



オアシス^度チェック

お客様に選ばれる
事業場になるために



★ コミュニケーション充実度分野

入りやすい店づくり

- 社名看板などがドライバーから見やすい場所に設置されている。
- 社名看板などが汚れたり破損したりしていない。
- 店頭・看板などの照明があり、すべて点灯する。
- 営業日、営業時間、取り扱い商品などが店外から確認できる。
- 店の入り口が一目で分かり、入りやすい。
- 外壁や屋根、シャッターなどに、汚れ・色あせ・破損・さびがない。
- お客様用の駐車場が用意されている。
- お客様用駐車場の場所が分かりやすく、入りやすい。
- お客様の待合スペース（応接セットなど）が確保されている。
- フロント・カウンター（受付）の場所が分かりやすい。

心地よい空間づくり

- 毎日、工場・店内・店頭を清掃している。
- フロント・カウンター（受付）は整理整頓されている。
- 料金表、商品一覧、ポスターなどがきちんと掲示されている。
- お客様の待合スペースは十分広い（窮屈でない）。
- テレビ、ビデオ、雑誌、音楽などのもてなし設備が用意されている。
- お客様へすぐにお茶やコーヒーなどをお出しできる。
- お客様用の灰皿は常にきれいになっている。
- お客様用の洗面所、トイレが用意されている。
- 毎日、お客様用の洗面所、トイレを清掃している。
- お客様が整備作業状況を見ることができる。

働きやすい職場づくり

- 従業員数が適正に確保されている。
- 事務スペースは効率的で働きやすい。
- 整備スペースの照明や換気など作業環境が適切である。
- 従業員用の休憩スペースが用意されている。
- 作業工程管理がされている。
- 従業員の残業時間は適切である。
- 週休・振替休日はきちんと消化されている。
- 給与・賞与は、適切な水準である。
- 社会保険など福利厚生が整っている。
- 従業員の定着性が良い。

小 計

十分

不十分

★ サービス充実度分野

優秀な技術

- 整備スペースが十分に設けられている。
- 新技術に対応できる設備やマニュアル類が備えられている。
- フロントマンなどに確実な問診・診断技術がある。
- 日整連発行の「技術情報」に、メカニックが目を通している。
- 再入庫や整備クレームが少ない。
- 再入庫や整備クレームの原因分析を行っている。
- 社外の技術研修会などへ積極的にメカニックを派遣している。
- 資格・免許などの取得のため、メカニックを支援する体制がある。
- 納車前に最終チェックを行っている。
- お客様の技術的相談にはいつも親切に対応している。

気持ちの良い対応

- 従業員へのマナー教育を定期的実施している。
- すべての従業員が「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」と言える。
- すべての従業員がお客様への迅速・機敏な対応ができる。
- 追加整備がある場合、必ずお客様に連絡を取っている。
- 整備保証を実施している。
- お客様情報をきちんと把握し、営業活動などに活用している。
- お客様カルテを活用して確実な整備を行っている。
- 定期点検整備のDM配布や電話連絡などを実施している。
- 必要に応じて、広告・宣伝を実施している。
- お客様イベントやサービスデーなどを実施している。
- お客様からのクレームは、迅速に解決している。
- お客様へのアフターフォローを確実に行っている。

小 計

十分

不十分



商品充実度分野

魅力ある商品

- 点検・整備に関するオリジナルの商品・メニューが用意されている。
- 「安心・快適パック」の内容を知っている。
- 「ニューサービス/ジャストインサービス」の内容を知っている。
- 商品ごとのパンフ、商品一覧などが店内に備え付けられている。
- 点検・整備に関する新商品開発を心がけている。
- お客様へ自社の点検・整備関連商品の情報を提供している。
- 「オアシス点検」を活用している。
- お客様への特典を実施している。
- お客様に整備保証制度を周知徹底している。
- お客様へ「てんげん安心保険」(てんげん交傷)を差し上げている。

幅広い商品関連情報

- 法改正や規制緩和に関する情報に詳しい。
- 取り扱っている車・部品・用品に関する情報に詳しい。
- 新商品・新技術に関する情報に詳しい。
- クルマに関連する最近の流行やトレンド情報に詳しい。
- 保険業務に関する情報に詳しい。
- 常日頃から新聞・雑誌などには目を通している。
- 「日整連ニュース」には毎号目を通している。
- 振興会会報などには必ず目を通している。
- 振興会の研修会などには出席している。
- お客様との情報交換に努めている。

小 計

十分

不十分



地球環境貢献度分野

行き届いた点検・整備

- 適切な点検・整備が環境保全につながることを意識している。
- お客様との会話に環境問題を話題にしている。
- 検査時以外にも排気ガスチェックを必ず実施している。
- 適切なオイル交換をお客様にアドバイスしている。
- 燃費向上のために、タイヤの空気圧チェックを必ず実施している。
- オイル漏れのチェックを必ず実施している。
- 工場内でエンジンのアイドリングを長時間行っていない。
- お客様には積極的に日常点検の励行をお勧めしている。
- お客様には必ず定期点検をお勧めしている。
- お客様の使用状況に応じた適切な点検・整備をお勧めしている。

環境に配慮した経営

- 環境に配慮した経営を検討している。
- 事業系ごみを適正に分別している。
- 水・電気・紙など、省エネ、省資源の目標を立てている。
- リサイクル部品を使用している。
- 古タイヤ・バッテリーなど消耗部品を適正に処分している。
- 廃車や廃パーツなど廃棄物を適正に処分している。
- 廃油やLLC、危険物を適切に処分・管理している。
- フロンガスの回収・破壊を適切に行っている。
- 悪臭・騒音・振動などで近隣からの苦情が生じていない。
- 清掃・美化など地域の環境保全活動に協力している。

小 計

合 計

十分

不十分

支部名	
認証番号	1-
責任者名	
整備要員数	

事業場名称	
事業場の所在地	〒
	TEL ()