

## ロールの詳細

ロール：サービスアドバイザー

以前の別名：カスタマーアドバイザー、サービス受付、カスタマーサービス代理人、サービスコーディネーター

## ロールの目的

サービスアドバイザーは日々のサービス受付業務を確保し、お客様の問合せから請求書の完了およびその後の始末までカスタマーサービスのニーズおよび期待に応えるために積極的に業務を遂行します。この業務はワークショップ使用の最適化および顧客との長期的な有益な関係に貢献します。

## 能力

能力とは個人および組織的目標達成に寄与する積極性や熱意といった個人的な特性を交えた知識、技術および能力を含めたものを言います。能力は何を知っているかのみならず、知識をいかに適用するかにかかわります。

Scania では、能力は「知識および技術を適用して作業を実行する能力および意志」として定義されています。（ISO 定義）すなわち、能力は業務を実行していく上で実証され観察されるものであることを意味します。

Scania では、職務能力、一般的知識と技術、および個人の能力を分けています。

- **職務能力**とはロール一般の中で識別される特定な義務および作業のことです。職務能力はロールの義務および作業を実行するのに必要な能力を強調するものであり、業務において観察されるものです。例えば、「見通し」または「ワークショップ管理」など。
- **一般的知識と技術**はロールの義務および作業を実行するために必要とされるものです。知識とは主題の理論的な理解であり、技術とは物理的または精神的活動を実行するための実力のことで、一般的知識と技術は多くのロールに当てはまります。例えば、「会計」、「溶接」など。
- **個人の能力**とは有効な業務結果を実証するために必要な質のことです。例えば、「積極性」または「チームワーク」など。

必要な能力レベルを定義するための Scania 一般能力等級：

1. **取得**：業務において能力を生かすことができるように学習しているところである。助けを得ながら業務において能力を生かすことができる。
2. **適用**：助けを得ることなく自立して業務において能力を生かすことができる。
3. **指導**：特異なまたは複雑な条件を伴う業務において能力を生かすことができ、他の人々を指導および率いることができる。
4. **形成**：専門家として見なされ、新規コンセプトおよび方法の開発を主導する。
5. **革新**：社内外で該当分野の権威者と見なされている。



## 業務能力（義務および作業）

義務	作業	目標レベル
サービスの前に調査活動 - 事前準備を行い、お客様と連絡を取る。	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様電話リストを作成し、それを基に作業する。</li> <li>お客様に電話をして現在行われているキャンペーンのことを伝え、次回の来店予約を取ったり、修理の機会を提供したりする。</li> <li>メンテナンスプランを分析し、お客様に提言する。</li> <li>リモート診断の分析を行う。</li> <li>電話や来店の結果を記録する。</li> <li>メンテナンスプランの依頼や検証を行う。</li> </ul>	適用
サービスの前に営業 - お客様ニーズを分析してお客様と積極的に対話し、最適なソリューションを見出すことで、サービスセールスに貢献する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様の声を聞き、お客様ニーズを特定する。</li> <li>メンテナンスプランを分析し、異常に対する対策をお勧めする。</li> <li>チェックリストに従ってトラブルシューティングを行う。</li> <li>お客様にアドバイスを与える。</li> <li>適切なメンテナンスソリューションについて話し合う。</li> <li>実施する作業を決め、仮のワークオーダーを作成する。</li> <li>お客様のワークショップへの来店予約を取り付けて、調整を行う。</li> <li>ワークオーダーの内容およびワークショップのリソース計画を確認する。</li> <li>他のメンバーがワークオーダーを理解していることを確認する。</li> <li>お客様との約束を守る。</li> </ul>	適用
サービスの前にワークショップスケジュールの作成 - 実施する作業の計画を立てることで、ワークショップの利用率やその能力に貢献する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要な時間を予約する。</li> <li>実施する作業に対してリソースが割り当てられていることを確認する。</li> <li>他の部署と協力し、お客様に必要なすべての作業の手配を行う。</li> <li>必要に応じて第三者に連絡や問い合わせを行う。</li> <li>サブサプライヤーに委託する仕事を調整する。</li> <li>毎日のブリーフィングに出席し、貢献する。</li> <li>毎週のワークショップマネジメントミーティングに出席する。</li> </ul>	指導
サービスの間ワークショップでのお客様の世話 - 作業中は、満足いただくようにお客様に配慮する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>到着したお客様の受付を行う。</li> <li>取り決めた内容を確認する。</li> <li>お客様から車両を引き継ぐ。</li> <li>お客様に追加作業や部品の提供を行う。</li> <li>変更や問題がある場合は、常にお客様にお知らせする。</li> <li>ワークオーダーをオープンの状態にする。</li> <li>お客様の要望に対処する。</li> </ul>	適用



