

## オートバックス熊本浜線 有限会社ピストン

約11万件の顧客情報をクラウドで一元化、データ紛失のリスクを改善しBCP対策を実現。マイカーの総合ケア・ステーションとしてお客様に満足していただけるサービスを目指します。

全国のオートバックス全店の中で、自前で顧客管理をいち早く始めました。恐らく全店でも当社を含め数社ではないでしょうか。はじめはノート一冊からスタートし、その後年賀状ソフトなどを経て、2000年にACCESSで自前の顧客管理システムを開発。しかしながら複数端末から同時に操作すると、データが破損するなどのトラブルがたびたび発生していました。

また近年、データ容量が一杯になったこともあり、リニューアルを検討していました。そんな中、パートナー企業のクラウドセミナーに参加する機会があり、そこでSalesforceのサービスを知りました。Salesforceは政府や銀行で使われているという安心感があり、自社の事業拡大に合わせて柔軟に拡張できるというのが魅力でした。またデータをタンス預金になぞらえ、自社で持つよりも銀行に預けたほうが安心であるという観点からもクラウドを活用しようと思いました。



代表取締役 森川 崇照氏

### 導入前の課題

オートバックス全店では統一された顧客管理システムが稼働していますが、均一化されたシステムでは使い勝手が悪く、自社固有の顧客情報が生かせないため、これまでも独自のシステムにこだわってきました。しかし顧客データを手元に置いておくというリスクが常に気になっており、データの紛失が無いよう万全の注意払わなければなりません。店舗を改装した際に、入退室の際のセキュリティ管理などにも取り組みましたが、システムは未対応のままでした。

また、東日本大震災以来、中小企業の多くが、貴重な人材を失ったり、設備を失ったことで廃業の追い込まれたことを受け、このような突発的な緊急事態への備え（BCP対策）もシステム選定には必要要件でした。

### 導入で解決したこと

顧客情報をクラウド上で一元化することで、顧客情報の照会など効率化が改善されました。まずは店内のどこでも利用できるのが気に入っています。車検受付管理も国交省の車検証のQRコードをバーコードリーダで読み込むことで入力の省力化を図りました。また車検満了予定台数など、12ヶ月先までの予定台数を見ることが出来ます。

先に話題となった、XP問題などソフトやハードに起因してシステム環境が左右されるといった問題も解決しました。クラウドの利点として、遠隔でも迅速にサポートが受けられるということがありますが、やはり地方の企業としては、地元についても相談できるサポート会社があるというのは安心です。

### 会社プロフィール

オートバックス熊本浜線  
有限会社ピストン  
http://www.autobacs-hamasen.jp  
所在地/熊本県熊本市南区出仲間  
7丁目13-8  
代表取締役/森川 崇照氏

### 事業内容

昭和58年11月にオートバックスの県下1号店として、浜線の地に開業。品揃えとサービスに力を入れており、特に商品分野ではタイヤの販売は加盟店で全国第2位の売上実績を誇る。また平成12年には「車検・整備センター」を設置し、1年に3,000台以上の車検をこなすなどタイヤ販売とともに事業の柱となっている。近年サービス開始したオリジナルの「ECO車検」は品質、サービスともにお客様の評価も高い。

### 活用分野

顧客管理、車検受付管理

### 課題

- 自前の顧客管理システムは複数端末で使うとデータが破損したり不安定だった。
- 事務所内に顧客データを保管しており、セキュリティやデータ流出などが不安だった。
- XP問題など機器やソフトウェアに依存しない環境が必要だった。

### 選定理由

- 銀行や省庁が利用しているクラウドサービスという安心感。
- 短期導入や容易なカスタマイズ、将来の拡張性

### 効果

- 車検受付業務の効率化
- 車検満了予定台数など先の予定がわかる
- 来店履歴などを参考に接客に活用できるようになった
- 伝票等の資料が顧客データに紐づく形で保管できる

## 今後の展開

ディーラーや地域の格安店と競合する中、車検や整備の品質にはこだわってきました。今後もお客様に安心した品質をお届け出来るようにしたいと思います。また、現在約11万件の顧客データを保有していますが、今後はこれまで取得してきたメールアドレス情報と顧客情報を紐付け、facebook、ホームページの強化などと合わせてマーケティングに活用していきたいと思っています。



## イメージ

OSやハードウェアに依存しない

