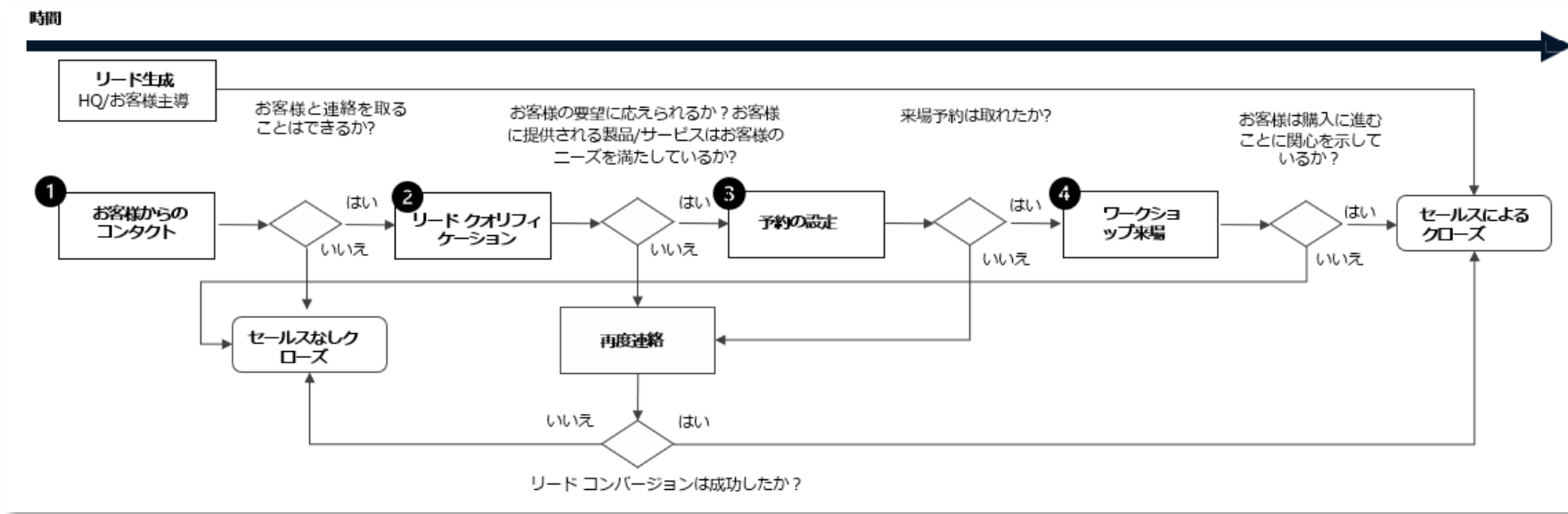
注記: "予約完了" が60日以内にアップデートされない場合、リード ステータスが自動的に "セールス喪失" に変わる。



交渉のクロージング

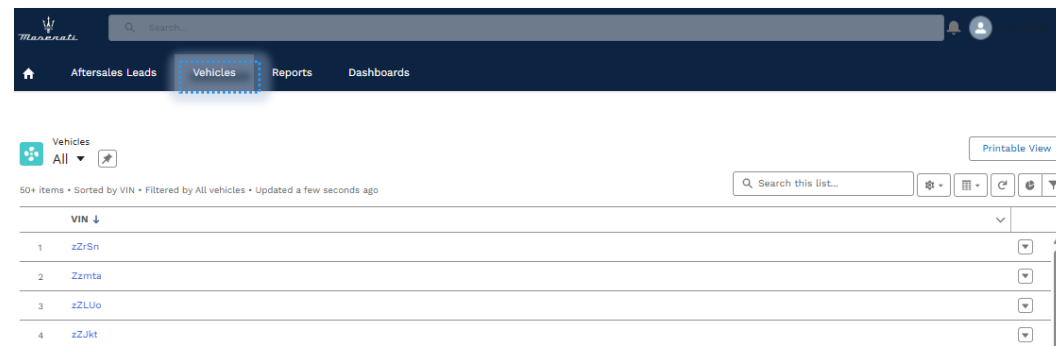


交渉のクロージング | セールスによるクローズ



お客様リクエストが満たされると、適切なVINを入力して (必須操作) リードを "セールスによるクローズ" としてクローズできる。

必要に応じて、ナビゲーションバーから "車両" ページにアクセスし、VINを確認することもできる。



1. リード記録ページの "車両詳細" セクションに入って、VINフィールド隣の鉛筆アイコン (編集アイコン) をクリックすると、正しいVINの入力ができる。
2. その後、保存をクリックする。
3. ページ右上の "セールスによるクローズ" ボタンをクリックする。

Aftersales Lead
Test test

▼ AS Lead Details

Status

Closed In Sale

AS Campaign

Spontaneous Dealer

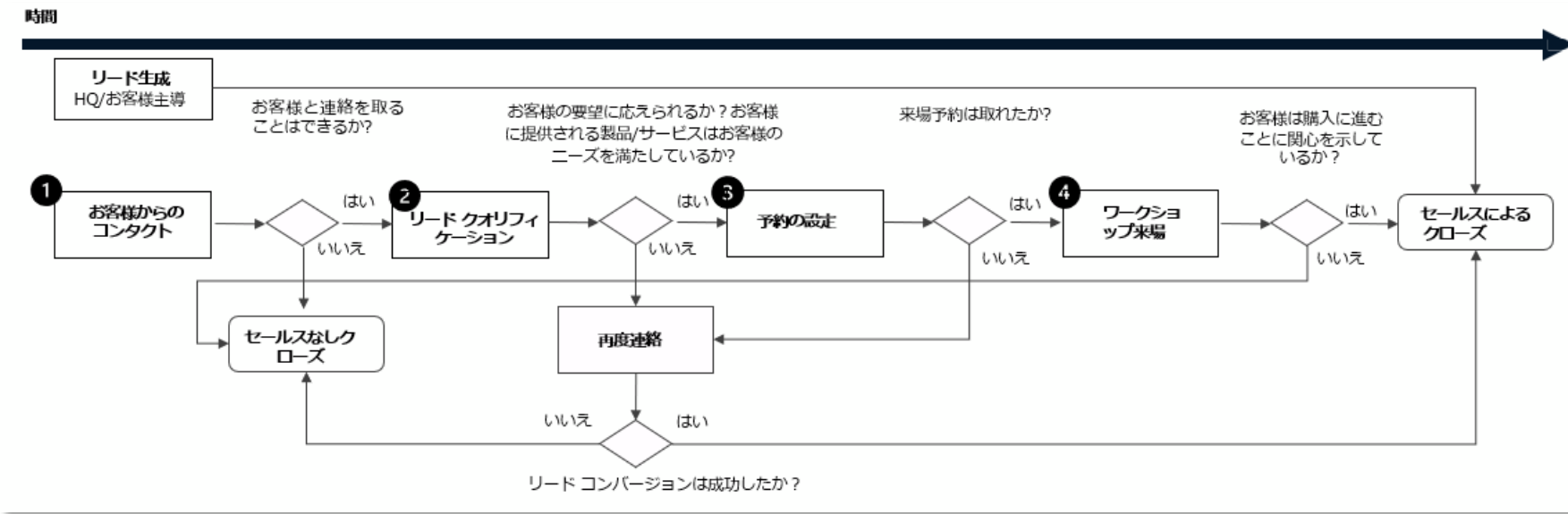
Direct Marketing

Yes

Profiling

No

交渉のクロージング | セールスなしクローズ



以下の場合、リードを "セールスなしクローズ" としてクローズしなければならない：

1. 相応の期間内に適切に試行を繰り返し (Salesforce にも記録) ても、お客様と連絡が取れなかった場合。
2. クオリフィケーションの結果が否定的だった場合。
3. 予約のスケジュールリングに必要な条件が満たされなかった場合。

