

# お客様向け提案・説明資料(乗用車編)について

当該お客様向け提案・説明資料は、CS(顧客満足度)向上による入庫・売上の拡大を促進することを目的として、整備事業場において定期点検及びその他サービスメニュー(一例)の説明・実施の提案・料金説明及び消耗劣化部品の説明を行う際の総合的なお客様向け提案・説明用資料として作成したものです。

今後、整備振興会から提供される説明資料及び自社で作成した説明資料と併せて、ユーザー説明時にご活用いただきますようお願い致します。

## 各々の提案・説明用資料を A4サイズで作成



※日整連・振興会及び各事業者において作成。

## クリアポケットファイル等 によりメニューブック化

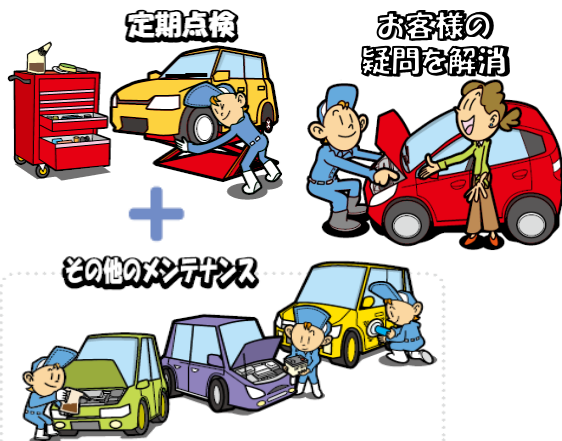


クリア素材使用により自社オリジナル表紙等の作成が可能



※ファイルは市販のものを活用可能です。

## 提案メニューの実施と お客様からの信頼獲得!



## お客様への説明・提案



※説明方法等はH24年度作成「ビジョンII実践マニュアル」等を参考にして下さい。

# 提供データ一覧(乗用車編)

## 1. 資料データ(PDFファイル)

### (1) ユーザー向け提案用資料(全11種)

法定点検やそれ以外の点検・整備メニューの実施等をお客様に提案する際に使用する資料です。自動車に係る幅広い提案を行うことにより、お客様と幅広い取引が可能となります。

- 自動車の点検整備制度
- 法定1年定期点検 ● 法定2年定期点検
- 法定日常点検 ● ECOメンテナンスセット
- 長期使用車両向け点検・整備項目
- 安心・快適パック
- コンピュータ・システムによる車両診断
- てんけん安心見舞金制度
- 自動車メーカー指定定期交換部品  
／点検・整備項目
- ハイブリッド車・電気自動車向け点検項目

### (2) 点検・整備料金説明用資料(全11種)

点検・整備を実施した際に発生する一般的な料金の説明をする際に使用する資料です。お客様が各費用の必要性等を完全に納得した上で料金をお支払いいただくことにより、信頼性が増しCS(お客様満足度)向上に繋がります。

- 基本点検技術料 ● 整備技術料
- 部品・油脂代 ● 保安確認検査料
- 検査代行手数料
- エンジン下廻り洗浄料 ● 下廻り塗装料
- 故障診断料 ● 自動車重量税
- 自賠償保険料(抜粋版)
- 検査・登録申請手数料

### (3) 消耗・劣化部品説明用資料(全26種)

一般的な消耗・劣化部品の交換の必要性をお客様に説明する際に使用する資料です。お客様が部品交換の必要性等を完全に納得した上で整備することにより、信頼性が増しCS(お客様満足度)向上に繋がります。

- エア・クリーナ・エレメント ● エンジン冷却液(LLC) ● エンジン・オイル ● エンジン・オイル・フィルタ ● スパーク・プラグ
- タイミング・ベルト ● 補機ベルト ● パワー・ステアリング用油圧ホース ● ステアリング・タイロッド・エンド
- ブレーキ・フルード ● ブレーキ・マスタ・シリンダのゴム部品 ● ブレーキ・ホース ● ブレーキ・パッド
- ブレーキ・ロータ ● ブレーキ・ディスク・キャロパのゴム部品 ● ブレーキ・シュー(ブレーキ・ライニング)
- ブレーキ・ドラム ● ブレーキ・ホイール・シリンダのゴム部品 ● トランスミッション・オイル、ATF、デифференシャル・オイル
- ドライブ・シャフト・ブーツ ● タイヤ ● ワイパー・ゴム ● バッテリー ● エアコン・フィルタ ● パンク修理剤 ● 発炎筒

## 2. 資料データ(エクセルファイル)

一般的な点検・整備時の料金表や消耗・劣化部品のお勧め交換時期一覧表のフォーマット(エクセルデータ)をご用意しておりますので、ユーザー向けに説明をする際の補助資料として必要に応じてご利用ください。

- 定期点検・整備 標準技術料金表フォーマット(例)
- 消耗・劣化部品 お勧め交換時期一覧フォーマット(例)

## 3. 資料印刷用データ(イラストレータファイル)

※2. の料金表及び交換時期一覧フォーマット(例)を除く

※当該資料は基本的に自家用乗用車ユーザー向け資料となります。  
(一部については、その他車両ユーザー向けにも対応しております。)