

株式会社ホンダカーズ三河

お客様のLINEとつながり対応力を強化。承認業務のデジタル化で「脱ハンコ」、回付時間が7分の1にまで削減できました。



愛知県の三河エリアで新車販売店6店舗と中古車販売店1店舗を運営する株式会社ホンダカーズ三河。営業社員とお客様、社員どうしの連絡を電話とメールに頼っていた同社は、コミュニケーションを円滑にするためのツールとして、ホンダカーズグループの中でもいち早くLINE WORKSを導入し活用しています。外部トーク連携機能でお客様のLINEとつながり、社員間の情報共有もスムーズになったことで、業務の速度と品質が向上。ワークフローツールをLINE WORKSと連携させることで、申請書類の承認に要する時間も大幅に短縮しています。

御社の事業概要をご紹介ください。

蓮川さん：

ホンダ車のディーラーであるホンダカーズの中でも、当社は業務のデジタル化に積極的で、リターゲティング広告や位置情報データを利用したマーケティングの活用をいち早く始めました。ホンダが運営するWeb会員サービスを利用したメンテナンスのWeb予約率も全国のディーラー網の中で突出して高く、当社の取り組みを参考にしたいという声が他地域のホンダカーズから寄せられています。

連絡業務において、これまでどのような課題を抱えておられましたか。

伊奈さん：

営業社員がお客様と連絡を図る主な手段が電話とメールだったので、スピーディなコミュニケーションを行うのが困難でした。コロナ禍となってからは、担当者がお客様を訪問したり、お客様が店舗にお越しになつたりする機会が激減したこともあり、お互いに用件を迅速・確実に伝える手立てが必要だと感じるようになりました。



田中さん：

店舗には不在の営業社員へお客様から電話が多くかかってきます。急ぎの場合は携帯に電話をかけますが、接客中や移動中などでつながらないことが多く、大事な用件をすぐに伝えることができませんでした。内勤の事務スタッフが電話の内容をメモして各担当者のデスクに貼っていましたが、その数がとても多いため、店舗に戻った担当者はお客様への折り返しの電話に追われていました。貼られたメモはいつ受けた連絡かもわかりません。優先順位を考えるために、一旦すべてのメモを確認するのに時間も要していました。



蓮川さん：

伝言用のメモだけではなく、社内のワークフローも紙ベースでした。何人もの責任者が判を押しながら書類を回していくため、承認まで1~2週間かかってしまうことも業務上の大きな課題となっていました。これらの課題を解消して業務効率化を図るため、ツールの導入を検討するようになりました。

課題解決の手段としてLINE WORKSを選ばれた理由をお聞かせください。

蓮川さん：

営業社員がお客様のLINEとつながって連絡し合い、社員どうしもトークでコミュニケーションを図るようになれば、情報の伝達・共有の速度が飛躍的にアップすることが期待されました。そこで注目したのが、外部トーク連携機能を備え、LINEとセキュアに連携できる唯一のツールであるLINE WORKSでした。7店舗の全営業社員と一部の事務スタッフに利用してもらうことにしました。

LINE WORKSによって、お客様とのコミュニケーションはどう改善されましたか。

蓮川さん：

導入した当初は、これまで使い慣れた電話、メール、FAXなど既存の連絡手段に固執する社員も見られましたが、すぐにLINE WORKSの便利さを実感したようです。営業社員は積極的にお客様のLINEとの連携を図るようになり、現在、全体の4割ほどのお客様のLINEとLINE WORKSでつながっていただいています。

伊奈さん：

車を見に一度来店されただけのお客様まで含めると、私は500名ほど担当しており、そのほぼ半数の方のLINEで友だち登録をいただいています。初めて来店されたお客様には、LINE WORKSのQRコードを印刷したカードをお渡し、LINEで連絡が取れるので電話やメールより円滑にコミュニケーションが取れることを説明。既存のお客様には、SMSで招待リンクを送るなどして登録を促しました。