上記の場合は、リード管理プロセスは、"セールスなしクローズ" を選択して手動で終了しなければならない。



交渉のクロージング | セールスなしクローズ

1. リード記録ページを開いて、“セールスなしクローズ” ボタンをクリックする (ページ上部)。
2. 選択肢の中から、適切な理由を選択する：
 - DMSで個人情報保護に同意しない
 - プロダクト/オファーの対象外
 - 新車下取り
 - 現在の所有者ではない/売却済車両
 - リース/レンタル/トレーダー
 - オーナーは運転者ではない
 - お客様がオファー/見積を拒否
 - 番号間違い/電話が繋がらない/話し中
 - その他
3. 保存をクリックして、確定する。

保存後、リード ステータスが自動的にアップデートされて “セールスなしクローズ” に変わり、リード管理が終了する。

The screenshot shows the Aftersales Lead management interface. At the top, there's a search bar and navigation tabs: Aftersales Leads, Vehicles, Reports, and Dashboards. Below this, the 'Aftersales Lead Test0061 Test0061' is displayed. The 'AS Lead Details' section shows 'Status' as 'Assigned to Dealer' and 'Assigned to Dealer' as 'AS Campaign'. To the right, there's a 'Direct Marketing' section with 'Yes' and 'Profiling'. A modal dialog box titled 'Closed No Sale' is open, showing a dropdown menu for 'Close No Sale Reason' with '--None--' selected. Below the dropdown are 'Save' and 'Cancel' buttons. In the background, the 'Aftersales Lead History (6+)' table is visible, showing columns for Date, Field, User, and Origina... with several rows of data.

The screenshot shows the Aftersales Lead management interface for 'Aftersales Lead Test003 Test003'. The 'AS Lead Details' section shows 'Status' as 'Closed No Sale' and 'Assigned to Dealer' as 'AS Campaign'. The 'Direct Marketing' section shows 'Yes' and 'Profiling'.

注記:

- 理由として "その他" が選択された場合、保存前に "リード管理特記事項" の記入が必須となる。
- 理由が "現オーナーではない/車両が販売済" の場合、手順を進めて記録を保存するには、オーナーシップ終了日の入力が必要となる。



交渉のクロージング | 再連絡 1/2

"セールスなしクローズ" としてリードがクローズされた場合であっても、将来の連絡を計画することができる。

現時点で興味を示していないお客様であっても、後に関心を持つ可能性がある。

ディーラーは、プロダクトまたはサービスの販売の可能性がある場合は、いつでもコールバックまたはフォローアップをスケジュールすることができる。

1. 現時点で "セールスなしクローズ" ステータスになっているリード記録を開いて、記録ページ上部の "再度連絡 (Contact Again)" ボタンをクリックする。
2. カレンダーを使用して、再度連絡する日を特定する。
3. 保存をクリックして、確定する。

The screenshot displays the Aftersales Leads management interface. At the top, there's a navigation bar with 'Aftersales Leads', 'Vehicles', 'Reports', and 'Dashboards'. Below this, the 'Aftersales Lead Test001 Test001' record is shown. The 'AS Lead Details' section on the left lists various attributes like Status (Closed No Sale), AS Campaign (Spontaneous Dealer), and Source (Spontaneous). On the right, there's a 'Contact Again' modal window. This modal has a 'Recontacted Date' field with a calendar icon, a 'Save' button, and a 'Cancel' button. A calendar for February 2026 is open, showing the date '12' selected. In the background, an 'Aftersales Lead History (6)' table is visible, showing a list of leads with columns for Date, Field, User, and Origina... The table includes actions like 'Edit', 'Make an Appointment', 'Closed In Sale', 'Closed No Sale', 'Contact Again', and 'Printable View'.



交渉のクロージング | 再連絡 2/2

保存後に起きること：

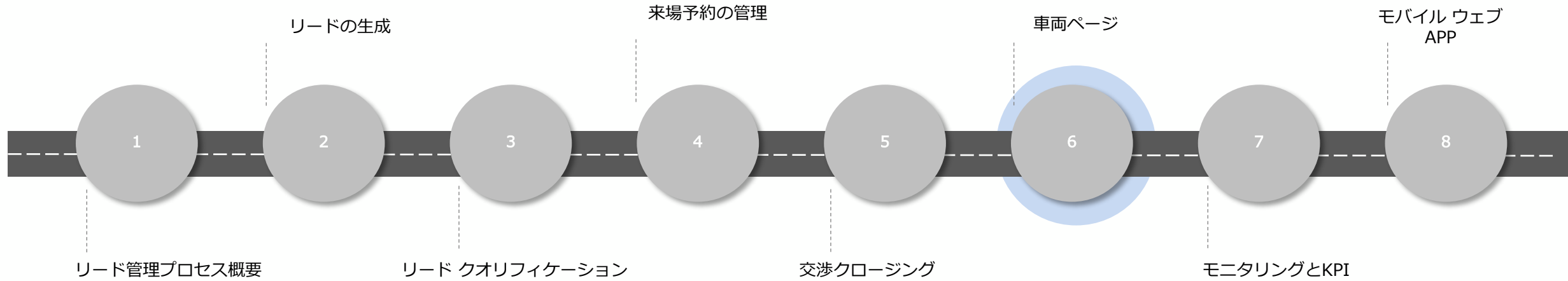
- リード ステータスは "セールスなしクローズ" のままで：
 - 理由カテゴリー：“今は興味なし”
 - セールスなしクローズ理由：“再度連絡”
- 現在のリード管理プロセスは、終了する。
- 再連絡日になると、Salesforce が自動的に新規リードを作成する：
 - ステータス：“ディーラーに割当て済”
 - "再連絡 (Recontacted)" チェックボックスにフラグが立つ
- "ディーラーに割当て済" リストビューに新規リードが出現する。
- この時点で、再度お客様に連絡して、新たな来場予約を提案して構わない。

The screenshot displays the Maserati CRM interface. The top navigation bar includes 'Aftersales Leads', 'Vehicles', 'Reports', and 'Dashboards'. The main content area is divided into two columns. The left column contains fields for 'Model Description', 'Warranty Start Date', 'Warranty End Date', 'Avg KM Customer', and 'Current Mileage'. The right column contains fields for 'Current Warranty Description', 'Current Warranty Start Date', 'Current Warranty End Date', and 'End of Ownership'. Below these, there is a section titled 'AS Qualification Details' which includes a table for 'Dealer Contact Attempts' with columns for 'Dealer Contact Attempt' and 'Dealer Date Attempt'. A red dashed box highlights the 'Lead Qualif. / Management Date' field, which is set to 2/12/2026 10:11 AM. Below this, there are checkboxes for 'Close No Sale Reason' and 'Contact Again', and a text area for 'Lead Management notes'.

註記：新たに作成されたリードの場合、"マスターASリード" フィールドに過去のリード名が入力される。
この名前を選択すると、当該リードに関連するすべての情報にアクセスし、確認できるようになる。



車両ページ



車両ページ | 概要

車両ページでは、リードおよびお客様に関連する車両の詳細な情報を確認できる。

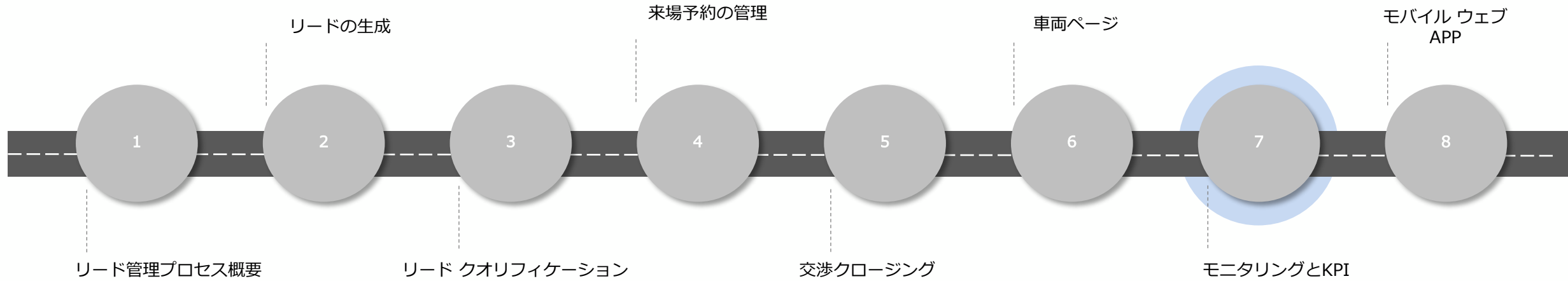
1. ナビゲーションバーの"車両"をクリックする。
車両セクションにアクセスすると、ランディングページにはVINの入ったリストビューが表示される。
2. リストビューでいずれかのVINをクリックすると、車両記録ページにリダイレクトされる。
3. このページの表示項目は、次のとおり：
 - 車両情報詳細
 - 右側に表示される関連記録。以下を含む：
 - オーナーシップ
 - ビジネスチャンス
 - 保証
 - 車両履歴

