

## 12 | ワークショップへ再入庫

### 一般的なメリット

- **お客様:** 個客の信頼回復。
- **販売代理店:** 個客満足度を回復し、プロイメージを構築、ブランドを傷つけるのを回避し、収益減になるものを少なくします。

**対象となる主な部門:** サービスアドバイザー (SA)、アフタセールスマネージャー

### 1 予約の時点でワークショップ返車として特定

- 2営業日内を提案し、受入スケジュールでワークショップ返車として決定した予約
- アフタセールスマネージャーは、ワークショップ返車の都度、体系的に通知を受けるものとします。

### 2 受付とワークショップで「返車ワークショップ」ファイルと識別。

受付で「返車ワークショップ」ファイルと識別することは、最小限の仕事です。

- 修理依頼のビジュアルガイド (カラータブレット、ラベル、固有スタンプ…)
- ファイルに前品目を含む、ワークショップ固有カラーポーチ。
- 「ワークショップへの返車」ファイルは、ワークショップアジェンダのロードで視覚的に識別します。

### 3 返車ワークショップの車両識別

SAが車両点検時、車に専用マーカーを入れ、ワークショップ返車であることを強調します (ミラーハンガー、フラグ、その地)。

品質管理後に個客へ車を戻す際、このマーカーを剥がします。

### 4 慎重に進めたワークショップ返車関連の作業

ワークショップにおいて、解決策は以下の通りです。

- ワークショップ工場長または品質管理担当者が監督
- アフタセールスマネージャーが権限を付与した者から戻って来る前に、体系的な品質管理の対象となります。

アフタセールス返車前に置ける作業基準<sup>N°</sup> 8品質管理

### 5 個客に約束した作業の返車および詳細説明

- サービスアドバイザーが実施し、アフタセールスマネージャーは機密ファイル担当。
- 必要に応じて、修理が行われたことを確認のため、個客と路上テストを実施します。

## 12 | ワークショップへ再入庫

### 6 | ワークショップへの返車アニメーションおよび作業計画の結果フォローアップ

品質管理担当者、ワークショップ工場長、およびサービスアドバイザーと共有するため、毎週のフォローアップ。

- 根本原因の特定および再発について、ワークショップ返車および毎週の更新
- 終了まで作業計画の進捗具合をフォローアップ
- 主な指標の分析（品質長沙、ワークショップ返車率、請求無しの時間…）

アニメーションは、[アフターセールスにおける非品質のOS N° 9予防措置](#)に特別詳述しています。