

トヨタ販売店スタッフの“相棒”が誕生！
【現場支援 × 働き方/働きがい改革】
新サービス『バディ型コールセンターサービス』提供開始

トヨタ・コニック・プロ株式会社（本社：東京都千代田区神田淡路町 2-101 ワテラスタワー、代表取締役社長：武田 淳一郎、以下「トヨタ・コニック・プロ」）は、トヨタ販売店の現場業務を支援する「バディ型コールセンターサービス」の提供を開始しました。当社が組成した店長・営業スタッフ・エンジニア経験者等による専門チームが、販売店スタッフの“バディ（相棒）”として、業務効率化と顧客対応力の向上、現場の働き方改革を実現します。

■サービス概要

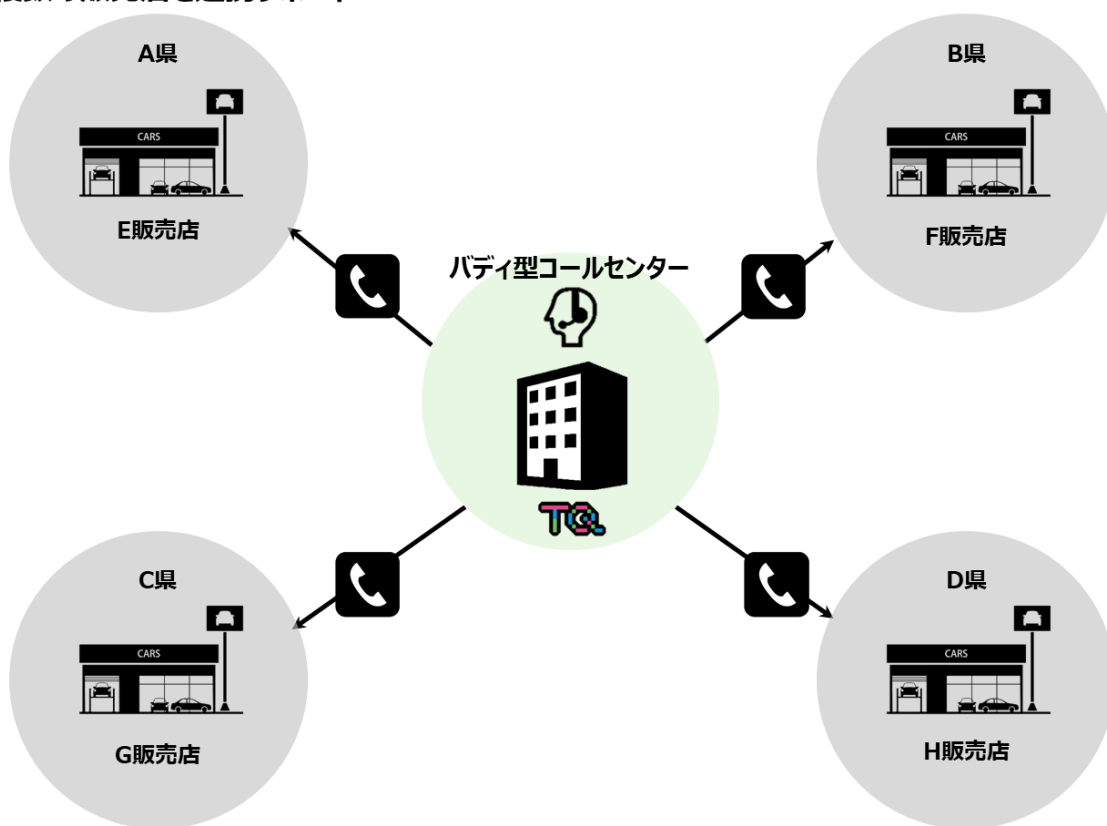
「バディ型コールセンターサービス」は、販売店スタッフの経験を活かし、且つ、複数販売店が連携する、これまでにない販売店専用のコールセンターです。（図①参照）まずは、販売店の入庫誘致業務（車検・点検等の予約）代行を担うべく、実証トライアルにご参画いただいた大阪トヨペット株式会社、滋賀トヨタ株式会社向けに提供を開始します。