The screenshot displays the Ferrari Vehicles page. The top navigation bar includes 'Aftersales Leads', 'Vehicles', 'Reports', and 'Dashboards'. The 'Vehicles' tab is selected, and a search bar is visible. Below the navigation bar, a list of vehicles is shown, sorted by VIN. The first vehicle, 'zZrSn', is highlighted. To the right, a detailed view of the selected vehicle is shown, including fields for Delivery Date, Vehicle Description, VIN, Current Warranty Description, Current Warranty Type, Current Warranty Start Date, Current Warranty End Date, Customer Name, Status, Tech Info, Production Info, and Financial Info. The right sidebar contains sections for 'Ownerships (1)', 'Opportunities (1)', 'Warranties (1)', and 'Vehicle History (0)'.

註記：車両ページは、閲覧専用。車両記録の情報を編集したり、その他の項目を変更したりすることはできない。



モニタリングとKPI



モニタリングとKPI | レポート管理 1/3

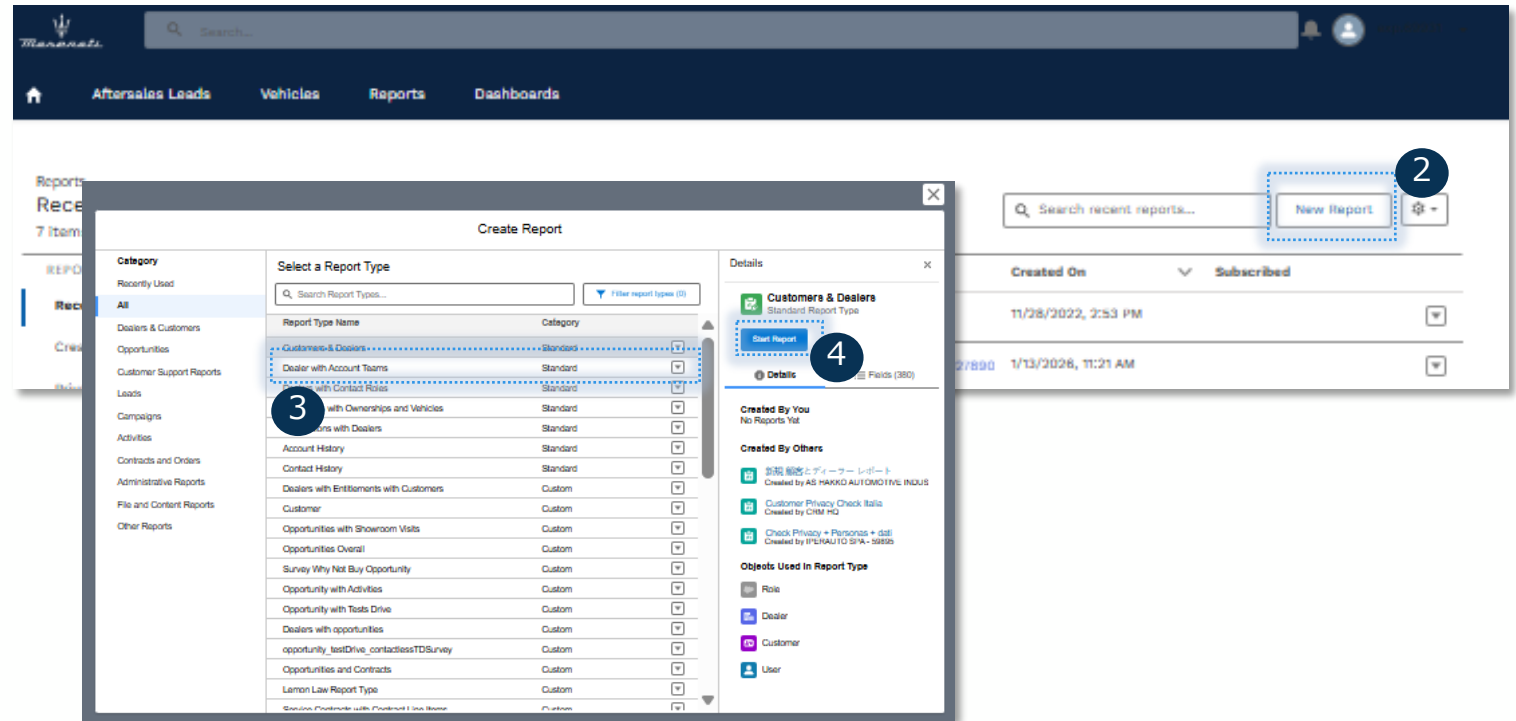
1. Salesforce ホーム画面のナビゲーションバーのレポートをクリックすると、レポートホーム画面が開く。



2. レポート ページで新規レポートをクリックする。

3. 実行したい分析にしたがって (例：リード)、レポートタイプを選択し、希望のものをクリックする。

4. レポートを開始をクリックする



モニタリングとKPI | レポート管理 2/3

5. レポート コラムに含むフィールドを選択する。
必要に応じて、列/コラム グループを作成する。

6. フィルター ボタンをクリックして、取り入れる/除外するバリュー (例：日付、アクティビティ タイプなど) を選択する

7. 変更を行った後で "ラン" ボタンをクリックして、レポートをリフレッシュするか、"保存とラン" ボタンで新規バージョンをリフレッシュするとともに保存する

The screenshot shows the Marshall Aftersales Leads Report interface. The top navigation bar includes 'Aftersales Leads', 'Vehicles', 'Reports', and 'Dashboards'. The main content area is titled 'New Aftersales Leads Report' and includes a 'Fibers' button (callout 6) and a 'Run' button (callout 7). A 'Columns' panel (callout 5) is open, showing a list of fields to be included in the report: Aftersales Lead: AS Lead Name, Dealer Date Attempt 1, AS Campaign, Email Address, First Name, and Last Name. The main table displays a list of leads with columns for ID, Name, Date, Campaign, Email, and First/Last Name. The table is titled 'Previewing a limited number of records. Run the report to see everything.'

	Aftersales Lead: AS Lead Name	Dealer Date Attempt 1	AS Campaign	Email Address	First Name	Last Name
1	TestINT TestINT001	2/2/2026 9:00 AM	Spontaneous Dealer	test@test001.invalid	TestINT	TestINT001
2	TRVLAs2x2o000000JZf#	11/25/2020 4:59 PM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o000000JZf#	Zydyi	Fgryfi
3	luAKGa2x2o000000JZgY	11/25/2020 12:47 PM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o000000JZgY	Tuvqtp	Dntfmd
4	SqBFa2x2o000000JZhC	11/24/2020 12:43 PM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o000000JZhC	Anugmh	Memkox
5	VN.Jqa2x2o000000JZhq	11/16/2020 5:20 PM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o000000JZhq	Cdebgv	Rpqivr
6	sBGE0a2x2o000000JZjS	11/16/2020 5:22 PM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o000000JZjS	Bcqbca	Vdnwxe
7	pMyka2x2o000000JZnU	11/26/2020 12:09 PM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o000000JZnU	Oghgta	Mungmf
8	hjsrha2x2o000000JZnZ	11/25/2020 5:06 PM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o000000JZnZ	Livgzn	Phlfbn
9	LeLpwa2x2o000000JZnt	11/24/2020 12:50 PM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o000000JZnt	Noxapc	Anugmh
10	GGPeoa2x2o000000JZoN	11/25/2020 5:08 PM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o000000JZoN	Sldth	Dntfmd
11	xJcwSa2x2o000000JZom	11/26/2020 12:19 PM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o000000JZom	Olwqew	Thbdsk
12	lzf0P42x2o000000JZp6	11/26/2020 10:32 AM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o000000JZp6	Gvkrdq	Exensd
13	kfYKga2x2o000000Ja46	11/24/2020 12:59 PM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o000000Ja46	Hsrnjp	Ulrloc
14	dOrmvra2x2o000000Ja4Q	11/27/2020 12:34 PM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o000000Ja4Q	Zpgyfq	Bmruxx
15	BDGkua2x2o000000Ja6W	11/24/2020 12:39 PM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o000000Ja6W	Hfkidg	Fgryfi
16	VndkLa2x2o000000Ja6b	11/26/2020 10:19 AM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o000000Ja6b	Exensd	Xlugid
17	pZYmwa2x2o000000Ja6g	11/25/2020 12:16 PM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o000000Ja6g	Noxapc	Ldnliw
18	hRaCSa2x2o000000Ja6i	11/25/2020 5:04 PM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o000000Ja6i	Qdykmk	Ldnliw



