

# きらきら通信 特集

ホンダ山陰中央(株) 発行

お客様役 きら子さん  
店舗スタッフ役 ホンダさん

と、一緒に情報をお伝えしていきます。

今回の特集は10月1日より始まる新しいお客様アンケートです。ではホンダさん、きら子さんお願いしまーす。

きら子様、本日は初回点検でご来店いただきありがとうございます。ところで、重要なお知らせなのですが、10月から新しいお客様向けアンケートが始まります。それについてご説明させていただいてもよろしいでしょうか？

ホンダさん

はあ……。ちょっとだけならいいですよ。

きら子さん

ありがとうございます。今まのお客様向けアンケートは、新車・中古車をご購入いただいたお客様の中からランダムに抽出され本田技研より、DMでアンケートが届いておりました。アンケートは、顧客満足度調査を目的として匿名でお返事をいただいております。今後は、そのアンケートが携帯電話にショートメッセージという形で届くようになります。

へえ、そうなんですね。

きら子さん

これからは、ご来店されたお客様一人一人に最適なサービスをご提供させていただくため、そして、何よりも従来のアンケートよりスピーディーに対応させていただくことが出来るようになります。

ホンダさん

私にも届きますか？

きら子さん

はい、送らせていただく対象となります。今回のアンケートは当店で初回点検をはじめ、車検・点検をうけていただきましたお客様に配信させていただきます。

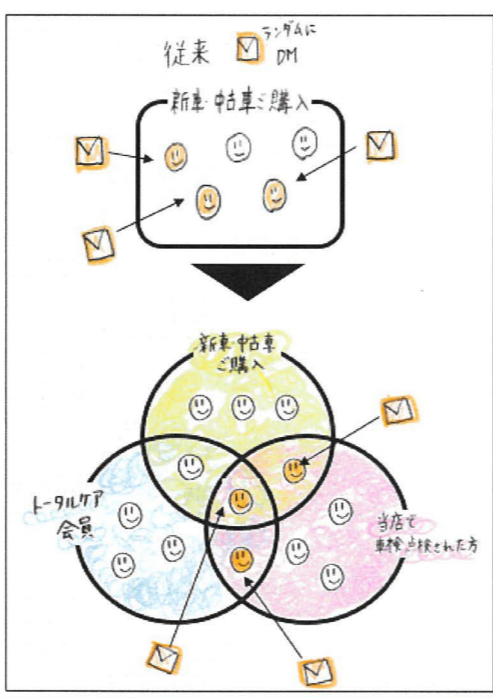
ホンダさん

どこからショートメッセージが来るんですか？知らないメールなんて、開かないんですけど……

きら子さん

こちらのチラシをご覧ください。こちらに書いてある配信元番号から届きます。配信元番号から来たショートメッセージは迷惑メールではありませんので、ご安心ください。当社で管理させていただいているきら子様の携帯番号は、こちらの番号でお間違いはございませんか？

ホンダさん



### SMS(ショートメッセージ)アンケート配信について

ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

Honda Cars山陰中央では、日々お客様の声に向き合いサービスを向上するため、アンケートを実施しております。当社からお客様のスマートフォン・携帯電話へ、SMS(ショートメッセージ)にてアンケートを配信させていただきますので、メッセージに記載のURLよりご回答いただけますと幸いです。

SMS配信画面イメージ	SMS配信元番号
	こちらの番号からSMSが届きます。
	docomo au ユーザーの番号
	050-5840-5511
	SoftBank ユーザーの番号
	243014

Honda Cars 山陰中央

本アンケートに関するお問い合わせ先  
 本子馬場店 TEL.0859-22-8248 鳥取支店 TEL.0857-29-1871  
 水子431店 TEL.0859-24-6421 鳥取支店 TEL.0857-29-0178  
 水子111店 TEL.0859-29-0181 U-Salec鳥取 TEL.0857-27-6611  
 鳥取支店 TEL.0858-26-1331



※スマホ・ガラケー 両方に対応



きら子さん 合ってますけど、実際どんなメッセージがきますか？

ホンダさん このようなショートメッセージが届きます。URLをクリックするだけでIDやパスワードは入力せずに専用サイトに移ります。そちらからアンケートの回答をお願い致します。

きら子さん 時間ってどれくらいかかるんですか？

ホンダさん アンケートの所要時間は5分程度から長くても10分程度かと思えます。

きら子さん 空き時間なんかにはできそうですね。どんな質問があるんですか？

ホンダさん お店の印象はいかがでしたか？ サービススタッフ(整備士)対応全般についてどのようにお感じになりましたか？などをチェックしていただこう形となります。

きら子さん 操作は簡単そうですね。

ホンダさん 最後に自由回答欄がありますので一言でも頂けると幸いです。

きら子さん でも私が書いたってわかりますよね？

ホンダさん そうですね~匿名ではないのでわかりますね~。

きら子さん えっ……やっぱりそうですね。じゃあ書きにくいから、ショートメッセージ止めることってできますか？

ホンダさん 確かにそう感じてしまいますよね。匿名ではないので、答えにくいと思いますが、御不快に思われたこともご指摘頂いたら、真摯に受け止めて頂きます。良いことも悪いことも、ご回答頂いた内容はスタッフで共有し今後の対応に生かさせていただきますので、些細なことでもご意見頂けると助かります。

きら子さん 「紅茶がおいしかった」とかの一言でもいいんですか？

ホンダさん もちろんです。スタッフの励みにもなりますので、お待ちしております。

ご購入3年目のお客様の中からランダムに抽出された方に、本田技研工業(株)よりDMが届きます。合わせてご回答頂きますようよろしくお願い致します。

■□□□Honda Cars山陰中央からのお願い■□□□

上記サービスを開始するにあたり、お客様の携帯電話の番号を確認することがあります。ショートメッセージを配信させていただくにあたって、車両購入契約時・トータルケア加入時に約款又は規約内にて個人情報の取扱いについて同意をいただいておりますが、このショートメッセージによるアンケートが不要の場合は、お申し付けください。頂戴いたしましたご意見をもとに、より一層お客様のご期待に応えられるよう努力を続けて参る所存ですので、どうぞご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

