

Trouble Support Package

1. プロフィール

■ ごあいさつ

初めまして、横浜で練習場のインショップを運営しております
「HORI GOLF CRAFT」と申します

弊社は創業50年の企業で、その経験を生かして
2021年より事業を拡大し、ゴルフショップをはじめ
他の練習場様のショップコンサルティングや大手運送会社の運搬事故相談対応などを
手掛けております

今回ご紹介させていただくのは
お荷物の輸送中にゴルフ用品の破損・紛失事故が発生した際、運送会社様への対応と
運送会社様からお客様への対応を弊社が代行させていただくサービスになります。

ご一読いただけましたら幸いです。



2. 課題

まずは、ゴルフ用品の輸送破損事故が発生したとき
対応にお困りではないですか？

- ◆ 修理を依頼をどこにしたらいいのかわからない
- ◆ お客様から専門的なことを言われたが、わからない
- ◆ プロから対応の提案をもらいたい
- ◆ 対応料金が相場に合っているのかわからない
- ◆ お客様の対応の際に、専門知識がなくて困る



3. サービス

運送会社様専用サービス

弊社では、輸送中に起きたゴルフ用品の破損事故対応を
させていただいております

その経験から、破損・紛失時のお客様対応について
事故対応の課題解決に以下サービスを考案しました

- ①運送会社様のコストを軽減、お客様に満足いただける
「複数の対応パターン」のご提案
- ②運送会社様の対応時間軽減、担当者様とお客様の不安を解消する
「お客様対応代行サービス」のご提案

