

## 12 アフターサービス

### 01 内容

#### 01 提供内容

01 アフターサービスの内容は明確であり、ユーザーに明示されていますか。

Y マニュアル化されたものを見せてください。ユーザーへの開示は適正ですか。

N 過剰または過少サービスと、サービス内容を明示しないことの弊害を説明します。

02 アフターサービスの対価は戦略的に設定されていますか。

Y 自社のアフターサービス価格表を競合他社のそれと比較していますか。

N アフターサービスは販売の重要な一部であり、戦略的な価格設定が必要です。

#### 02 体制

01 サービススタッフの人員数、技術は十分ですか。

Y 競合他社の人員数、設備機器、サービス場面積等と比較して優位にありますか。

N アフターサービスは販売の重要な一環です。なぜ整備できないか検討します。

02 部品の供給体制は整っていますか。

Y 品揃え、在庫点数、配送の迅速さ、価格の適正等について競合他社と比較し、顧客の評価を確認します。売上推移、B/O(供給)率、在庫月数も参考になります。

N 補修部品は利益の源泉です。供給不備があれば顧客の信頼を失うため、原因解決が必要です。

03 サービススタッフやエンジニアも販売活動に参加していますか。

Y 販売活動参加にあたっての情報の流れを確認し、活動の効率化を図ります。

N サービススタッフ等の販売活動の意義について教育し、必要ならインセンティブを支給します。

04 サービススタッフの教育訓練、動機づけは行われていますか。

Y 技術的な教育訓練だけでなく、セールスエンジニアとしての研修まで行っていますか。

N 意義を理解させ、適切な教育訓練と動機付けのためのインセンティブを検討させます。

05 顧客のサービスデータは整備されていますか。

Y サービスデータは製品開発・生産から販売促進にまで利用されていますか。

N サービスデータの容易な整理保管と活用方法を提案します。

#### 03 料金等

01 サービスの料金体系は、整備され適正に実施されていますか。

Y 料金体系とその実施例を説明してください。競合他社に較べても妥当なものでしょうか。

N 競合他社との比較等をもとに実際に適用できる料金体系を整備させます。

02 CS(顧客満足)に適応したサービス規程が作成されていますか。

Y 顧客の実際の意見は、肯定的な反応を示していますか。

N サービス規定は、CSをうるために作り、運用するものです。

03 保守契約やアフターサービス契約は、顧客との間に結ばれ、適正に運用されていますか。

Y 保守契約等の内容と運用状況を説明してください。

N 企業、顧客双方に公正な保守契約・アフターサービス契約とその運用方法を提案します。

#### 04 効果

01 提供しているサービスは利益を生んでいますか。

Y サービス料金は販売上妥当ですか。過剰サービスにより損失を出していませんか。

N サービス自体の損益と、販売の観点から見たサービスによる利益から収益性を分析します。

02 サービスの質、信頼性は顧客から評価されていますか。

Y 顧客から直接に意見を聞いていますか。競合他社サービスとの比較ではどうですか。

N 顧客から高い評価を受けられないのはなぜですか。それは販売上マイナスではありませんか。

03 サービス活動で得られる顧客情報を収集する体制が整っていますか。

Y 収集した情報の流れと情報に対してアクションを取るルールを説明してください。

N サービス活動からの情報は、製品・販売のいずれのためにも貴重なものです。

04 サービスの手数を省くために製品の設計やサービスシステムを変更することは可能ですか。

Y サービスの手数を省くことが製品の価値を低める懸念はありませんか。

N 設計やシステムの変更は、サービス料金の節減、製品価値の増進につながることもできます。

05 サービスマニュアルや使用説明書は理解しやすく、常に改善されていますか。

Y こうしたマニュアル類について顧客の意見を聞いていますか。競合他社に較べてどうですか。

N この種のマニュアル類は顧客の負担を軽減し、販売促進につながるものです。

## 02 製品クレーム

### 01 クレーム処理

01 クレームを管理する体制は整っていますか。

Y クレーム金額が多すぎませんか、または少なすぎませんか。

- N クレーム処理のルール遵守、担当責任者の設定、記録の整理保管等を実施させます。
- 02 クレーム情報は設計や生産部門にフィードバックされていますか。
  - Y クレームの事例を挙げて、フィードバックが必ず行われているか説明してください。
  - N クレーム処理の事例をもとに、フィードバックの方法とそのメリットを説明します。