

2018年4月26日
株式会社テラスカイ

**神奈川県トヨタ自動車、次世代型販売店のモデル店舗
新小田原店で進化した「おもてなし支援システム」を実用化**
ナンバーキャッチシステムと Salesforce を連携し来店から販売員を一貫サポート

株式会社テラスカイ（本社：東京都中央区 代表取締役社長：佐藤 秀哉、以下：テラスカイ）は、神奈川県トヨタ自動車株式会社（本社：神奈川県横浜市 代表取締役社長：市川 英治、以下 神奈川県トヨタ）が4月21日（土）にオープンした新小田原店で実装した「おもてなし支援システム」と「購買意思決定支援システム」の情報連携に関わる構築をテラスカイが開発したことを発表します。

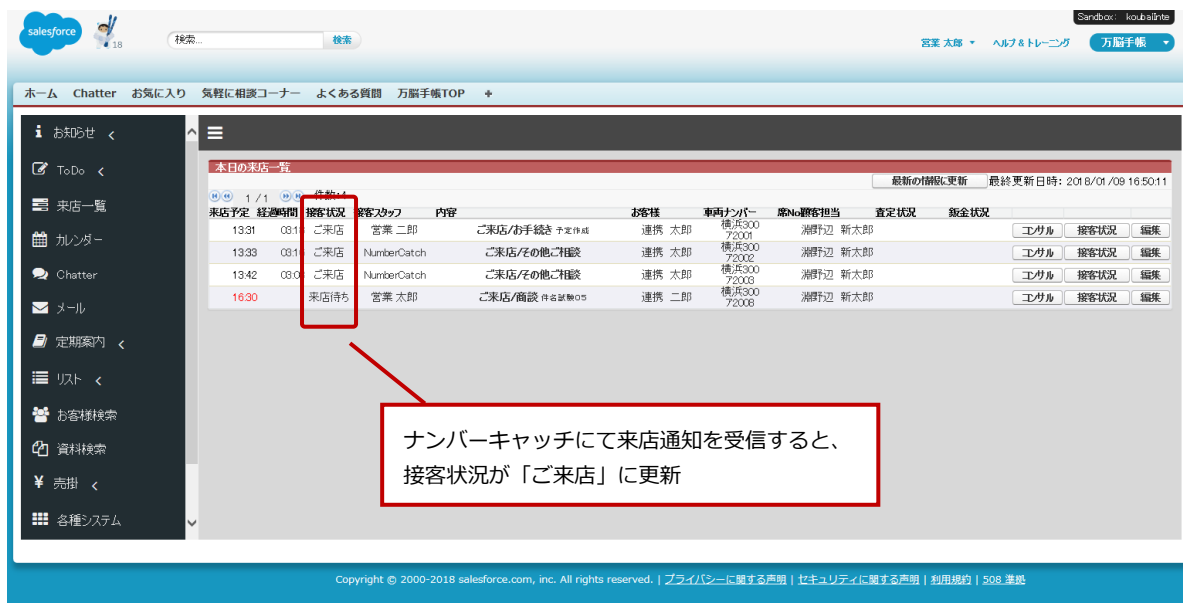
神奈川県トヨタでは、新店のコンセプトに『販売店社員がお客様とのやり取りにより注力できる』こと、『お客様に「より早く」「よりストレスフリーで」「よりニーズに合うもの」を提供すること』を掲げ、営業活動をアシストし、顧客エンゲージメントを高めるシステムを、クラウドベースの Salesforce を中核に実装しました。

テラスカイは、お客様の予約から来店などステータスを管理する「おもてなし支援システム」と、商談時に見積情報等と連携する「購買意思決定支援システム」の情報ポータルを開発支援しました。

■「おもてなし支援システム」

来店したお客様のナンバー情報をカメラで検出するナンバーキャッチシステムから、データ連携クラウドサービス「SkyOnDemand」でナンバー情報を Salesforce に受け渡し、CRM 上の来店予約情報と付け合わせることで、お客様の来店を受付画面に表示します。この画面を確認し、受付担当者は来店されたお客様名を事前に把握し、営業担当に来店を知らせることができます。今後、全営業担当者のスマートフォンにも来店情報を通知する計画で、より個々のお客様に寄り添ったコミュニケーションを実現する予定です。

