

## OS N°1: 予約枠確保

### モビリティ提供 – 最初の個客連絡

担当: 予約オペレーター/サービスアドバイザー

#### 目的

整備点検中に個客のモビリティを確保することで、個客が車を使えないことで、その日に支障を来すことの無いようにするためです。

	作業	方法
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>個客のニーズを満たすため、最良のモビリティソリューション提供               <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ 個客に耳を傾ける</li> <li>↳ 車を使えない期間を予想する</li> <li>↳ 車に無料モビリティの保証か個客プログラムが、付いていないかチェックする付いている場合、個客にとってのメリットおよび価値</li> </ul> </li> </ul>	<p>ModisCS+ / サービスエントリーの保証範囲</p> <p>有効な個客プログラム (保証延長、有償代車プログラム、受取&amp;配車…)</p>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>↳ 車が保証範囲に入らない場合でも、個客全員にモビリティソリューションを体系的にくつか提案します。</li> <li>代車の場合 =&gt; ポイント3に進む</li> <li>受取&amp;配車プログラム</li> <li>さまざまなソリューションを提案: 受取のみ、配車のみ、または受取&amp;配車の両方</li> <li>個客にタクシーを提案する</li> <li>ディーラーシップの者が、店の車で個客を乗せる</li> </ul>	<p><b>モビリティソリューション:</b> マセラティ有償代車、その他メーカーの有償代車、レンタカー、公共交通機関、受取&amp;配車、その他…</p> <p><b>OS受取&amp;配車</b>、「受取&amp;配車ガイドライン」</p>

	作業	方法
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• その場合: <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ 個客は代車を要求してきたら、ディーラーはマセラティ有償代車を優先的に提案する。代替案としてレンタカーを提案する（保証修理に無償で提供、または有償）。</li> <li>↳ 個客のニーズに合わせてベストのモビリティソリューションを個客と決定し、個客の権利（車両保証/個客プログラム）、ディーラーの利用、希望予約日に基づいて一般条件を呈示する。</li> <li>↳ 予約日に必要な書類（運転免許証、車両登録証）を具体的に伝える。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DMSのモビリティソリューション計画</li> <li>• 一般保証条件</li> <li>• サポートの金銭的な条件</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 個客が希望する日に、ディーラーが提案したソリューションが利用できない場合 <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ 希望するソリューションが利用できるか、モビリティソリューションプログラムをチェックする。</li> <li>↳ 作業の説明に必要な時間を念頭に、可能な日時を提案する。</li> <li>↳ モビリティソリューション提供の予約を設定する。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DMSのモビリティソリューション計画</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 意思表示することで、モビリティソリューション計画を抑えます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ モビリティソリューション出発および帰宅の日時</li> <li>↳ 個客の氏名</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DMSのモビリティソリューション計画</li> </ul>