

◆ グループ成功事例紹介

報告会社 株式会社 東京車輛

題目：LINEビデオ通話「QRコード」による、緊急時対応サービス

◆ 取組みの狙い・きっかけ

レッカー作業依頼を頂いたお客様のお困りの声(課題)

- ・現場で修理可能か？車両搬送(レッカー対応)後の修理の判断ができない
 - 電話による情報収集では、具体的な故障個所の特定が出来ない
- ・故障現場の滞在時間が長い
 - 作業員が現場にて確認後、レッカー依頼する二度手間が発生

【課題解決の為】

お客様に早期の修理に取り組むため

- ・LINEビデオ機能及びLINE位置情報を活用
 - 故障車両の状況を「映像」で確認する事により、現場修理可能か？レッカー対応が必要か故障車両の現在位置が即時判断可能。

ホームページを新規リニューアルして認知度向上

- 2次元バーコード「QRコード」から、公式にLINEアカウント等を取得できるようにPR

◆ 全体的な業務の流れ(業務フロー)

①LINEの公式アカウントの取得。

②お客様へホームページにて事前提案

(<https://www.tokyo-sharyo.jp/>)

③QRコードの発行、貼り付け

→お客様の車両入庫時にQRコードの貼付を行う。

(チラシや車両ステッカー)



(HP案内)



(ステッカー)

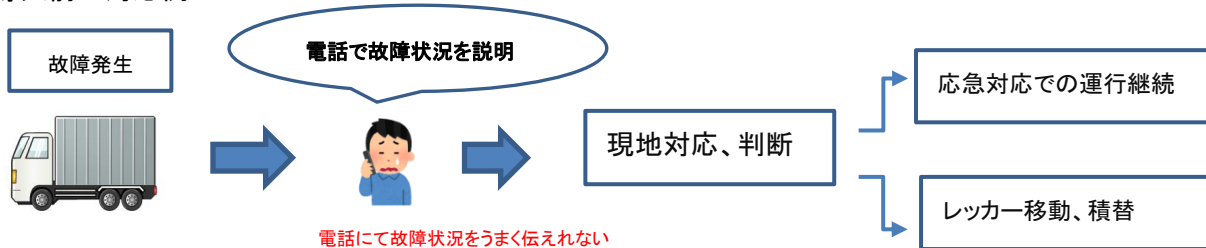


(チラシ)

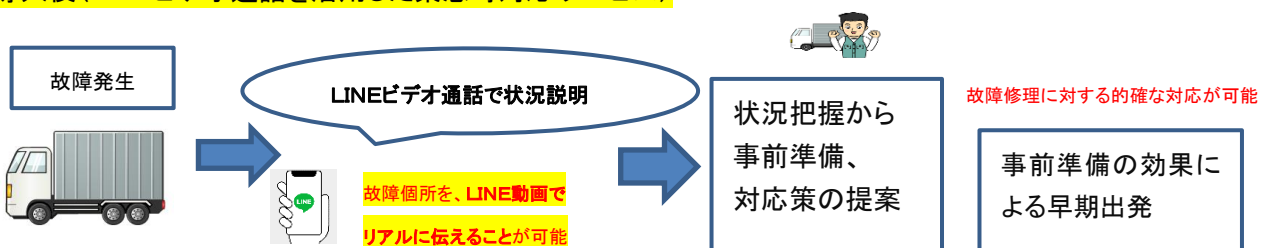
④緊急時の対応

→QRコードからビデオ通話に接続 ➢状況を確認しながら修理の準備、最善の処置を提案。

導入前の対応例



導入後(LINEビデオ通話を活用した緊急時対応サービス)



