

◆ 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)

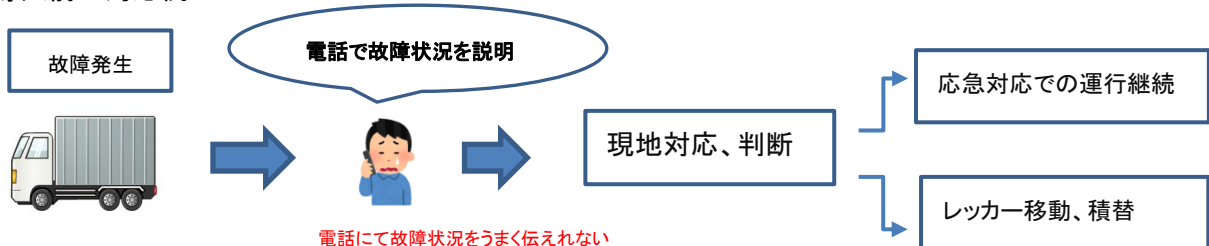


(チラシ)

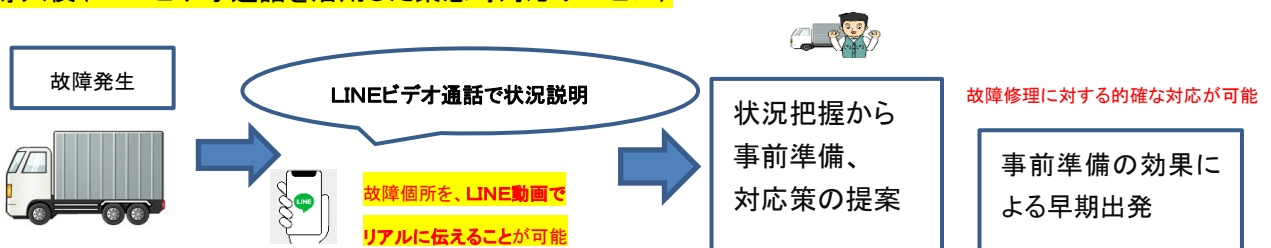
④緊急時の対応

→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。