モニタリングとKPI | レポート管理 3/3

8. レポートが作成される。ユーザーは、レポート内でコラムをドラッグ&ドロップして、コラムの順序を入れ替えられる

9. 編集の隣の矢印をクリックして、"エクスポート"を選択すると、レポートをエクスポートできる。

10. ポップアップでエクスポート ビューが選択できるようになる (フォーマット レポートを推奨)。再度 "エクスポート" をクリックする

The screenshot displays the 'New Aftersales Leads Report' interface. At the top, there's a search bar and navigation tabs for 'Aftersales Leads', 'Vehicles', 'Reports', and 'Dashboards'. The report title is 'Report: Aftersales Leads' and 'New Aftersales Leads Report'. Below the title, there's a 'Total Records' count of 830. A table lists lead data with columns: 'Aftersales Lead: AS Lead Name', 'Dealer Date Attempt 1', 'AS Campaign', 'Email Address', 'First Name', and 'Last Name'. A blue dashed box labeled '8' highlights the table headers. To the right of the table, a 'Save' button is visible, and a blue dashed box labeled '9' highlights the 'Export' button. Below the table, an 'Export' modal is open, showing 'Export View' with a 'Details Only' option selected. The modal also includes 'Format' (Excel Format .xls) and 'Encoding' (ISO-8859-1) dropdowns. A blue dashed box labeled '10' highlights the 'Export' button at the bottom of the modal.

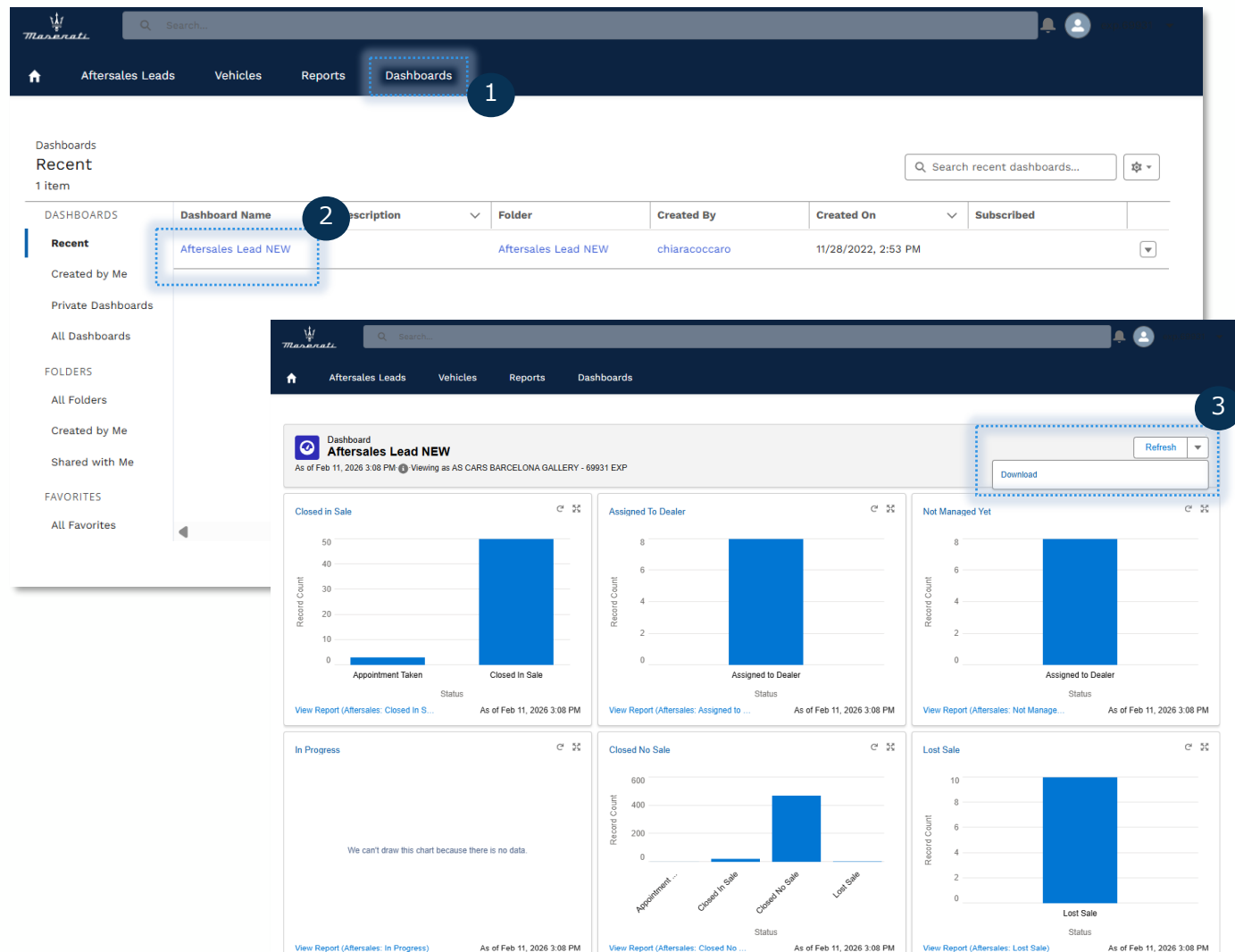
Aftersales Lead: AS Lead Name	Dealer Date Attempt 1	AS Campaign	Email Address	First Name	Last Name
TRvLa2x2o00000JZf	11/25/2020 4:59 PM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o00000JZf	Zyzyl	Fgryff
luAKGa2x2o00000JZgY	11/25/2020 12:47 PM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o00000JZgY	Tuvqtp	Dntfmd
SqIBFa2x2o00000JZhC	11/24/2020 12:43 PM	AS Winter Promo	test@test.coma2x2o00000JZhC	Anugmh	Memkox



モニタリングとKPI | ダッシュボード

ダッシュボード セクションには、KPIおよびリード管理データの概要が表示される。

1. ダッシュボードにアクセスする時は、ナビゲーションバーの "ダッシュボード" をクリックする。
2. 特定のダッシュボードを開きたい時は、ダッシュボード名をクリックすればよい。
3. 選択したダッシュボード ページに入ると、2種類のアクション ボタンが操作できるようになる：
 - リフレッシュ
表示データを手動で更新して、最新データを表示する。
 - ダウンロード
ダッシュボードがダウンロードできる。

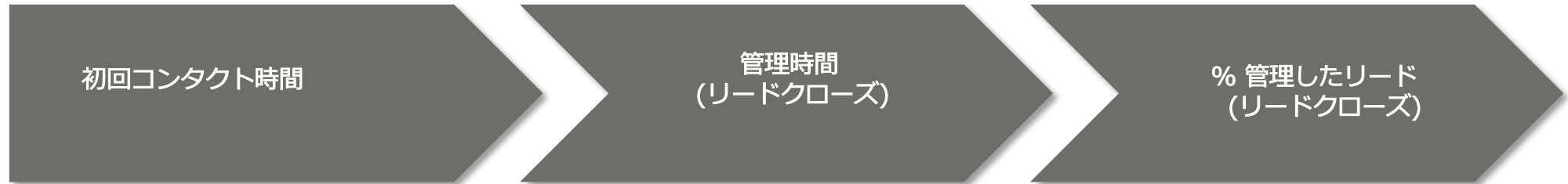


モニタリングとKPI | SLA: サービス レベル同意

リード管理の重要な要素の1つは、時間ある。

タイムリーな連絡は、マセラティがお客様に注意を払っていることを示し、お客様体験とロイヤルティを最大限に高める。

以下のSLAは、マセラティ基準に即したカスタマー サービスを保証するために、およびアフターセールスリード管理パフォーマンスのモニタリングのために、2022年から実施されている。