この2点を弊社で請負う、他社にないサービスとなっております



4. 破損サンプル

ゴルフ用品のよくある破損例

ゴルフクラブが
折れてしまった



ゴルフクラブが
凹んでしまった



ゴルフバッグが
潰れてしまった

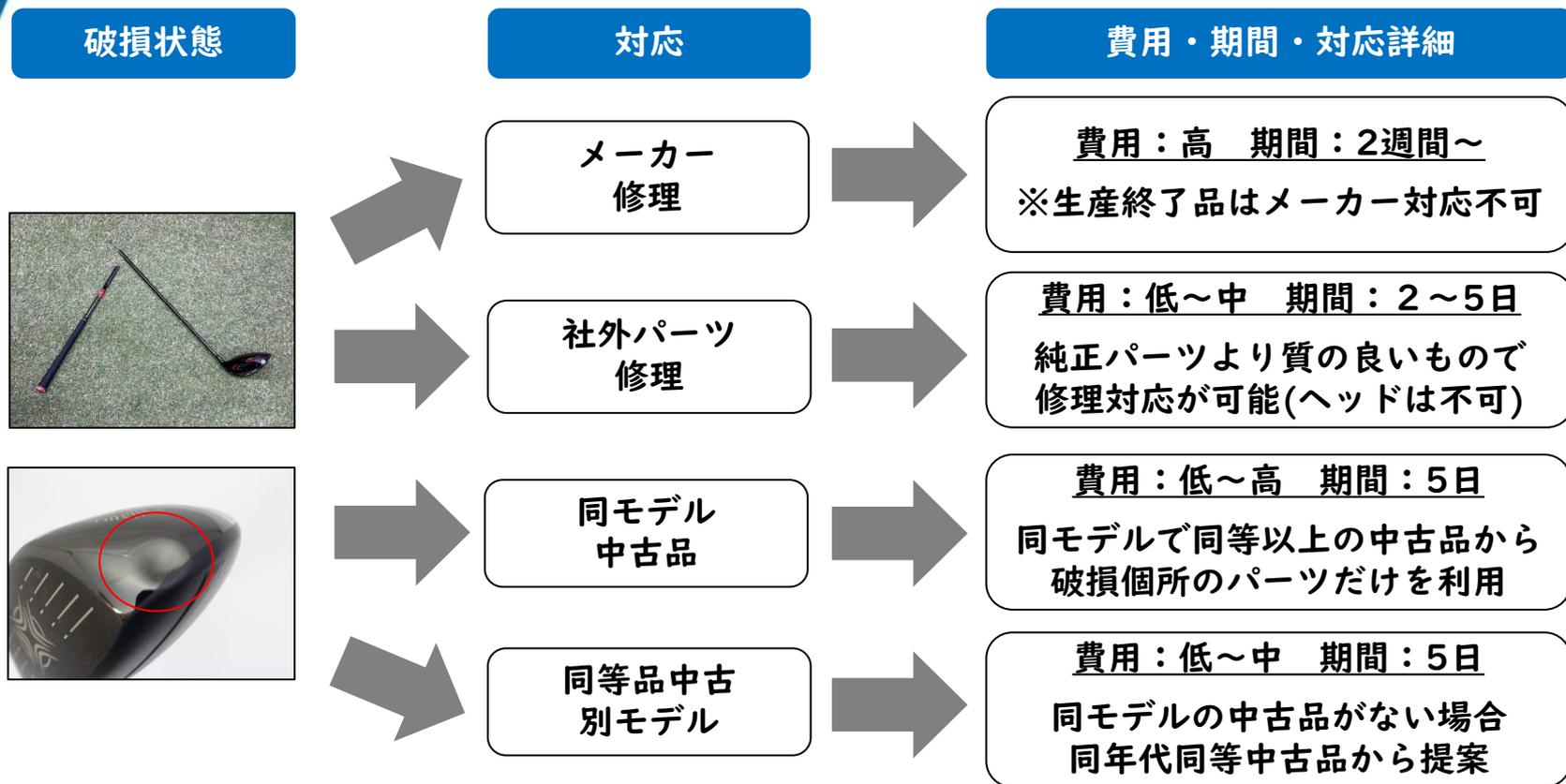


ゴルフバッグの
スタンド(脚)が
折れてしまった



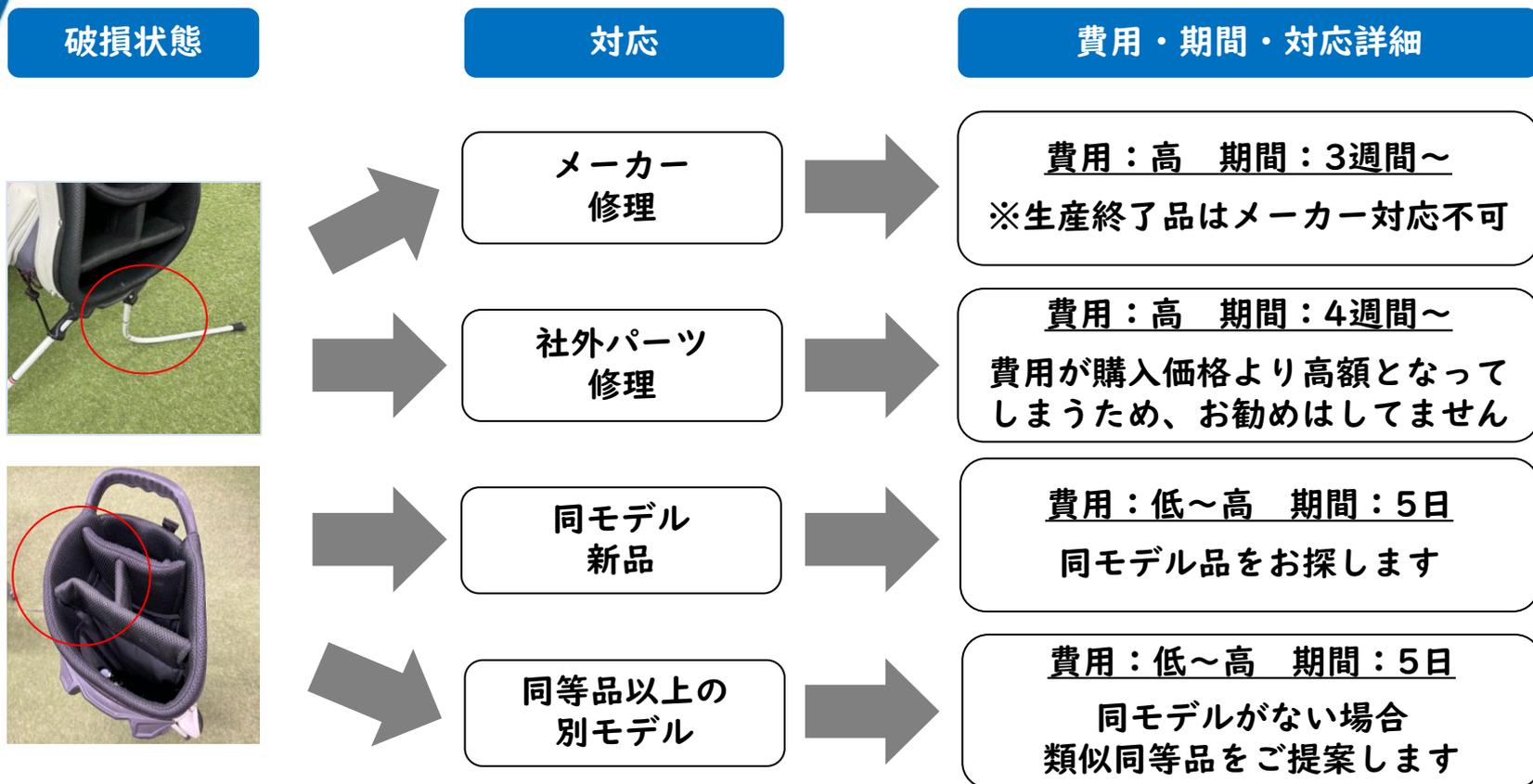