（図1：おもてなし支援システム画面）



■「購買意思決定支援システム(万脳手帳)」

新車／中古車の販売見積システムや神奈川トヨタのグループ会社が管理する板金見積システムを Salesforce と連携し、お客様を起点とした情報ポータルより、シームレスで最適なお提案を可能にしました。板金見積については、今後店舗と修理工場を高精細画像でつなぐことで、従来数日を要する修理見積期間を 30 分程度と、革新的に短縮する計画です。

(図 2：購買意思決定支援システム)

板金見積依頼ボタンでは依頼を行うと担当に通知。見積状況の確認ができる。

氏名(カナ)	氏名(漢字)	電話番号	ステータス
おかり様	神奈川 太郎	06-111-2222	来店待ち

車両No	車名	初回登録日	車検満了日
横浜3007008	アリア	2016/01/26	2019/01/25

査定No	査定種類	状況	査定額Ⅰ(千円)	入庫予定Ⅰ	査定額Ⅱ(千円)	入庫予定Ⅱ	査定日

板金見積No	見積方法	状況	見積見積金額	見積実施工場	見積実施担当者	見積実施日

カード種別	系内小	入金年月日
レギュラー	1000	2016/03/08
レギュラー	10	2017/10/03
	101	2016/03/08

コード	売上日	残量	販売店舗	最新売上日	最新私出量	最新私出店舗
LOG	2016/08/21	17.2	湘南白店	2016/11/03	6.1	湘南白店
LOG	2013/06/22	3.8	宮前平店	2016/06/09	4.2	宮前平店
LOG	2016/08/04	17.0	川崎店	2016/08/04	4.5	川崎店

販売員は端末上の万脳手帳において、お客様のライフサイクル(家族構成など)、車の嗜好、車検残期間、下取り価格、残債などの情報を一元的に確認することで、修理改修ケース、新車購入ケース、中古車購入ケースの3パターンのお見積りを、一人一人のお客様に寄り添った提案を、最適なタイミングで行えます。

テラスカいは自動車販売店をサポートする多様なシステム(自動車メーカー、中古市場、金融機関などが提供)とシームレスに連携し一覧で参照できるダッシュボードを Salesforce 上で構築する支援をいたしました。

小田原店の取組みは、次世代の販売店モデルとして今後他店にも展開していく計画です。

■神奈川トヨタ自動車株式会社 常務取締役 営業本部長 大坊 裕様

「自動車販売を取り巻く環境は近年劇的に変化しており、新小田原店では、お客様のクルマ生活をより便利で快適にするために、誰もが気軽に立ち寄れる次世代型の自動車販売店として生まれ変わりました。この次世代型店舗では、お客様にまつわる様々な情報を Salesforce 基盤のポータルに集約することによって、販売員はお客様とのやりとりに注力することができるようになり、より早く、ストレスフリーでニーズに合ったサービスを提供できる仕組みを構築しました。今後、このような店舗を展開していくとともに、さらなる機能追加を行っていくことで、神奈川トヨタは多くのお客様に快適なクルマ生活を提供してまいります。」

*本文中に記載された会社名、サービス名等は該当する各社の登録商標です。

<株式会社テラスカイについて>

テラスカイは、クラウド創世記からクラウドに取り組んできたリーディングカンパニーです。2006年の設立以来、クラウド時代の到来を一早く捉え、セールスフォース・ドットコムのコサルティングパートナーとして、導入・普及に取り組んできました。導入実績は金融、保険業界をはじめ医療、サービスなど業界を問わず 3,000 件を超え、日本のコンサルティングパートナーではトップクラスの導入実績数を誇っています。また、多くの実績から得られた知見を基に、開発効率を飛躍的に改善するクラウドサービスの開発・提供を行っています。

所在地：東京都中央区日本橋 1-3-13 東京建物日本橋ビル 7 階

設 立：2006 年 3 月

資本金：4 億 6,472.7 万円（2018 年 2 月末時点）

代表者：代表取締役社長 佐藤 秀哉

U R L： <https://www.terrasky.co.jp/>

東証マザーズ 証券コード：3915

--- 本件に関するお問い合わせ先 ---

株式会社テラスカイ 経営企画本部 マーケティング・コミュニケーション部

担当：堤 / 田中 TEL：03-5255-3410 / mail：pr@terrasky.co.jp