

トヨタモビリティサービス株式会社

TOYOTA
MOBILITY SERVICEトヨタモビリティサービス
株式会社所在地:
東京都中央区事業概要:
法人向け自動車リース事業・レンタカー
事業・モビリティサービス事業URL:
<https://t-mobility-s.co.jp/>新ビジネス「社用車専用クラウドサービス」を
「売る」ための基盤を構築。
バックオフィス業務を「ソアスク」で効率化し、
急成長するサブスクリプションモデルの
ビジネスを支える

モビリティ社会を見据えた新たなモビリティサービスの創造・提供を手掛けるトヨタモビリティサービス株式会社。法人向け自動車リース事業やレンタカー事業に加え、同社は社用車をクラウド上で管理できるサービス「Booking Car」をサブスクリプションモデルで販売している。2020 年末にサービスを開始した当時、利用企業は数十社程度だったが、100社が利用するサービスに成長した。

この急速に発展したビジネスを支えたのが、Salesforceプラットフォーム上でサブスクリプションモデルの販売管理を効率化するサービス「ソアスク」だ。

ソアスク導入の背景と効果について、フリートカンパニーソリューション推進部 モビリティサービス推進ユニットのユニットリーダー 小宮 光徳氏、チーフ 森 大祐氏、茂木 美樹氏、企画管理ユニットのチーフ 小坂 昌美氏に話を伺った。

新ビジネス「BookingCar」で社用車の運用管理コストを大幅に削減

トヨタモビリティサービス株式会社(以下、トヨタモビリティサービス)は、2017年設立。会社設立の狙いは、新たなモビリティサービスの創造、提供だ。

具体的なサービス内容は、カーリースを始め、レンタカー、カーシェアリング、シェアサイクル、自動車保険、通信事業、ソリューションサービス、中古車販売などだ。「これからも新たなモビリティサービスの開発に挑戦し、みなさまの『移動』をサポートしていきたいと考えています」と小宮氏は語る。

使用サービス

ソアスク
Salesforce Sales Cloud



トヨタモビリティサービス株式会社
フリートカンパニー ソリューション推進部
モビリティサービス推進ユニット
ユニットリーダー

小宮 光徳 氏

今回ソアスクを導入することになったBooking Carは、社用車の運用管理をデジタル化するクラウドサービスだ。導入企業の社員は専用アプリで簡単に社用車を予約できる。また運行状況のデータは、クラウド上で自動生成されるので、これまで台帳などで管理してきた多くの企業では、借りる側の社員も、社用車の運用管理担当の社員も、社用車を簡便に扱えるようになるというわけだ。また、Booking Carの活用で、社員の社用車のプライベート利用を可能にする。従業員のES(従業員満足度)向上に貢献するサービスにもなると、利用企業から評価が高い。

会社初のサブスク事業の成長を支える 業務システムを求めて「ソアスク」を選択

Booking Carは、会社初の独自開発サービスである。従来の基幹システムは対応できないため、新たなシステム、新たな販売管理の運用体制の構築が急務だった。

サービス開始時に、現場で業務にあたる森氏らを最も苦しめていたのは、毎月の請求書発行業務だったという。Booking Carの発売は2020年11月。それから2~3カ月は、まだ契約社数が少なかったこともあり、エクセルによる手作業で管理していた。「毎月の締め日のたびに請求内容を確定させて、請求書を作成、お客様に送付するという作業を、ほぼ1日のうちに終えなければならないのに、それが全部手作業。請求書作成に関わる作業負担はかなりのものでした」(森氏)。一度確定した数字をチェックする作業も手作業で行っており、これから増えていく契約軒数に耐えられない業務体制であるのは、明らかだった。

ただし新システムに求めたのは、単なる業務効率だけを向上させる顧客管理や販売管理としての役割だけではなく、Booking Carの営業支援にもつながる、売するためのシステムとして活用できることだ。「当社として初めてのサブスクサービスを私たち少人数のユニットが管理し、さらに営業部門と連携していくためには、最初の商談から、見積もり作成、契約、サービス開始、毎月の請求書発行、その他の後工程などを含めた商談管理、契約管理の業務を一気通貫で管理できるシステムが必要でした」と森氏。そして、将来的に[見込み顧客に関連する情報](#)も

システム上で管理し、新規の契約に繋がりたいという狙いがあった。

「この課題を、当社でグループウェア『mitoco』の導入実績があったテラスカイさんに相談したところ、Salesforceの導入を決定しました。バックオフィス業務を効率化したいだけならSalesforceに拘る必要はない、という意見もありましたが、単なるバックオフィス業務のシステム化目的ではなく、Salesforce上にBooking Carを売るための販売管理システムを作る、という強い思いでゴールを見据えて選択しました」と茂木氏。

それであれば、とテラスカイからのソアスクを提案された。ソアスクは、株式会社オプロが手掛ける、サブスクビジネスの販売管理機能をクラウドで提供するサービスである。請求書発行に関わるシステムをゼロから開発する、という選択肢も考えられた。しかし開発工期の短さやコストの低さ、また、さまざまな帳票発行ができることや、サブスク以外のオプションメニューの商材も追加できることなど、トヨタモビリティサービス側の希望を加味すれば、「そのすべての条件を満たすソアスクの導入がベター」という結論に至った。