私は、お客様との連絡手段がトークになったことで、お互いに都合のよいタイミングでメッセージをやり取りできるようになりました。また、メールと違って既読がつくので、返信がなくても「メッセージは見ていただけた」と安心でき、電話で確認する必要がなくなりました。

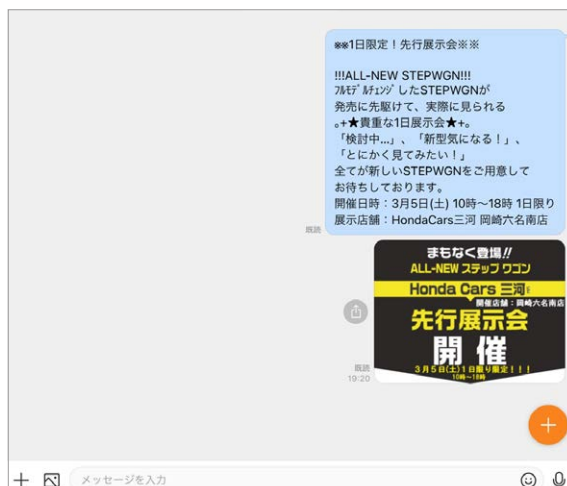
既存のお客様の場合は、車検などでお預かりした車に修理すべき不具合があり、その内容を電話だけで説明するのが難しいときなどに便利さを実感しています。お客様に写真や動画にテキストを添えて送信するだけで、すぐにご納得いただけるケースが少なくありません。逆にお客様の側から、お車にトラブルが生じたときに異状を示す写真や動画を送ってもらうこともあります。このように、テキストだけではなく写真や動画などをお互いに手軽にやり取りできるのもLINE WORKSの利点です。



お客様のご要望をカジュアルかつスムーズに引き出すことが可能

田中さん：

LINE WORKS導入後は、新車情報やキャンペーンなどの案内を、お客様のLINEに送信するようになりました。それを見て、問い合わせや来店されるお客様が増えて、郵送やメールよりも告知効果が高いことを実感しています。キャンペーンなど同じ情報を複数のお客様への告知するときは、いったんトーク内容を自分のLINE WORKSに送ってからトークの転送機能を使い、つながっているお客様のトークルームを選択して転送するという方法で、実質的に一斉送信ができるよう工夫しています。



キャンペーンの案内などはお客様のLINEに個別送信することで、より高い告知効果が期待できる

外部トーク連携の活用で、協力会社との連絡もスムーズになったそうですね。

田中さん：

自動車整備の委託会社や保険会社、その他の協力会社の一部の担当者とも外部トーク連携でつながって業務連絡をしています。以前は整備委託会社への作業指示書をFAXで送信するのが煩雑でしたが、今はトークに依頼書を添付して手軽に送ることができます。

伊奈さん：

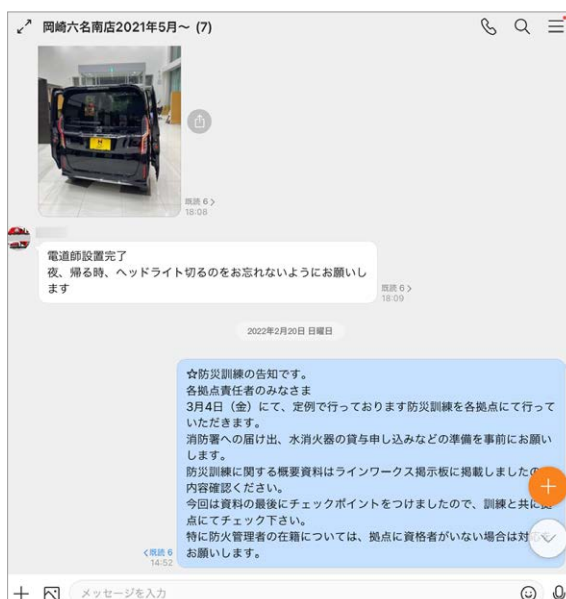
店舗に併設された整備工場の空き状況を確認するなど、対面や電話で行っていた整備担当者との連絡もトークに置き換わりました。自分の休日や不在時にお客様の車に不具合が生じて突発的に修理に持ち込まれた際、整備担当者が問題箇所を示す画像とともにトークで知らせてくれるので、お客様にスムーズに対応することができます。

