

【技術相談フローチャート】

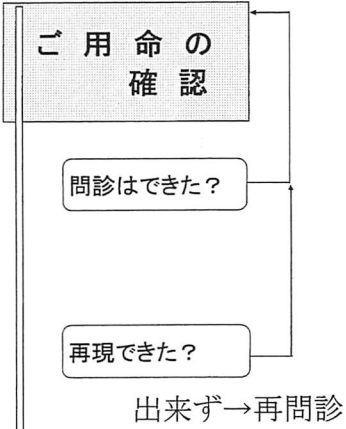
困った時こそ、迅速かつ適切な対応が問題解決のコツ

故障整備方法 が分からない

例えば

- ①現象がつかめない ③直し方に自信がない／直っているか心配
- ②原因がつかめない ④再入庫した 等々の場合

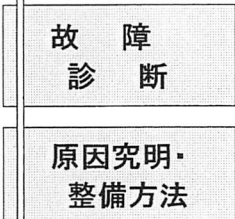
技術に詳しい方が(整備主任者、2級整備士等)



出来るだけ詳しくお聞きし、お客さん言葉で書き取る。

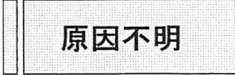
例) ブレーキ異音

| | 起きている事実 | 起きていない事実 |
|---------|------------|--------------|
| 何が | 後右車輪 | 後左車輪 |
| いつ、どんな時 | 走り始めの左カーブ時 | 直進、右カーブ時 |
| どこで | 市街地走行時 | 高速道走行時 |
| 誰が | お客さま本人 | — |
| どのような | キィキィ音 | ブレーキの効きは悪くない |
| どれくらい | 1週間に1~2回 | 左記以外 |

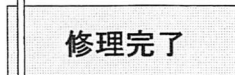


- 基本点検
- 自己診断
- 故障探求
- 修理方法

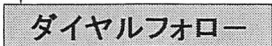
備え付けの技術資料又は、FAINES(ファイネス)の整備マニュアル、サービスデータ 等に従い、点検を行う。



- ① 技術相談窓口でFAXで相談する。
 - ・「技術相談依頼書」に必要事項を漏れなく記入してFAXする。
- ② 必要に応じて技術相談窓口で電話する。
 - ・FAXを送信したことを告げるとともに、会社名、相談者名等を伝える。



技術相談結果の報告
・アドバイス等での修理結果を技術相談窓口担当者にFAX等で報告する。



お客さまに1週間以内に行う。