5. ①対応パターン

ゴルフクラブ対応例



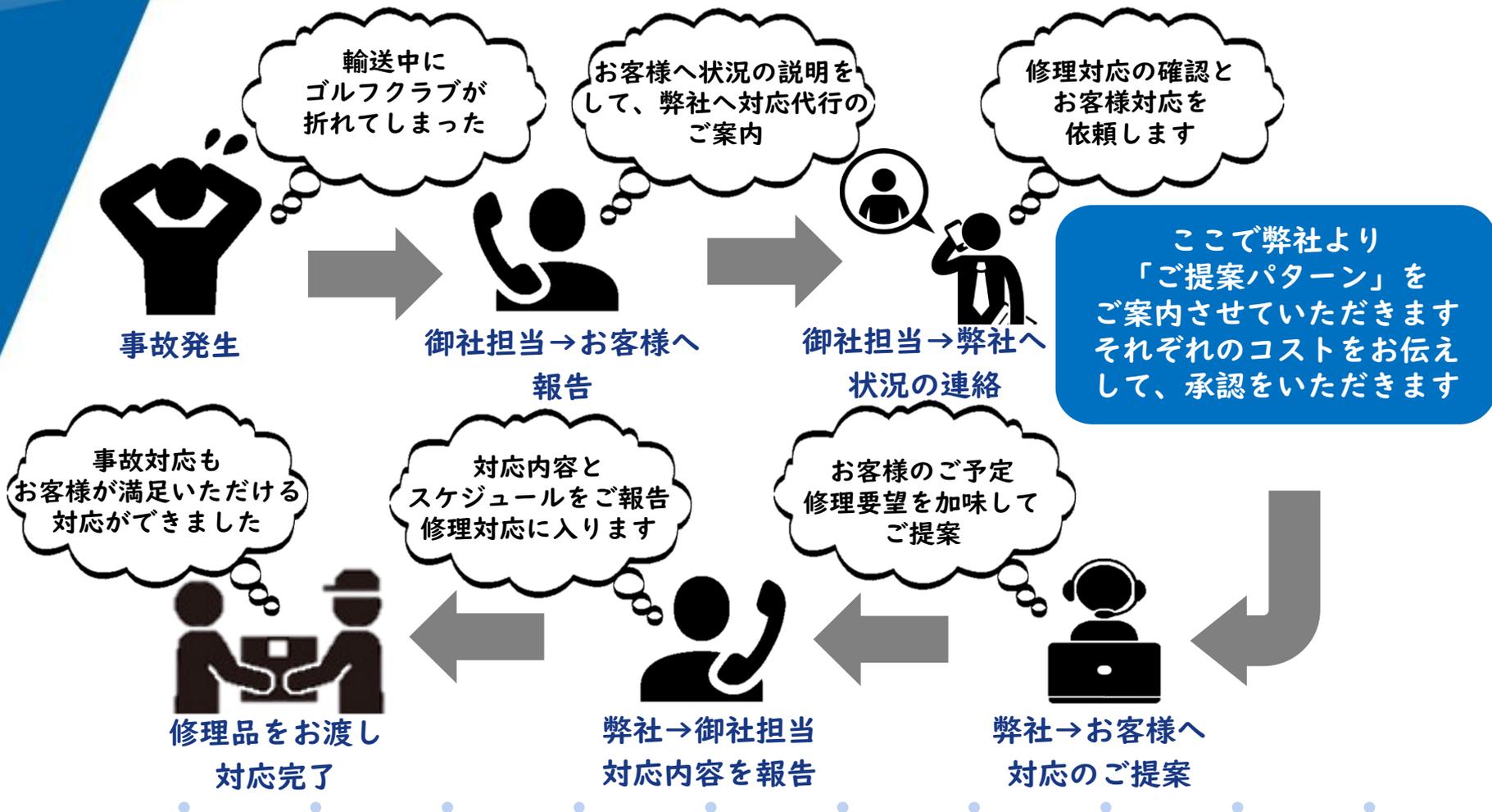
5. ①対応パターン

ゴルフバッグ対応例



6. ②対応代行

お客様対応代行サービス



7. サポート

営業所様用ポスターデザイン

各営業所で
掲示できるご案内
ポスター

ポスターと
WEBのどちらでも
見られます

ゴルフ用品のトラブル 解決します

ゴルフクラブが折れてしまった ゴルフバッグが濡れてしまった 荷物を紛失してしまった

