

05 | レセプションとカスタマーサービスの同意確認

一般的なメリット

- **お客様:** SAの話に耳を傾け、販売店の透明性から受けるメリットを一考します。
- **販売店:** お客様に敬意を払い、忠誠心を示すと同時に、返却時のクレーム回避に努めます。

対象の主要部門: サービスアドバイザー (SA)、予約係 (BO)、ワークショップ職長

1 到着したお客様は歓迎され、対応を受けます。

- BOはお客様をお迎えし、名前を名乗り、お客様を担当するSAに引き合わせます。予約時。
- お客様はご芳名で呼ばれます。
- SAが応対し、予約で依頼していた場合、職長かアフターセールスマネージャーが顔を出します。
- 予期せぬことが起きた場合、BOはお客様が立腹しないよう、宥めるよう心がけます。
- 社内で大勢の聴衆が集うイベントがある場合、スタッフに応援を依頼します。
- 予約に現れなかったお客様に対しては、24時間以内に確認の電話をし、必要に応じて予約を組み直します。

2 SAは必要に応じて、お客様/車両データを更新

- お客様の個人情報（メールアドレス、ナンバープレート、必要に応じてマセラティ担当者）のチェックおよび更新を行います。
- 登録証明書の呈示に伴い、車両VINをチェックします。
- お客様の個人情報の処理にあたり同意を得ているかチェックし、必要に応じて更新します。
- サービスやリコールキャンペーンの有無をチェックします。
- 訪問の目的が何で、かつ対応が必要か判断します。
- 予約を入れたお客様に、新たな要望が無いのかどうか問い合わせます。

3 マセラティ車両受入チェックリストの使用、必要に応じての路上テスト走行で、お客様に固有のインシデントや失敗を指摘します。

- SAはマセラティ車両受入チェックリストに、車両の異常走行（異音、振動、路上での動き、インシデント、その他）で、お客様による対処方法を記入しておきます。
- 必要に応じて、路上テストをお客様とワークショップ職長が行い、判明した不具合の再生を試みます。

4 アフターセールス業務基準「レセプションでの点検」に従い、車両点検を実施します。

05 | レセプションとカスタマーサービスの同意確認

5 作業を実施する前に、お客様に説明しつつ、敬意を払います。

- お客様がご要望の追加作業があれば、修理依頼書に追記します。
- 割引提供、使用年数、および走行距離を考慮し、車両点検時に作成した作業見積書（保証&店内修理作業を除き、お客様支払いに対するサービスの検討）を送付します。お客様に敬意を払い、作業を説明します。
- 修理中、（お客様の同乗無しで）路上テスト実施許可を要請します。
- お客様の同意を得やすくするため、可能なら支払いが容易になる設定および約束を行います。
- デリバリー予約を確定します。

補助文書: [移動手段の提供: レセプションとデリバリー方法シート](#)

6 お客様に作業後に無料の洗車を行う旨を伝えます。

- 車体洗車および掃除機での車内清掃
- 修理依頼書に不同意事項すべてをメモします。

7 レセプション終了時、お客様に敬意を払います。

- お客様に署名入りの作業依頼書および付随プライバシー宣言書のコピーを手渡します。
- 現場で待機しているお客様を待合室に案内し、寛いでいただきます。カスタマイズサービス（たとえば、新車のテスト走行）をお客様の性格に応じて提案します。
- 移動手段ソリューションの場合、付随アドバイスをSAが提供します。代車の場合：
 - 運転免許証の呈示を求め、ファイルにコピーを添付します。
 - 代車の状態をチェックします（燃料残量やトラクションバッテリー充電および総走行距離）。
 - 代車契約の双方関係者の署名を入れ、車両を引き渡します。
- お客様に感謝の意を示し、挨拶をします。