

## 1 約款の説明は出来てますか？

(現状) 約款が難しすぎて、お客様が理解できない  
全部の説明には時間がかかりすぎる  
長くてみづらい  
従業員の認識不足  
一部は説明出来ているが、出来ていないところも多い、(保険の説明は出来てる)  
内容が多く実際に説明していると時間がかかり現実的ではない  
100%出来ていない、常連は説明を省いてる  
自身が理解できてないので説明できない

(対策) 重要なポイントを抜粋した資料を使って説明する 事故や駐禁等  
重要項目を抜粋した書類に納得された上でサインを貰う  
車内に冊子を載せて存在をアピールする  
要点になるところを押さえて説明→(協会にまとめてほしい)  
お客様に一度説明する姿勢を見せて、断られる場合は承諾のサインをもらう  
まずは社員が理解することが重要  
販社や修理工場を介する場合の説明の徹底  
アルバイト従業員が対応しきれないかが問題

## 2 配車時の契約書へのサイン及び免許証の確認

- (現状) エンドユーザーのサイン、免許証の確認は取れていないことがある  
直接の受渡しの場合は100%出来ているが、業者を経由する場合は契約書を預けて後日回収。  
業者を経由する場合は免許証のコピーを頂くか、必要事項を記入してもらう。  
リピーターが多いのでお客様が面倒くさがる  
代車の場合、エンドユーザーまで会えない  
法人の場合、複数の方が運転するので難しい
- (対策) 販社などとの信頼関係の上、免許証のコピーを頂き契約書のサインも頂くようお願いする  
サイン、免許証確認の必要性をきちんと説明し、レンタカー業者が横並びで取り組めば改善できる

### 3 定期点検の実施及び2日以上 の貸渡し時の点検

- (現状) 定期点検は出庫中であっても引上げを依頼する  
定期点検はほぼ出来ているが2日以上は案内のみ  
定期点検は販社へ依頼  
社内で定められた期間内で点検管理  
日常点検はユーザーへ案内はするが、実施状況は不明(未確認)  
貸出し時に詳しく案内ができない  
1ヶ月以上は車両の差し替え、ユーザーへ現状確認を電話連絡する
- (対策) 貸出し時の案内を徹底する  
点検表を新たに作成する(無い会社は)  
車内に掲示する

#### 4 中型免許、国際免許、従業員の免許証確認

(現状)

(中型免許) 予約時と貸出し時の2重チェック  
運転者の免許コピーを頂く  
車両ごとに確認する  
スタッフの運転資格にも気をつける  
エンドユーザーの資格確認が難しい

(国際免許) 違いが判らない  
英語が読めない  
判らない場合は警察へ確認  
協会マニュアルを作ってほしい  
日本語訳付きのサンプルを協会で作って

(従業員) 定期的には確認できてない  
各社頻度は違うが確認している  
月1回確認が良い(違反、免停などの把握)  
給与明細を渡すのと引き換えに確認するなど確実にできる体制を作る

## 5 チャイルドシートの貸出し

(現状) 予約時にお子様の年齢を確認し準備している

(対策) 取り付けはお客様にして頂き、店員は補助を行う  
取り付け後に取り付け確認書にサインをもらう  
取り付けた状態をお客様に必ず確認してもらう

## 6 個人情報の扱い

- (現状) 保管期間が過ぎた分に関してはきっちり処分できている  
5日間経過すれば本社へ送る(店舗に置かない)  
貸渡し中の個人情報はおろそかになっているので鍵付き保管庫に入れる(閉店時)  
店舗で処分する場合はシュレッダーする

## 7 書類の保管期限

- (現状) 貸出し中は鍵付きの引き出しで保管 処理完了後は本社へ郵送  
営業所の鍵付き倉庫で保管  
個人情報 は都度シュレッダーで処分  
店舗での管理状態は(安全面は)問題
- (対策) 会社の規定されてる期限を守ってる  
チェックシートを使って日、月、単位で管理する  
全スタッフの意識向上、指導を強化する

## 8 配車時の車両の受け渡しでの注意

- (現状) 外観の確認  
車両の使用方法及び注意点(ナビ、燃料油種、DPDなど)  
路上での受け渡しがある  
運転者の免許証を確認  
引き取り時の車両の保管場所
- (対策) 受注時に車両保管場所の確保をお願いする  
免許証のコピーを用意してもらう  
駐車場に止めてもらう、営業所まで返車してもらい送る  
路上での受け渡しはダメ  
事故時の説明など