社内のコミュニケーションにはどのような変化が生まれましたか。

田中さん：

不在の営業社員にかかってきた電話の内容が店舗のスタッフからトークで伝えられ、今までより急用にスピーディに対応できるようになるとともに、大量の紙のメモがデスクに貼られることもなくなりました。次の出社までメモの内容がわからないといったタイムラグもなくなり、お客様対応スピードも向上していると思います。

社外にいる時間が長く、直行・直帰も多い営業社員たちに連絡事項を伝えるのは大変でしたが、LINE WORKSのトークで一気に伝達すれば良いので、飛躍的に業務連絡ができるようになりました。個々の営業社員への細かな指示も、対面の機会を待つことなくしっかり伝えられます。

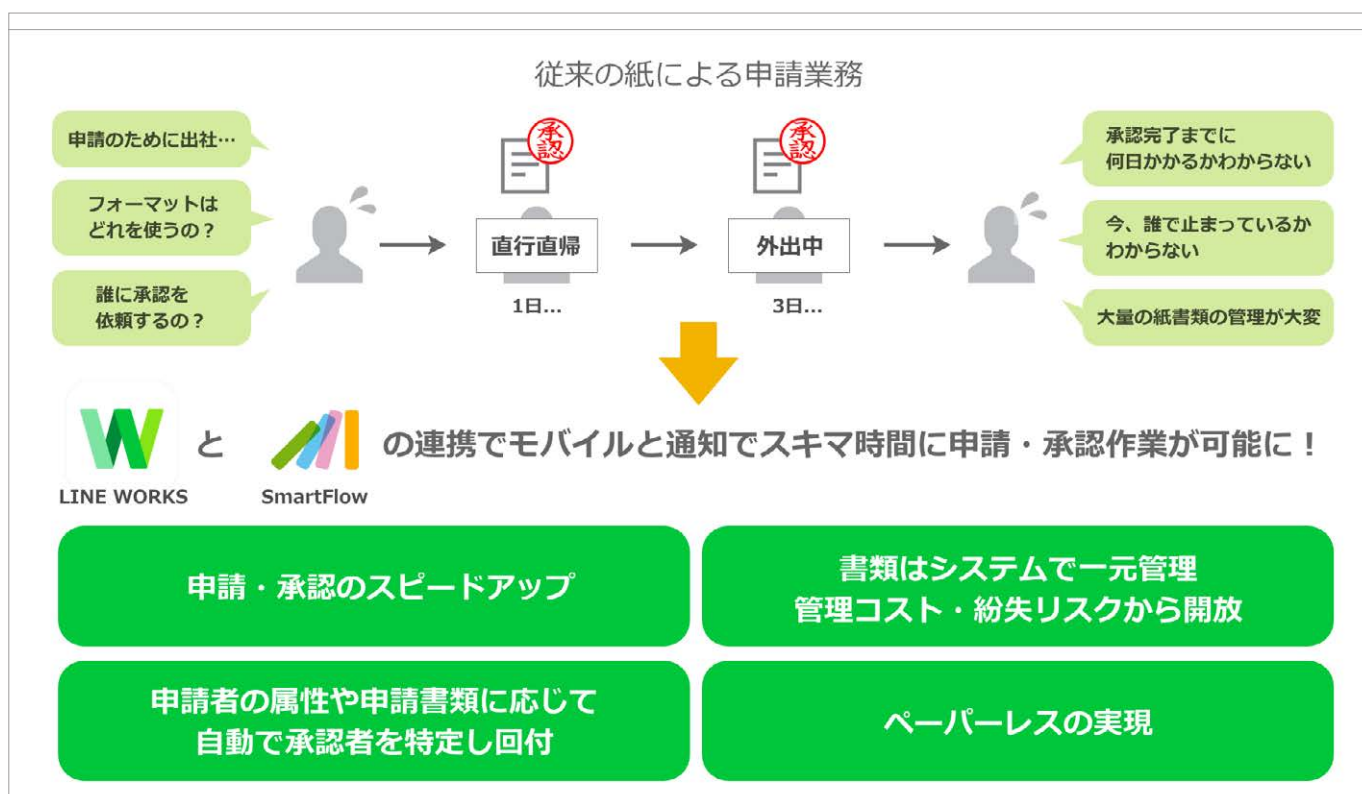


店舗全体への伝達事項をグループトークで瞬時に周知させられるようになった。テキストで残るので伝達漏れ、聞き間違いも防止できる。

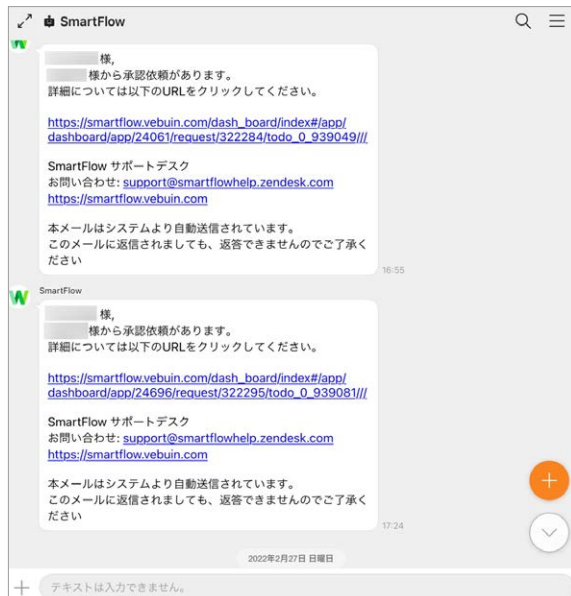
「SmartFlow」とLINE WORKSを連携させ、ワークフローを電子化したそうですね。

蓮川さん：

LINE WORKSの導入とほぼ同時期に、社内の申請書類を一元管理するためのワークフローツール「SmartFlow」の導入を検討していました。LINE WORKSとAPI連携させれば承認業務を効率化させられると知り、他のサービスと比較するまでもなく導入を決定しました。まずは、承認プロセスが簡易的なものから電子化に置き換え、徐々に対象の書類の種類を増やしていきました。



