

優れた顧客経験

アフターケアの業務基準

カテゴリ	顧客の期待	業務基準
問い合わせ	<ul style="list-style-type: none"> ディーラーには、問い合わせに迅速に対応してほしい 私が望む方法で、必要な情報を迅速に提供してほしい 	<ul style="list-style-type: none"> かかってきた電話はすべて 3 コール以内に取り、保留する場合は決して 30 秒を超えないようにする インターネットでのすべての問い合わせ（サービスおよびパーツ）に対し、顧客が希望する方法で 1 営業時間以内に返答する（自動返信の電子メールを除く） 書面によるすべての通信に、受け取ってから 2 営業日以内に対応する 顧客の要請にもれなく対応する 顧客にアポイントメント システムを提供し、車両サービス記録の具体的な日時を決定する 市場競争力のある営業時間を案内する アフターサービスの顧客に代替交通手段を提供する
記録	<ul style="list-style-type: none"> 私のニーズに対し、迅速かつ丁寧に対応してほしい 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客に挨拶をした後、またはアポイントメント時刻になったらすぐに記録を行う 修理またはメンテナンスに関する顧客のニーズを検証・確認し、車両点検の実施許可を得る 車両周囲の目視点検を行う 車両および顧客の情報（電子メール アドレスおよび希望する連絡方法を含む）を収集および確認、更新、文書化する 対応を要する未実施のサービスを特定し、それらを行う許可を求める 顧客に修理確認書を提示して、修理箇所を確認する 予定終了時刻を案内する サービス実施中の待ち時間用に清潔で居心地のよい場所を提供する 代替交通手段を提供する
点検および修理	<ul style="list-style-type: none"> どのような修理またはメンテナンスが必要か知らせてほしい 	<ul style="list-style-type: none"> 適切なトレーニングを受けた技術者に業務を割り当てる。 車両点検（問題診断コードの特定を含む）を実施、記録して、問題箇所に関する情報を更新する
顧客コンサルティング	<ul style="list-style-type: none"> 対応方法と費用、所要時間を丁寧に説明してほしい 	<ul style="list-style-type: none"> 点検結果と提案、費用と所要時間の見積りを顧客に伝え、承諾を得る 最初に顧客の主な懸念項目に対応する 修理の内容や費用について顧客の理解を促し、承諾を得る 修理内容やパーツの可用性、費用、所要時間について矛盾が生じた場合は顧客に報告する 特別注文したパーツが届いたら、1 営業日以内に顧客に連絡する

優れた顧客経験

アフターケアの業務基準

カテゴリ	顧客の期待	業務基準
品質管理	<ul style="list-style-type: none"> 私の車両の問題を、初回来店時に適切に解決してほしい 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客に車両を返却する前に品質チェックを実施して、依頼された業務がすべて了していること、問題が解決されたことを確認し、文書化する。
納車	<ul style="list-style-type: none"> 約束の日時に必ず車両を引き取れるようにしてほしい 引き取りの際に余計な手間をかけさせないでほしい 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客に都合の良い点検・引き取り方法を提供する 約束の日時に車両を引き渡せるようにする 修理内容と料金について顧客に詳しく説明する 納車時にサービス取引関連書類を提供する 次回のアフターサービスの予約を取る
フォローアップ	<ul style="list-style-type: none"> 問題がないことを確認するために、ディーラーからフォローアップの電話がほしい 	<ul style="list-style-type: none"> 納車日から2日以内に顧客に連絡し、車両およびディーラーのサービスに対する満足度とその他の懸念を確認する 顧客が希望する連絡方法でフォローアップを行う キャンセルなどで実施されなかったすべてのサービスアポイントメントの予約日時を再設定する