入庫誘致業務では、販売店の基幹システムで、対象の顧客情報を確認した上で、電話で入庫誘致を行い、予約情報や顧客情報をシステムに入力するまでを一気通貫で代行いたします。また、顧客情報の更新や対応内容について、システムを通じて現場スタッフへ速やかに共有することで、顧客対応の内容を相互に共有し合うことが可能となり、現場スタッフとコールセンタースタッフが協力して顧客対応を行うことができます。（図②参照）これにより、対応力の強化や現場スタッフの業務負担を軽減し、より本質的な業務に集中できる環境の提供や働き方改革の実現を目指します。今後、業務領域を拡張していきます。

■サービスの背景と意義

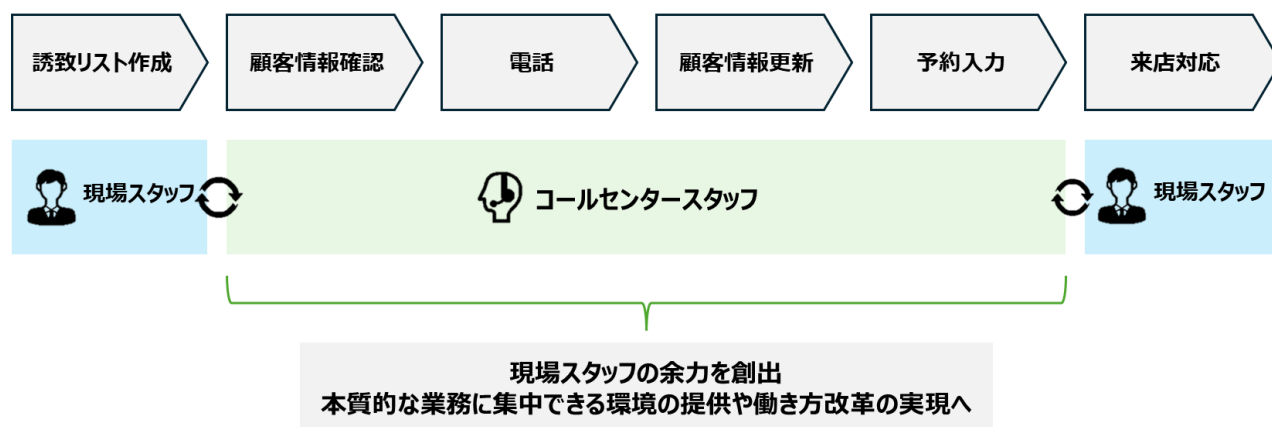
近年、販売店スタッフの業務量増加に伴い、働き方改革の必要性が高まっています。「バディ型コールセンターサービス」は、店舗運営の効率化と顧客満足度の向上を両立する新たな支援モデルです。「バディ型コールセンターサービス」を通じて複数販売店の業務を代行することで、各販売店の現場負荷に応じた適切な支援が可能となります。さらに、通常のコールセンタースタッフと違い、店長・営業スタッフ・エンジニア経験者等による専門チームとすることで、専門的な知識に基づいた分かりやすい説明や迅速な対応ができるため、問題解決までの時間が短縮され、顧客満足度向上につながります。また、コールセンターのスタッフは、販売店で豊富な経験を持つ再雇用人材を中心に構成しています。現場を熟知した人財が再び活躍できる場としても、社会的意義のある取り組みとなっています。

図① 複数の販売店を連携サポート



図② 現場スタッフとコールセンタースタッフが連携して在庫誘致業務を実施

※在庫誘致業務を簡略化して掲示





【本サービスに関するお問い合わせ】

トヨタ・コニック・プロ株式会社 担当：長谷田・増田

Mail：satoshi_haseda@toyotaconiq.co.jp

hiroyuki_masuda@toyotaconiq.co.jp