担当者がどこにいても「Smartflow」の承認申請がLINE WORKSからプッシュ通知されるようになったおかげで、長いときで2週間ほどかかっていた承認が、わずか2日ほどで完了するようになりました。



承認依頼がトークに通知され、URLをクリックして申請書を確認すれば承認業務が速やかに完了する

田中さん：

社員が提出する申請書の種類や数がとても多いので、多忙な担当者は処理が遅れがちなうえ、以前は書類が誰ののところまで回っているかも把握できていませんでした。しかし今はそのプロセスが「Smartflow」で可視化されているので、承認プロセスの進捗も確認出来ますし、停滞している担当者に承認を促すことができます。しかもトークは電話や口頭よりやわらかい雰囲気でも伝えられるので、催促する側の心理的な負担も少ないと感じています。

LINE WORKSの活用を、今後どのように発展させたいとお考えですか。

蓮川さん：

他地域のホンダカーズにもLINE WORKSを導入しているところがあり、さまざまな情報をトークで共有しています。今後全国のより多くのホンダカーズがLINE WORKSを導入して密に連携することで、ディーラー網全体が活性化することに期待しています。



※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2022年2月当時のものです。

提供元

WORKS MOBILE

ワークスマイルジャパン株式会社
東京都渋谷区神宮前 1-5-8 神宮前タワービルディング 11階
line.worksmobile.com



販売パートナー