

11 | 整備後の顧客フォローアップコンタクト

一般的なメリット

- **お客様:** 配慮すべきことは、ディーラーと継続かつ恵まれた関係をもつことです。満足度を顧客に語ってもらうようにします。
- **販売代理店:** 不満足を示す顧客を特定します。顧客の不満にプロ意識を示す機会とします。再発する問題の解決方法を見つけます。

対象となる主な部門: サービスアドバイザー (SA)。

1 5営業日以内に個客に連絡 (* 地域NPSビジネスルールによる)

- 電話で個客全員に連絡します。
 - 5* 営業日以内に、販売代理店（強く推奨）またはサービスプロバイダーによる追跡
 - ワークショップ返車の場合、販売代理店のアフターセールスマネージャーが専心。
 - 一日の異なる時間帯に3回電話しても繋がらなかったら、ボイスメッセージを残したり、SMS/メールを送信する。
- 顧客連絡先:
 - ツールシート「作業後顧客連絡追跡表」は、以下を含みます。
 - 個客連絡先リスト（プロバイダーが保証している場合、ワークショップ返車から削除済み。情報には個人的に接近する全情報を含んでおり、例えば、作業の日時と内容、交換した部品、サービスアドバイザー氏名、代車条項、またはピックアップ&デリバリーサービス…）
 - 連絡の日時、個客の言葉、ソリューション、および個客に出した回答。
 - 行った作業内容を考慮しての電話の準備ができる個客ファイル（販売代理店が連絡する場合）。

補助文書: [仕事後の顧客フォローアップ連絡メソッドシート](#)
[作業後顧客フォローアップ連絡追跡表のツールシート](#)

2 不満足毎の作業D + 1個別処理

- メール、ソーシャルネットワーク、E-評判で定型化した個客不満足度、…
 - 個客フォルダを仕分け、最新作業を確認。
 - 必要に応じて電話する前に、単数または複数の回答/ソリューションをアフターセールスマネージャーが検討
 - ソーシャルネットワークやe-評判の場合、個客との電話によるやり取りを参照に、書面による回答を送信。回答は、礼儀正しく、敬意を示し、事実に基づいて行うものとし、一方で個客の忠誠心に感謝の意を示すこと。
- 開始日前に「作業後個客連絡追跡表」ツールシートで判明した不満足度に関して、アフターセールスマネージャーは以下を行うこと。
 - 個客ファイルおよびステークホルダー毎に確認
 - 単数または複数の回答/ソリューションを検討
 - 個客を再び満足させて、弊社を推奨してもらうため、個客に電話。
- 連絡追跡および分析表を更新。

補助文書: [ツールシート - 仕事後の顧客フォローアップ連絡の電話/メール原稿](#)

11 | 整備後の顧客フォローアップコンタクト

3 | アフターセールスマネージャーによる、作業後個客連絡のフォローアップ

- 社内外作業後、定期的に連絡することで、連絡モニタリングおよび分析表をサポートするようにします。注意すべき代表的な指標は、次のとおりです：
 - 連絡実施件数
 - 連絡成功件数
 - 品質関連サーベイの意見逐語記録
- このフォローアップは、予約オペレーターやサービスプロバイダーと、少なくとも15日毎にミーティングで共有してください。
- 逸脱は調整してください。