モニタリングとKPI | SLA 1: 初回連絡時間

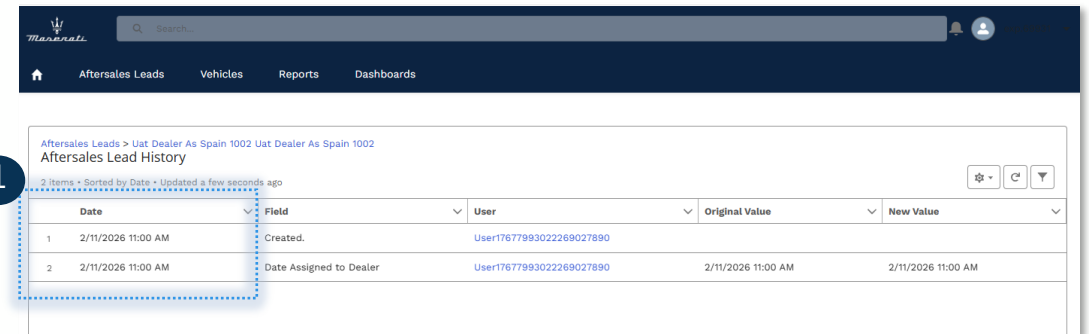
リード管理に対するディーラー対応の迅速性を評価する項目であり、リードが割り当てられてから当該リードに初めて連絡するまでの経過時間である。

目標: 70% <= 1g (SLA : 割り当てられたリードのうち70パーセントは、割り当てから24時間以内に連絡しなければならない)

KPI測定 : 最初の連絡試行の日時 - リード割り当ての日時

1. 割当て日時が閲覧可能

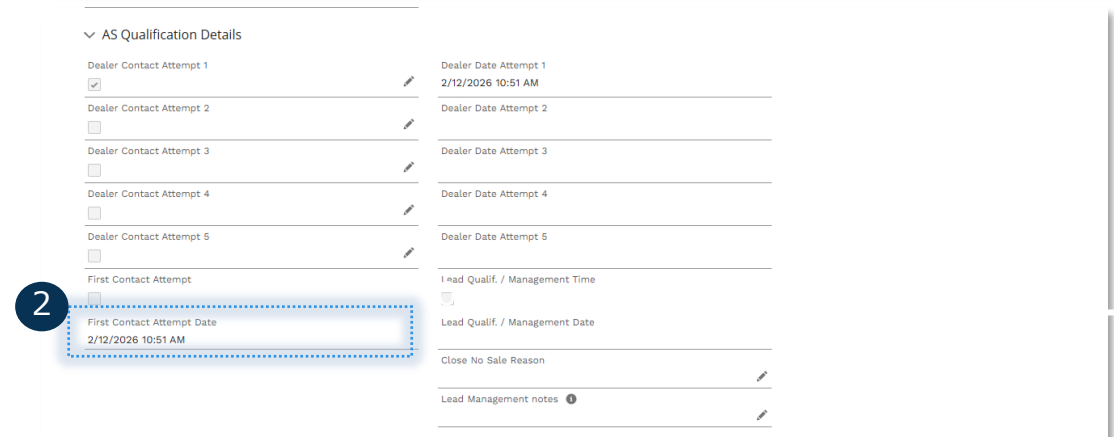
アフターセールスリード履歴セクションのリードページ



	Date	Field	User	Original Value	New Value
1	2/11/2026 11:00 AM	Created.	User1767799302269027890		
2	2/11/2026 11:00 AM	Date Assigned to Dealer	User1767799302269027890	2/11/2026 11:00 AM	2/11/2026 11:00 AM

2. 初回連絡日時が閲覧可能

クオリフィケーション詳細のリードページ



AS Qualification Details

Dealer Contact Attempt 1 ☒ 2/12/2026 10:51 AM

Dealer Contact Attempt 2 ☐

Dealer Contact Attempt 3 ☐

Dealer Contact Attempt 4 ☐

Dealer Contact Attempt 5 ☐

First Contact Attempt ☐

First Contact Attempt Date 2/12/2026 10:51 AM

Lead Qualif. / Management Time

Lead Qualif. / Management Date

Close No Sale Reason

Lead Management notes



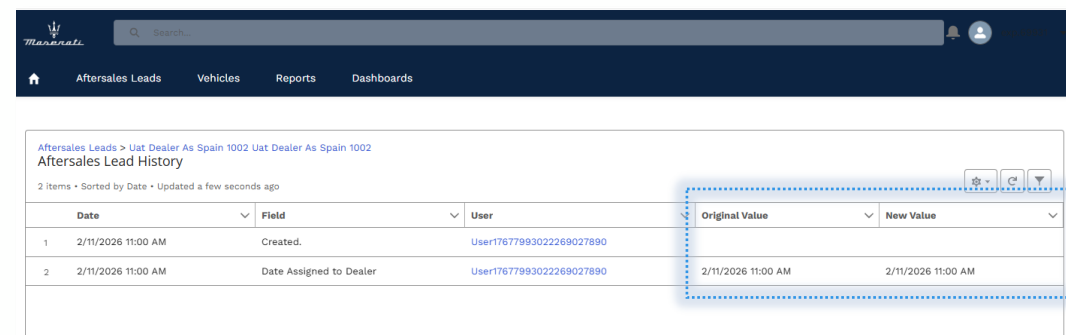
モニタリングとKPI | SLA 2: クオリフィケーション/管理時間

リード管理時間の指標であり、ディーラーにリードが割り当てられてからリードがクローズする（最終ステータスが割り当てられた時をいう*）までの経過時間を表す。

目標: 70% <= 10g (SLA : 割り当てられたリードのうち70パーセントは、割り当てから10暦日以内に連絡しなければならない)

KPI測定 : リード クローズ日時** - リード割り当て日時

割り当て日時と完了日時は、アフターセールス リード履歴セクションのリード ページに表示される。



Date	Field	User	Original Value	New Value
2/11/2026 11:00 AM	Created.	User1767799302269027890		
2/11/2026 11:00 AM	Date Assigned to Dealer	User1767799302269027890	2/11/2026 11:00 AM	2/11/2026 11:00 AM

* セールスなしクローズ/セールスによるクローズ/セールス喪失

** “予約完了” は最終ステータスではない"予約完了" は最終ステータスではなく、したがって、10日の期限を設定して予約をスケジューリングした後すぐにこの理由でリードをクローズすることはできない"予約完了" が60日間更新されないと、リード ステータスが自動的に "セールス喪失" に変わること注意到。リードをクローズするには、正しいVINの入力が必須となる。



