

17 | 引取&納車

一般的なメリット

- **お客様:** 個客に提供する素晴らしいサービス。作成が容易、時間節約、および自由なアフターセールス体験。
- **販売代理店:** 新規顧客を囲い込み、正規修理業者としてのブランドイメージを植え付けます。

対象となる主な部門: ピックアップ&デリバリー担当者

1 予約決定の作業時、ピックアップ&デリバリーサービスは様々なレベルで提供し、その他モビリティソリューションも仕事として提案します。

個客がピックアップ&デリバリーサービスを選択したら、予約を受け付けた担当者は以下を確認してください。

- 車の作業では、故障診断あるいは個客と一緒にテスト走行する必要無しとする
- 個客の自宅がサービスで規定されている地理的エリアにあること（自宅やその他へのピックアップ&デリバリー）
- デリバリーの請求書に関して、支払方法は個客が要求した住所で可能です。
- 別レベルでのピックアップ&デリバリーサービス提供は、個客が選択した時点で可能です。

2 予約の48時間前、ピックアップ&デリバリーサービスのメリットが利用できます。

チェック担当者を一人特定します。

- サービスアドバイザーとの予約に関して、変更は無い
- 個客ファイルを入力済み（修理依頼、運転時に担当する住所、個客の携帯電話番号・・・）
- 個客が要求した場合、代車が指定時間に利用可能なこと。

3 ピックアップ&デリバリー担当者は、車の受け取りに個客が指定した場所へ行きます（ピックアップまたはピックアップ&デリバリー）

- ピックアップ&デリバリー担当者は事前に念入りに作成したファイル、および個客が代車を選択した場合のローン契約を持参します。
- ピックアップ&デリバリー担当者は出発の計画を立て、予約の5分前に個客が指定した住所で待ちます。
- ピックアップ&デリバリー担当者は、SMSで到着を伝えます。遅れる場合、担当者は個客に電話を入れ、新たな到着時刻を伝えます。

補助文書: [ピックアップ&デリバリーガイドライン](#)

17 | 引取&納車

4 予約を確定した時刻に、個客の車をピックアップ&デリバリー担当者が引き受けます。

- ピックアップ&デリバリー担当者は、個客、自身、そして車に安全な到着場所であることを確認します。
- ピックアップ&デリバリー担当者は、修理依頼の個客と車を点検（車内外の状態、燃料残量、キロメートル…）し、追加作業の有無および個客に修理依頼に署名してもらいます。
- ピックアップ&デリバリー担当者が、サービスアドバイザーの場合、車の点検は「受入時の車両点検」アフターセールス業務基準に基づいて行います。
- 個客が代車を選択していた場合、ピックアップ&デリバリー担当者は、この点検も提案し、ローン契約に署名してもらい、手渡すようにします。
- ピックアップ&デリバリー担当者は、返車時刻を個客と確認し、敬意を込めて別れます。

5 ピックアップ&デリバリー担当者は、車の引き渡しに個客が指定した場所へ行きます（ピックアップまたはピックアップ&デリバリー）

- ピックアップ&デリバリー担当者は、引き渡に向けて念入りに作成したファイル（請求書、推定の次回作業、その他…）を持参します。
- ピックアップ&デリバリー担当者は出発の計画を立て、予約の5分前に個客が指定した住所で待ちます。
- ピックアップ&デリバリー担当者は、SMSで到着を伝えます。遅れる場合、担当者は個客に電話を入れ、新たな到着時刻を伝えます。

6 予約を確定した時刻に、個客の車をピックアップ&デリバリー担当者が引き渡します。

- ピックアップ&デリバリー担当者は、個客、自身、そして車に安全な到着場所であることを確認します。
- ピックアップ&デリバリー担当者は、個客に請求書を提示して説明します。担当者は車両に行った作業を評価します（たとえば、個客と同意していた場合、車内外の清掃）。
- ピックアップ&デリバリー担当者は、必要に応じて、予め決めておいた支払い方法で支払いを受け取ります。
- 個客が代車を選択していた場合、ピックアップ&デリバリー担当者は、個客と一緒に車を点検します。
- ピックアップ&デリバリー担当者は、敬意を込めて個客と別れます。