<p>サービスの後 車両の引き渡し・ 車両引き渡し時 の明確で積極的 なコミュニケーションを通じて、お客様と 長期的関係を 築く。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ワークオーダーのクローズ処理を行う。</li> <li>• 必要なすべての請求書を発行する。</li> <li>• 実施した作業をお客様に説明する。</li> <li>• 必要になる可能性がある追加作業をお勧めする。</li> <li>• 次の予約を取り付ける。</li> <li>• 車両をお客様に引き渡す。</li> <li>• お客様のフィードバックを記録する。</li> </ul>	<p>適用</p>
<p>サービスの後 お客様に対する フォローアップ・ ワークショッ プを離れた後、 お客様に対して 十分なフォロー アップを行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 性能を確認するためにフォローアップの電話を掛ける。</li> <li>• 新たな予約の機会を提供する。</li> <li>• オープンの状態のワークオーダー保管しておく。</li> <li>• 他のすべての措置や情報を文書化する。</li> </ul>	<p>指導</p>

### 一般的知識および技術（アルファベット順）

適性	詳細	目標レベル
情報技術の使用	ソフトウェアや情報技術を使用して自らの業務を遂行する。	適用
製品およびサービス	義務を果たして業務を遂行するのに必要な、製品とサービスに関する最新の理解を維持する。プロセスやビジネスに結びつく、Scania の製品やサービス価値に関する意見や提案を理解する。	適用

### 個人の適性（アルファベット順）

適性	詳細	目標レベル
お客様重視	社内外のお客様にサービスエクセレンスを提供する。	レベル 2- 適用 お客様との接 触を維持する
コミュニケーション	率直に、誠実に、そして敬意を払い、さまざまな人の声に耳を傾けてコミュニケーションを取り、対話を促して意志の統一を図る。	レベル 2- 適用 双方向のコ ミュニケー ションを図る
チームワーク	他の人と協力しながら業務を進め、組織の目標を達成する。	レベル 2- 適用 積極的に他の 人を助け、関 与する



計画および整理	計画を立ててそれに従い、リソースを効果的に割り当てることで、組織の成功の中心である目標を達成する。	レベル2-適用グループの活動を計画し、整理する
取り組み	状況や問題に粘り強く積極的に対処し、発生している機会を把握する。	レベル2-適用現在ある問題に対処する
問題解決	問題とそれらの解決策を特定する。	レベル3-指導標準的問題を解決する

## インターフェース

- お客様 - 実施される予定または実施された作業に関する複雑な技術的詳細を説明し理解してもらうためにお客様と会う
- ワークショップ - 日々の業務および予定または完了された作業に関連する顧客固有の重大情報について職場主任および技術者とやり取りする
- 保障部門 - ブランドの振興およびイメージを確保するために保証に関する判断を行う

## 適用可能なプロセス、標準およびガイドライン

- SHE 規制の遵守
- DCS : 専用お客様サービス
- SRS および DOS 規制の遵守
- Scania クレジットポリシー

## 望まれる教育および経験

- 高校教育
- ディーラーシップポジションでの関連業務経験が推奨される
- 関連分野での更なる教育は利点