モニタリングとKPI | SLA 3: 完全に管理されたリード

過去60日間に割り当てられたリードの総数に対する、完全に管理されたリード (最終ステータス*) の数を表しています。

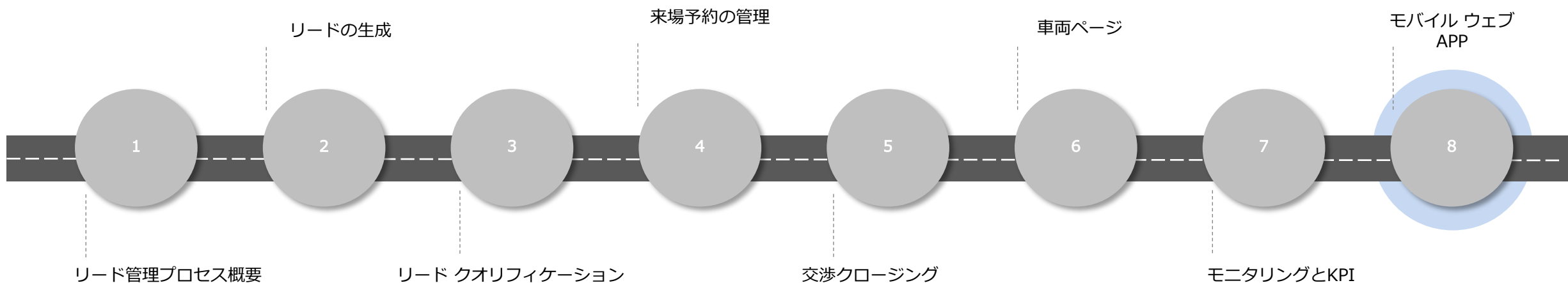
目標: 90% (過去60日間に割り当てられたリードの90パーセントが最終ステータス*でなければならない、したがって完全に管理されていないといけない)

KPI測定: 最終ステータスのリード数/割り当てられたリード数

* セールスなしクローズ/セールスによるクローズ



モバイル ウェブ App



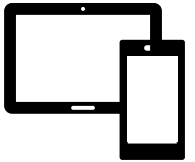
Salesforce モバイル ウェブ App | はじめに



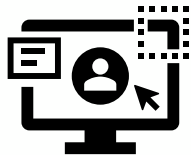
Salesforce モバイル ウェブ App は、ウェブベース アプリケーションであり、何かをダウンロードする必要は一切ない。ModisCS+ にログインすると、モバイル ブラウザーから直接この App にアクセスできる。
最良のユーザー エクスペリエンスと理想的なパフォーマンスのため、*Google Chrome* の使用を推奨する。



アクセスは、iOS、Android とともにサポートされている。



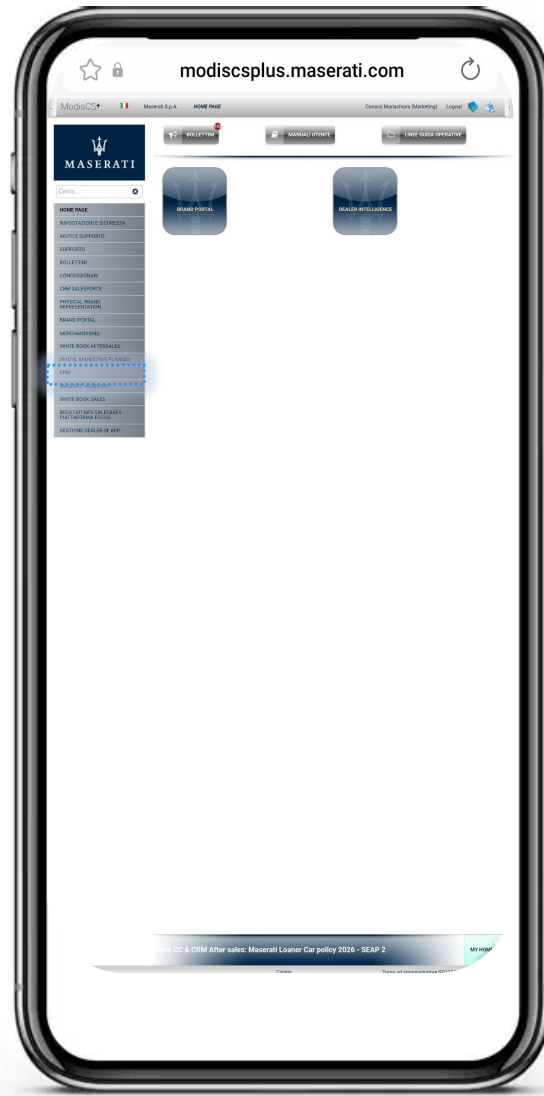
モバイル ウェブ App は、スマートフォンとタブレットで利用できる。デバイスによって、レイアウトが若干変わることがある。



モバイル ウェブ App は、すでに Salesforce CRM に慣れているユーザーの使用を推奨する。新規ユーザーは、まず、MODIS CS+ に格納されているCRMガイドラインを参照しながら、Salesforce デスクトップ バージョンを使用するようお勧めする。



Salesforce モバイル ウェブ App | アクセス方法

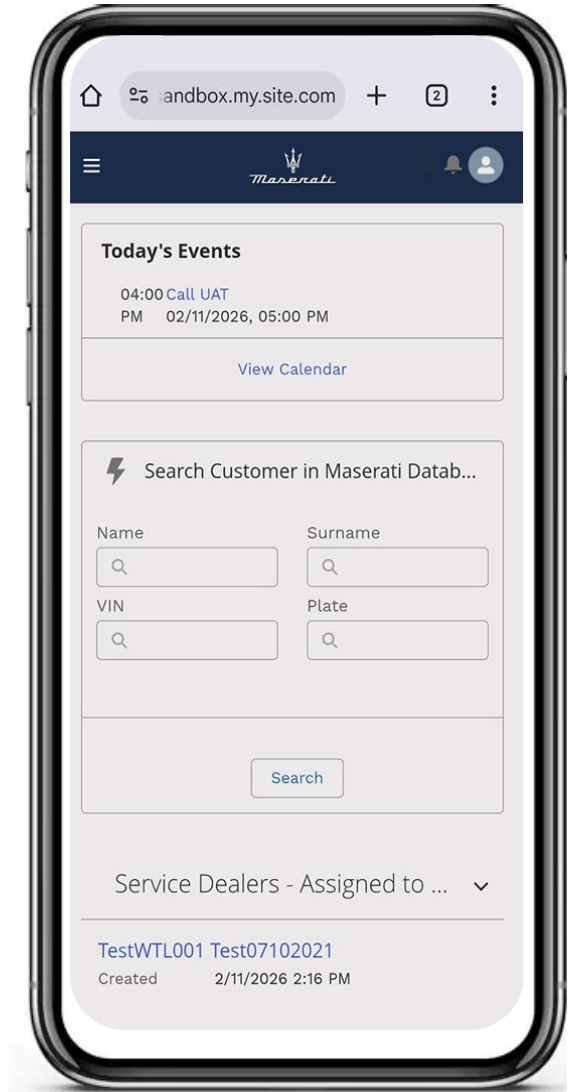


MODIS CS+

- ▶ Salesforce モバイル ウェブ App にアクセスするには：
- 自分のデバイスでブラウザを開いて、ModisCS+ にアクセスしなければならない。
 - ModisCS+ にアクセスする。
 - CRMタブをクリックする。

Salesforce Experience Cloud モバイル ウェブ App に自動的にリダイレクトされる。

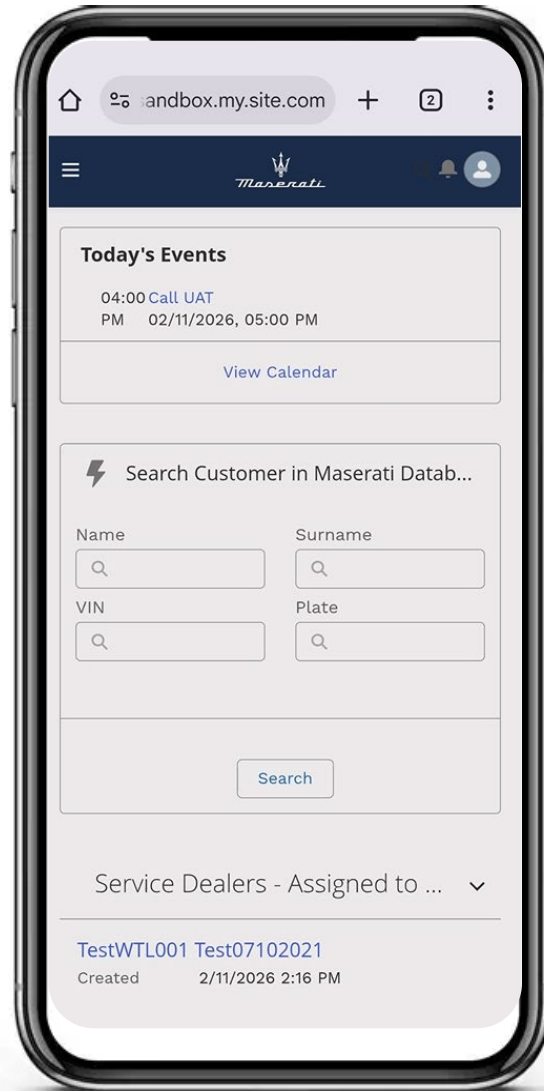
複数のプロフィールがある場合は、アフターセールス プロフィールを選択して、操作を進める