こんなとき お客様にどう説明したらいいの? どこに修理依頼したらいいの?

お任せください!
ヤマト運輸様専用サービス

Trouble Support Package

コスト軽減 不安軽減 お客様満足

HORI GOLF

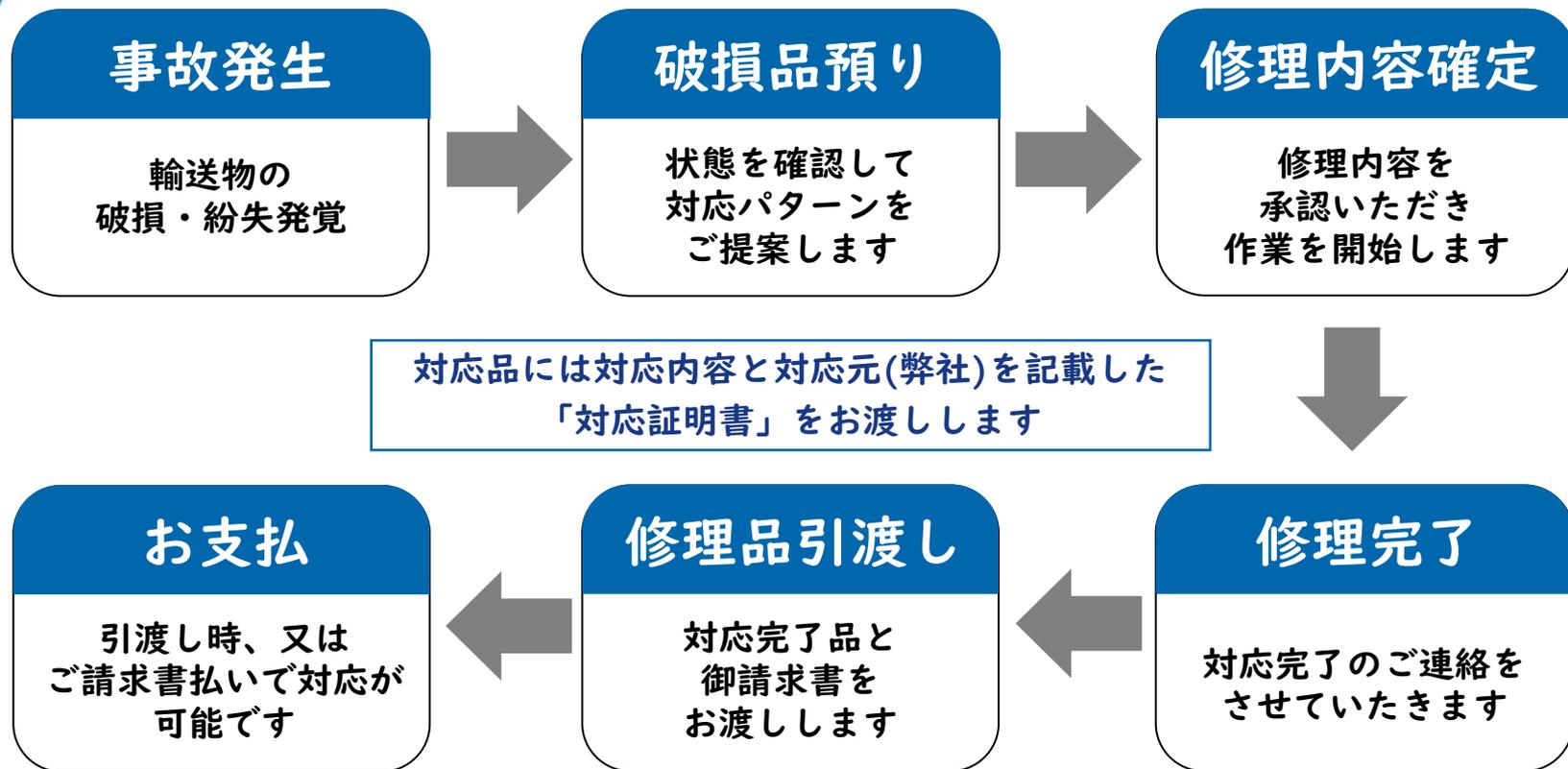
ご相談ダイヤル(年中無休10:30~19:00)
☎045-714-0331
HORI GOLF CRAFT