「工期の短さは必須でした。Booking Carの発売が2020年11月、翌21年4月から本格的な営業活動がスタートしテラスカイさんに相談したのですが、遅くとも21年の下半期には業務システムが完成し、販売拡大に向けて万全な体制を敷くというのが目標でした。すると開発工期は実質半年しかなく、必然的に[ゼロからオーダーメイド](#)は選択肢から外れることになりました」(小宮氏)

工期は短くても求めるものは大きかった。Booking Carには、直販に加えて全国のトヨタ販売店からもBooking Carを販売したいという声があった。もしヒットすれば一気に大量の受注が見込める。その日に備えて短納期でも耐えうる業務システムを構築する必要があったのだ。

請求書発行の業務効率が5倍にアップ

ソアスクとともに、Salesforceも導入。社内の他部署との連携、各商談のステータスの管理もSalesforce内で完結するシステムが構築された。



トヨタモビリティサービス株式会社
フリートカンパニー ソリューション推進部
モビリティサービス推進ユニット チーフ

森 大祐 氏

Salesforceを導入してまだ1年だが、現場で営業にあっているスタッフからは好意的な反応が聞こえてくるという。「Salesforceが導入される以前、『紙に書くだけ』で商談管理をしていた頃と比べると、導入により営業担当の工数は一見増えたのではないかと捉え方もされていました。そのため浸透まで時間がかかるかもしれないと懸念したのですが、時間が経過するとともに、一度データを入力すれば見積もりも請求書発行も顧客とのやりとりもスムーズだ、という認識が広がっているようです」と森氏。

ソアスク導入の効果も、「期待通り」と小坂氏は評価する。データをソアスクに取り込むだけで確定の実績が決まり、ボタンを押せば請求書が作成されるペーパーレスのシステムが完成した。当然、煩雑な計算を自分達で行う必要がなくなり、確認する時間も削減され、上司からの承認もシステム上でもらえるようになりました。精神面でも工数面でも、請求書発行に関する業務は大幅に改善された。

「今回のシステム構築で、請求書の作成から送付まで、システム上でスピーディーに完結できる仕組みは整いました。これは当社にとっても、お客様にとってもメリットがあることだと思います」（小坂氏）

小宮氏によれば、「Booking Carのローンチ直後の2020年の年末は、完全な手作業で20社分の請求書を発行したところ、約1.5日かかった記憶がある」という。それが今では、1.5日あれば約100社分の請求書を出せるようになった。「単純計算で業務効率が5倍になったということですね。この先ソアスクの運用が安定すれば、業務効率はさらに倍ぐらいになるのでは」と小宮氏は期待を寄せる。

森氏らのユニットにとって、システム開発は初めての経験。戸惑うことも多々あったという。だがSalesforceやソアスクの特徴は、一度システムを形にしたあとも、フレキシブルに変更が利くことだ。

「特に今回は、Booking Carの販売開始とシステム開発が同時並行で進んだわけですが、できあがったシステムを実際に動かしてテスト



トヨタモビリティサービス株式会社
フリートカンパニー ソリューション推進部
企画管理ユニット チーフ

小坂 昌美氏



トヨタモビリティサービス株式会社
フリートカンパニー ソリューション推進部
モビリティサービス推進ユニット

茂木 美樹氏

したり、改善したり。この繰り返しで、販売を支えるシステムを開発することができました」と森氏。ペーパーレス化そのものも大きなチャレンジだった。トヨタモビリティサービスは、ペーパーレス化の途上にあり、Booking Carによってペーパーレス化をリードできた。

フィールドサービスを皮切りに Salesforceの活用範囲を拡大

今後期待されるのは、「ソアスク」をBooking Carを「売る」ためのシステムとして進化させることだ。「ソアスク導入により作業効率は向上し、作業時間の『時短』が達成できました。では、その時短によって浮いたリソースを何に振り分けたいかということ、Booking Carの『販売』です。システム上に蓄積していく顧客情報を、すべて販売のために生かしていきたい」と小宮氏。

単にバックオフィス業務を管理するシステムではなく、Salesforceとソアスクを導入したのも、Booking Carを「売る」システムの構築をゴールに据えたからにはほかならない。その結果、顧客数が数倍に増えてもビクともしないシステムが完成した。次は、このシステムに見合うだけの顧客を確保する番、というわけだ。

「テラスカイさんは、Salesforceの長短はもちろん、我々のビジネスへの理解が深く、我々にとっては初めてのオンラインによる開発でしたがデメリットを感じることはなく、密なコミュニケーションで、滞りなく開発を進めていただきました。

ソアスクはバックオフィス側のシステムですが、これからは販売を強化するという視点からサポートを期待しています」（小宮氏）

Booking Carの市場拡大とともに、ソアスクに期待される役割は、増すばかりだ。