ホーム



Salesforce モバイル ウェブ App | 機能概要 1/2



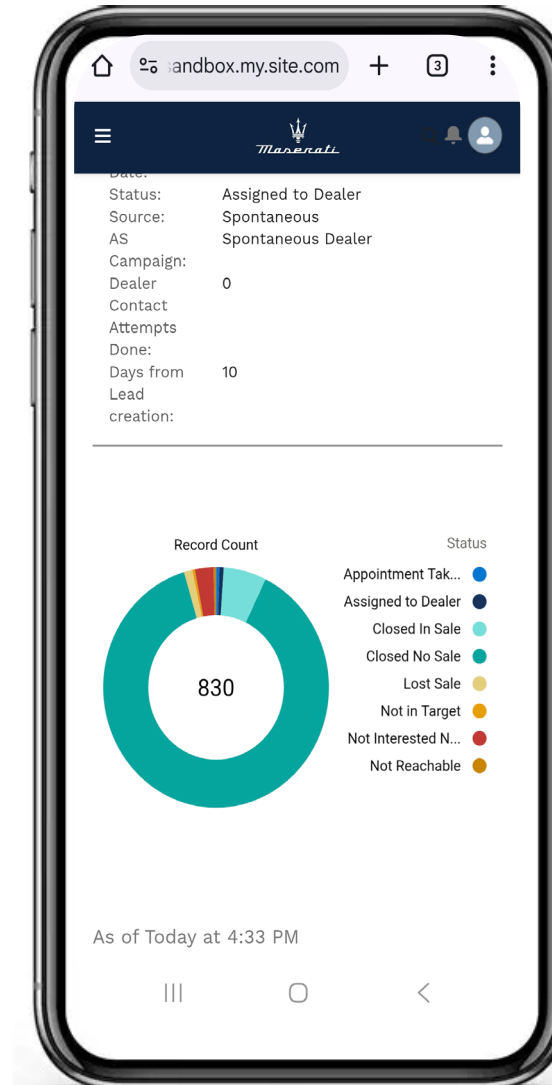
ホーム 1/2

▶ ナビゲーション バー
& 検索

▶ 今日のイベント

▶ お客様検索

▶ リードリスト ビュー

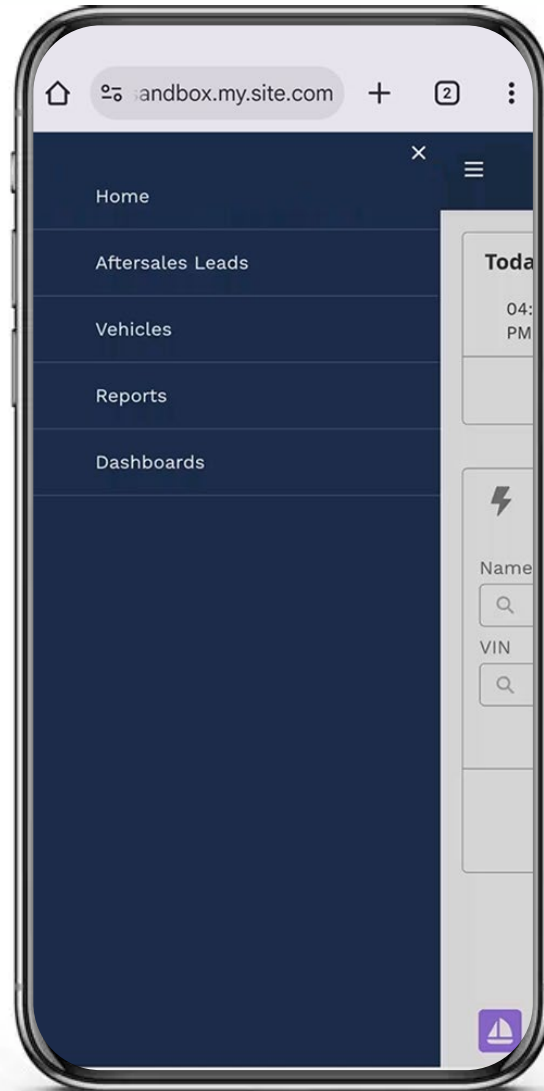


▶ 記録カウント

ホーム 2/2



Salesforce mobile web app | 機能概要 2/2



バーガーメニュー



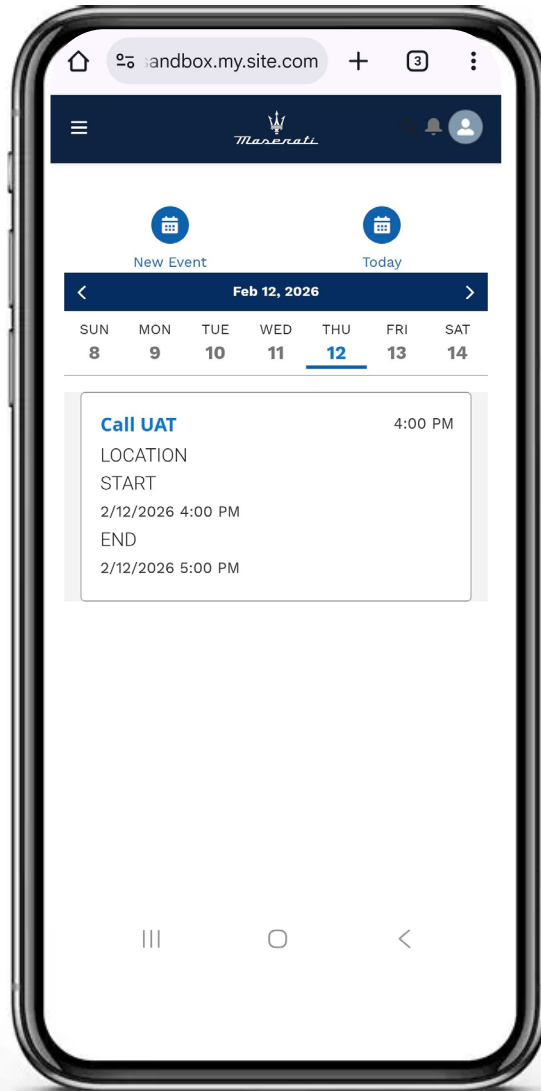
モバイル ウェブ App のナビゲーションは、画面左側のバーガーメニューを利用する。バーガーメニューを開くと、デスクトップバージョンと同一のメインタブにアクセスできる：