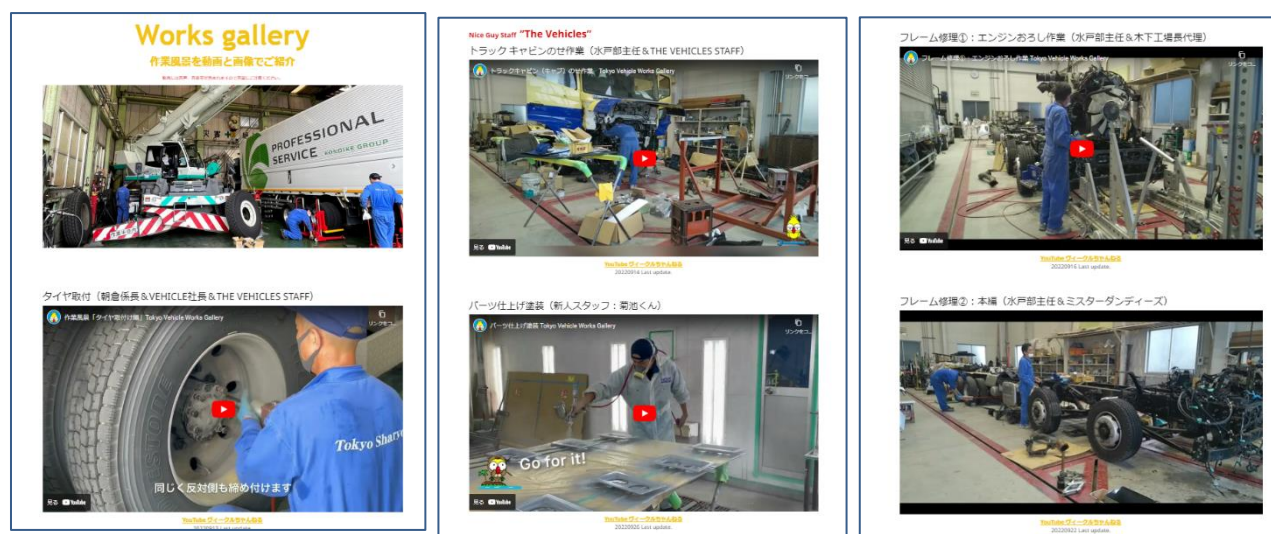
・状況を把握することで事前に選択肢を増やし、**出発までのリードタイムを大幅に短縮**。

・レッカー移動になった際、搬送到着までに必要部品の手配、修理即時対応によるリードタイム短縮。

◆ホームページの改訂について

①作業風景を Youtube 動画としてホームページに掲載

<https://www.tokyo-sharyo.jp/%E4%BD%9C%E6%A5%AD%E9%A2%A8%E6%99%AF/>



◆お客様のお困りごと(ペイン)、お客様の望むメリット(ゲイン)

【「的」(Customer)】

連番	的	お困り事(ペイン)
①	当社の既存顧客 (埼玉西部地域の顧客) (岐阜日野自動車の顧客)	・路上故障・事故をした際に、状況が、上手く説明できない ➢レッカー対応が必要なのか、明確な故障状況が伝えられない (故障内容、場所など)
②	HPを閲覧した新規顧客	・修理を行われる現場がわからない(修理工場への不安がある) ・作業現場や修理技術があるかわからない

【「弾」(Product、Price)】

連番	弾	与えるゲイン
①	LINEビデオ通話活用によるサービスを活かした大型・中型レッカー車、出張作業車によるロードサービス	・故障内容を動画で確認することで、故障内容が明確化できる ➢事故の際に、お客様に安心感を提供できる ・LINE位置情報で、事故現場を特定できる ・路上故障・事故車両の引上げ・修繕を即時対応
②	HPIに作業風景を Youtube 動画としてUPする(一般・車検整備からフレーム修理、塗装等)	・作業現場(作業風景)をお客様に案内することで、安心感を提供 ➢お客様に、当社が提供する特殊技術をPRできる ➢当社が保有する特殊機器などをPRできる

【「投げ方」(Place、Promotion)】

連番	投げ方	狙った効果
①	・ホームページを活用した提案(2次元バーコードでLINEを案内) ・車両にステッカー(2次元バーコード付)を貼付	Youtube を活用して、動画による修理アイテムを照会する事で、より多くのお客様に知って頂く(安心感を提供) 車両に緊急時連絡先ステッカー(LINE2次元バーコード付き)を貼付することで、案内
②	・請求書や納品書などに、HPのアドレスを追記	

◆獲得できたポイントと効果

獲得できたポイント

- ・故障発生から原状回復までをワンストップで対応する事により、修理コストダウンと、リードタイム短縮によるお客様の車両稼働率向上に貢献が出来た。
- ・ワンストップサービスが提供できる同業他社がない事から、参入障壁の構築ができた。
- ・サービス開始からの実績が前年を上回ることができた。

効果

- ・故障内容を動画で確認することで、故障内容が明確化できる
 - 事故の際に、お客様に安心感を提供できる
- ・LINE位置情報で、事故現場を特定できる
- ・路上故障・事故車両の引上げ・修繕を即時対応

6 月度・対応件数	前年・売上実績	本年・売上実績	前年比
7 件(前年 2 件プラス)	1,350 千円	1,790 千円	132.6%

1 件当たりの費用削減効果

修理費用	出張作業費用	レッカー作業費	合計	コストダウン
導入前	38 千円	125 千円	163 千円	—
導入後	0	125 千円	125 千円	▲38 千円

1 件当たりの作業削減効果

作業時間	出張作業	レッカー移動時間	合計	リードタイム
導入前	1.5H	3H	4.5H	—
導入後	0H	3H	3H	▲1.5H