

OS 05. レセプションとカスタマーサービス同意確認

OS 10. 作業の説明と返却

移動手段の提供 - レセプションとデリバリー方法シート

担当: サービス アドバイザー

目的

整備作業時にお客様の移動手段を確保することで、お客様に移動手段が無いことで、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

車両レセプション (予約当日)

1

- 代車をお客様に貸し出す上で推定できる、費用条件（保証、サードパーティ支払、一部または全額がお客様負担）を修理依頼書に明記します。

- 修理依頼書

2

- お客様が署名した代車契約書を入手し、そのコピー、キー、書類すべてを手渡します。

- 有効カスタマープログラム（延長保証、代車プログラム…）

- 代車契約書
- 代車のオンボード書類（たとえば、オーナーズマニュアル、マセラティアシスタンス、適用保険）
- 車両およびキートラッキングシステム

3

- 代車を駐車してある場所へ、お客様を連れて行きます。
- お客様と車両の状態を点検します。
- お客様に代車を渡します。

- 代車契約書

作業	方法
お客様の車両返却（作業終了後）	
4	<ul style="list-style-type: none"> • お客様が車両に満足しているか確認します。
5	<ul style="list-style-type: none"> • お客様と代車の目視点検を行い、問題点、走行距離、および燃料残量を代車契約書に記入します。 <ul style="list-style-type: none"> • 代車契約書
6	<ul style="list-style-type: none"> • 代車契約書に署名し、お客様にも再度署名していただきます（車両状態の確認、出発から帰還までの代車使用）。 <ul style="list-style-type: none"> • 代車契約書
7	<ul style="list-style-type: none"> • 最終請求書の作成に請求担当者に代車契約を送り、顧客ファイル（ある場合）に補助文書すべてを管理します。 <ul style="list-style-type: none"> • 代車契約書
8	<ul style="list-style-type: none"> • 車両が走行に相応しくない状態なので、他の代車を手配するようにします。
9	<ul style="list-style-type: none"> • 書類すべてをチェックし、保管します（運転免許証のコピー、契約書や他の補助書類）。
10	<ul style="list-style-type: none"> • 車両のキーを保管庫に保管します。 <ul style="list-style-type: none"> • キー保管庫