- ホーム
- アフターセールス リード
- 車両
- レポート
- ダッシュボード

デスクトップバージョンとモバイルバージョンの一貫性が保たれている。



Salesforce モバイル ウェブ App | カレンダー

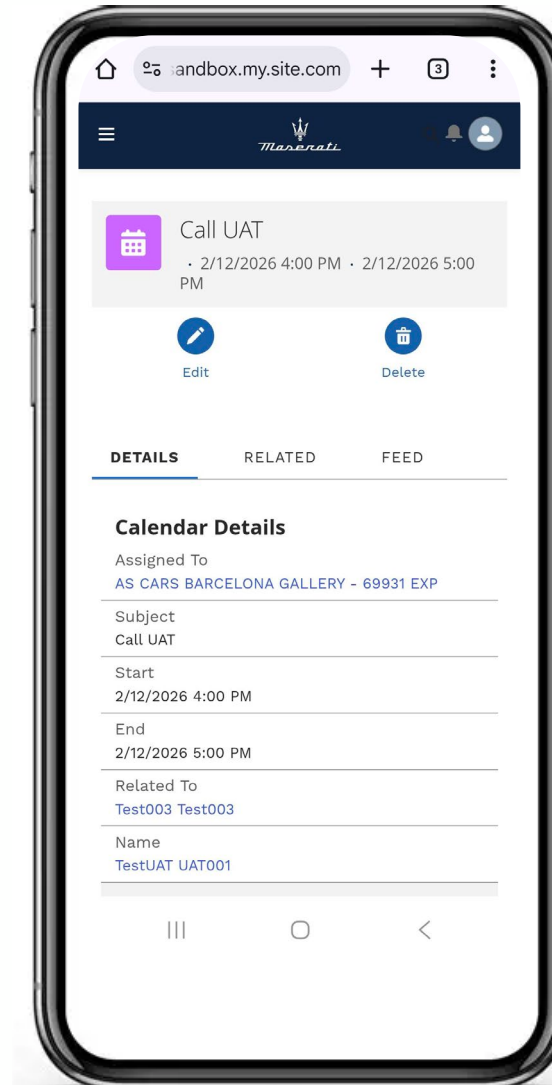


新規イベント

カレンダーを使用すると、予約やアクティビティの管理ができる。

カレンダー ページでは、以下の操作ができる：

▶ 新規イベントの作成。希望する日時を選択して、詳細を入力する。

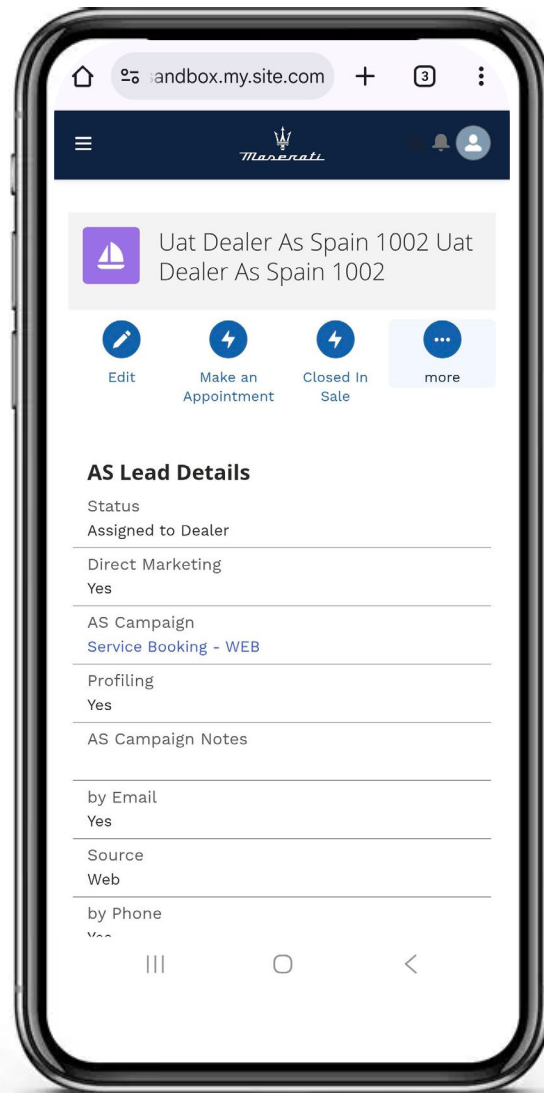


既存イベント

▶ 既存イベントの編集/削除。スケジュールリング済アクティビティをクリックして、必要な情報をアップデートする。



Salesforce モバイル ウェブ app | リードビュー



リードリスト ビュー

特定オブジェクトを開くと：

- デスクトップ体験と同様に、リストビューの閲覧ができる。
- リストから記録を選択すると、記録情報の**詳細ビュー**にアクセスできる。

記録ビューでは、以下の操作ができる：

- 関連情報に**アクセス**できるようになる
- **既存記録の編集**
- フィールドを**アップデート**して、継続中のアクティビティを管理する

註記：モバイル ウェブ App では、**新規レコードの作成**はサポートされていない。
新規リードを作成する時は、**デスクトップバージョン**の Salesforce を使用しなければならぬ。



用語集

アフターセールスリード管理に関する用語解説



用語集 - プロセス概要

リード：マセラティ車両の所有者であり、ワークショップが提案するプロダクトまたはサービスの使用に関心がある可能性のあるお客様、またはプロダクト/サービスに興味があるという理由で連絡を取ることを明示的にリクエストした人。
リードは、ディーラーにとってビジネスチャンスである。

リード生成プロセス：さまざまなチャンネルおよびソースから、アフターセールス サービスおよびプロダクトに関心を示している既存カスタマーの関連データを収集する行為。

HQ主導リード：マセラティは、定期的にフリートの精査を実施して、ターゲット特化型オファーのベネフィットを受けられると思われるお客様を特定している。この場合、サービス リマインダーや保証満了リマインダー キャンペーンなどアクティブなリクエストがなくても特定作業が行われる。

お客様主導リード：お客様がウェブサイト フォームまたは Maserati Owner App でリクエストを送信した時に生成される。上記2例は、優先して対応しなければならない。

ASリード管理 (ASLM) プロセス：すべてのリードは、"ディーラーに割当て済" ステータスから始まり、積極的に管理すべきである - 連絡、クオリフィケーション、来場予約、クローズ。最終ステータスは、アクション ボタンで選択しなければならず、その後は変更できなくなる。

リード連絡：リード管理の基本ステップ。関心をビジネスチャンスに変えることが目標となる。お客様への連絡は、特にお客様から別途リクエストがないかぎり、電話が望ましい。複数回連絡する場合は、2-3日ほど間隔を開けて時刻も変更すること。

リード クオリフィケーション：お客様ニーズを特定し、ニーズが満たせるか否かを検証するプロセス。明示的なニーズだけでなく、暗示的なニーズも理解するには、お客様と面会する必要がある。

リード予約：来場予約の同意が Salesforce に入力された時に、リード ステータスが自動的に "予約完了" に変わる。これは最終ステータスではなく、60日を経過すると消滅する。ディーラーは、以下の最終ステータスを入力しなければならない："セールスによるクローズ" または "セールスなしクローズ"



用語集 – リード テータス

(リードの) ステータス管理プロセスにおけるリードの進捗状況。初期、中間、または最終のいずれか。最終ステータスのリードは完全に管理されており、これ以上のアクションは必要ない。初期および中間ステータスのリードは、最終ステータスに移行するためにさらにアクションが必要。

ディーラーに割当て済：すべてのリードは、生成過程やキャンペーンの種類にかかわらず、Salesforce でディーラーに割り当てられる。このステータスは、リード管理の主要ステータスである。

未管理："ディーラーに割当て済" ステータスのリードのうち、"ディーラーによる連絡試行" が記録されていないリード。アクティビティは、まだ実行されていない。

進行中："ディーラーに割当て済" ステータスのリードのうち、"ディーラーによる連絡試行" が少なくとも 1 回記録されているか、"予約完了" ステータスのリード。管理プロセスはすでに開始しているが、まだ最終ステータスには至っていない。

予約完了：来場予約のスケジュールリングが完了しているリード。60日以内に "セールスによるクローズ" または "セールスなしクローズ" として最終確定しなければならない。リードが60日以内に管理されない場合は、ステータスが自動的に "セールス喪失" に変わる。

セールスによるクローズ："セールスによるクローズ" ステータスのリードは、リード管理プロセスにおいてポジティブな結果が出たリードである。手動でアクション ボタンを使用する必要がある。

セールスなしクローズ："セールスなしクローズ" ステータスのリードは、セールス プロセスを先に進める同意を示さなかったリードである。手動でアクション ボタンを使用する必要がある。

セールス喪失：割り当て日から60日以内に最終ステータスに達しないリードに対して、システムが自動的に割り当てるクローズド リードのサブグループ。



結論



このマニュアルは、“共通リンク” セクションの **Salesforce ホーム画面** に格納されている。



疑問や質問がある時は、crm@maserati.com を参照。



トレーニング後に**疑問**が生じた場合、またはツール使用中に何らかの**問題**に遭遇して、マニュアルを参照しても解決できない場合は、**チケットをオープン**して、**ModisCS+**のサポートを受けること。



GRAZIE