A3・A2サイズが
あります

何気なく普段から
目につきそうなところに
貼ってください

修理品は、営業所間での移動に費用が発生しなければ全国対応できるサービスです

8. フローモデル



お客様対応の代行をさせていただくことで
コストだけでなく、対応にかかる時間も抑えることができます

9. サービスパッケージ

HORI GOLF CRAFT

事故相談

複数の解決策を
分かりやすくご案内
させていただきます

お客様
対応代行

カスタマーサポート
スキルを持った
スタッフが在籍して
おりますので
安心のお客様対応

修理対応

経験豊富な
クラフトマンが
どんな修理にも対応
させていただきます

アフター
保証

事故対応後も
お客様に安心して
使用いただけるよう
対応証明書を発行
させていただきます

パッケージ内容が充実！だから選ばれています

10. Q&A

Q 見積書の発行は可能ですか？

A はい、可能です

Q 見積書のみの場合、費用はかかりますか？

A 無料で対応させていただきます

Q ショップとお客様の直接受渡しや、ショップからお客様ご自宅への直送は可能ですか？

A はい、可能です

運送会社様からのご依頼に弊社では柔軟に対応ができます

Q お客様が修理金額同等で他モデル購入費用として希望された場合は？

A あくまでも修理対応になりますので、生産終了等で修理不可能な場合に限り対応可能です

Q 破損した物が輸送中に起きた事故か輸送以外で破損したか判断できます？

A 弊社では多くの破損対応を長年してきた経験から、ある程度の判断が可能です



11. カンパニー

会社名：HORI GOLF CRAFT

所在地：〒232-0076
神奈川県横浜市南区永田台3-12
永田台ゴルフ練習場内

設立：1974年 2月

連絡先：TEL 045-714-0331
FAX 045-714-7836

主な
取引先

ゴルフダイジェスト・オンライン
・ダンロップスポーツ ブリヂストンスポーツ
・フジクラシャフト グラファイトデザイン
トライファス バルド 渡辺製作所

主な
事業内容：中古クラブ販売買取サービス
：ショップHORIGOLFCRAFT運営
ショップサポートパッケージ展開

担当者：大曾根

