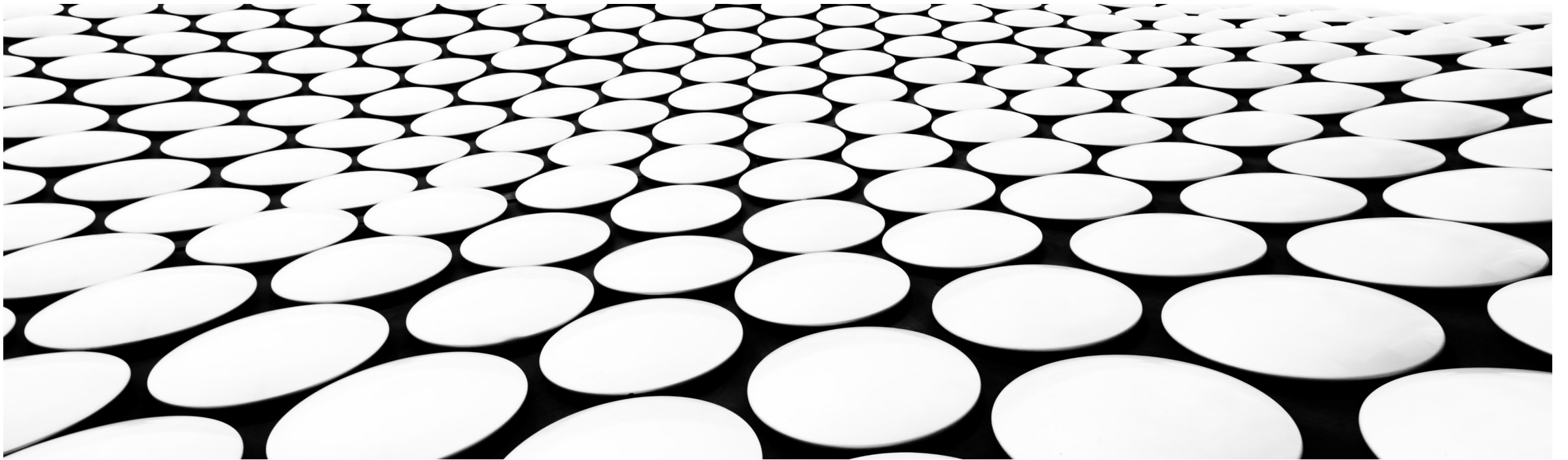


ロードサービス 株式会社トルク

365DAY 24HOUR ROAD RESCUE

現場編



初めての現場

- 案件の受信

ライン・電話・アプリで依頼を受託します

常にライン・電話の音を大きくしといてください。

フォローコール

- 予約案件時の時に使用します

予約受託した場合お客様に弊社が行きますよという

確認コール

日付と時間の確認をしてください。

当日、向かう隊員から出発前にコールさせて頂きまずの一言も添えて

安心コール

案件受託後、お客様に私があと60分で到着しますという確定コールの事

■ 安心コールの意義

もし安心コールがなければ不安ですよ？ そして車でどこかに行こうとしてたわけですよ？ということは用事ですよ？

それが出来なければ貴方はどう思いますか？大切な人の見送りだったら？仕事の商談だったら？

子供の授業参観だったら？そうです、お客様も事情があるんです。寄り添うということはこういうことです。

そしてどんな業者さんが来るんだろう・・・保険会社さんから連絡あるって言うてたよな・・・

だからこそ、すぐの安心コールが必要なんです・・・

そして、案内してください。申し訳ございません60分かかります。弊社が一番早い業者になります。なるべく急いでまいります
が交通事情で前後することお許しください

担当〇〇が承りましたので、何かございましたらこちらのお電話までご連絡ください。

安心コール 例

- 申し訳ございません60分程度かかります。弊社が一番早い業者になります。なるべく急いでまいりますが交通事情で前後することお許してください。
- 担当〇〇が承りましたので、何かございましたらこちらのお電話までご連絡ください。

自分の言葉で工夫してそしてお客様の気持ちも汲み取ってお電話をお願いします

初対面の挨拶

★第一声はお待たせして申し訳ございません★

- 身だしなみ ヘルメット・着衣・手の汚れ等
- 立ち止まり、お客様の顔を見てご挨拶
- 名刺の用意
- カメラの用意
- 承諾書の用意

作業

慌てず慎重に！！

- 作業前に車種・登録番号（ナンバープレート）の確認を行う

相違ある場合は作業はいったん中止、即刻報告を行う

作業前の承諾書並びに傷のチェックを一緒に行う

- 作業前に作業手順の説明→リスク説明→承諾を得る

- 作業をお客様に見てもらう 最初のうちは戸惑うかも知れませんがすぐに慣れてきます

積込

ややこしそうなお客様等は同乗することによりクレーム率が激減する
車両をずっと見てくれるので

- 指差呼称の励行
- ボディカメラの作動確認
- 面倒くさがらない 何度も何度も車から降りて確認を怠らない
- 車幅・下回りの接地 何度も確認
- サイドブレーキ・ギア【P】の確認
- お客様の鍵の確認
- タイヤ固縛の確認

挨拶

現場離脱時

- 作業に付き合っていたいただいたお礼を言う。『ありがとうございました。お客様のおかげでスムーズに作業完了しました』
- 搬送先の確認 一緒に地図を見て確認していただく
- 損傷の確認 脱輪等で引きあがった後は念入りに一緒に確認する
- 搬送時の注意点の喚起

営業ナンバーの兼ね合いで到着時間が前後することを申し送りを行う。

搬送先への連絡

- ナンバープレートと車種を伝える そちらで合ってるのか確認 容易にお客様情報を教えない
教える場合は上司に許可を取ること
- 搬入経路の確認 基本的に入場・退場は左折入店 左折出店すること
店舗によっては狭い所もあるので要注意 わからないことは気軽に上司に尋ねてください
- おろし場所の確認 入店したらおろす前に、先に店舗の方に挨拶して車両は合致してるかを確認後におろし場所を尋ねる。
勝手な判断は禁物です！
バイクは路上でおろす場合が多いので事前連絡して確認すること
- 無人納車の禁止 誰もいない場合はとりあえず上司に電話
許可もらって無人納車の場合はエビデンス（証拠）を残すこと ボディカメラ・写真 車・鍵等

完了後の会社への報告

- 完了後には必ず報告をお願いします。 LINEでの報告で結構です。
何かあればすぐにその瞬間に連絡ください。

何かイレギュラー発生した際はすぐに連絡

- 嘘をつかない 正直に報告しないと発注元へ正確な情報が共有できない
そして最悪の場合発注停止処分になる場合
- 思い込みをしない 思い込みほどミスを誘発する。誤搬送等
- 報連相の徹底 あなただけ憶えてても連携しないと意味がない。
- 頭を柔らかく 柔軟な発想はあなた自身を豊かにし現場でも
臨機応変に柔軟に対応できる。新たな発想を生み

よりいい会社になろうではありませんか！