

事例
18

あの企業はこう使っている!

関西自動車株式会社
事例に学ぶIT・IoT導入



MINI、FIAT、ABARTHの正規ディーラー、ALFAROMEIO、PEGEOT、CITROEN認定サービスポイントとして県内に3店舗を展開。「お客様第一主義」を掲げ、新車や中古車販売だけでなく、アフターサービスにも力を入れています。

関西自動車株式会社

〒761-8014 香川県高松市香西南町618-1
HP <http://kansaijidosha-group.com/minii/>

なんとなく「便利になりそう」とは思うものの「ウチの会社で、どう使ったらいいかイメージが湧かない...」。
そんな皆さま必見のコラムです。
高松のIT・IoT先進企業（リーディングカンパニー）が、IT・IoTをどう活用しているかを毎月連載で紹介いたします。
第18弾は、関西自動車株式会社。専務取締役の平井 祐貴さんにお話を伺いました。

効率化だけではないIT導入
現場の使用感とのバランスが鍵

アナログな体質が残る
カーディーラー業界

カーディーラー業界は新規参入が少なく、事業モデルの変化が起きにくいことから古い体質が残りがちで、デジタル化への一歩を踏み出せずにいる企業が少なくありません。関西自動車でも4年前までアナログな情報管理を行っていました。

情報共有が上手くいかず
トラブルが起きていることも

お客さまから車検や点検の入庫予約や日時変更の連絡がある度に、事務の担当者が紙台帳やホワイトボードに手書きで記入。それぞれの持ち場で業務を行う社員に伝達するためタイムラグが発生。正確に情報が伝わらないことも。「予約漏れや重複など顧客満足度の低下やビジネス機会の損失につながるような事態も起こり、現状を問題視していました。そこに、紙台帳を管理していた社員の退社が重なったため、思い切ったデジタル化への移行を決めました」と平井専務。

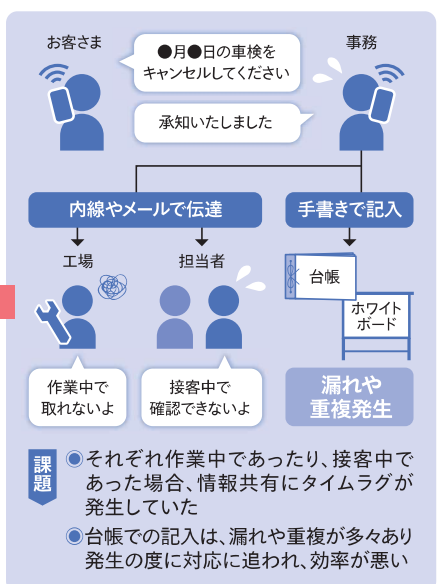
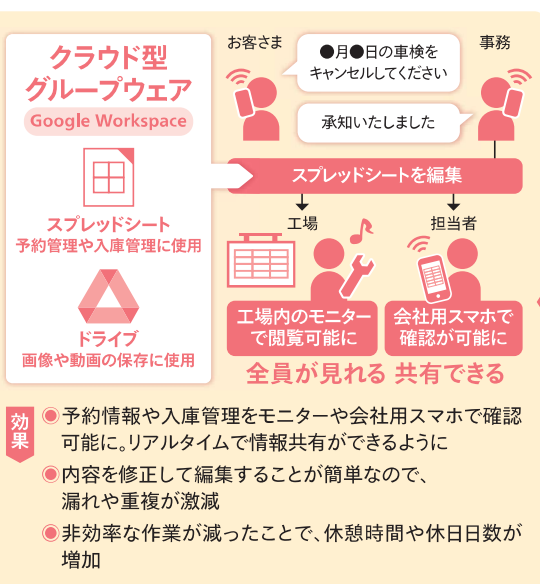
IT導入で業務負担の
軽減&組織力アップ

導入したのは、インターネットを介して利用するクラウド型グループウェア。さまざまな機能があるなかで、主にオンライン表計算ツールを活用した情報管理を開始しました。社内全体で入庫予約や代車、顧客情報の共有・編集が可能になり、情報伝達が正確でスピーディーに。また、トラブル対応や情報を探す手間が減り、業務効率アップや業務負担の軽減が実現しました。さらに、顧客情報を有効活用し、サービスの質を上げるため、各部署が議論する機会も増えました。「当社には、幅広い世代の社員が在籍しています。ITツールを選定する上で、年配のベテラン社員でもすぐに使えるよう操作性が簡単なものを採用しました。会社全体でツール運用できることが多くの効果をもたらしています」と平井専務。IT導入は組織力の向上や売り上げの好調につながっています。

（この部分のテキストは上記の「効率化だけではないIT導入」の続きとして、既に記載されています）

専務の声

ITの導入によって以前よりも休憩時間や休日日数を増やすことができ、残業時間を減らすことができています。社員の負担が減ることで、モチベーションが自然と上がり、顧客満足や売り上げアップにつながっています。今後のツール導入には、社員からの声をもっと活かしていきたいと考えています。



図解
クラウド型グループウェアの導入で
タイムラグのない情報共有が可能に