

神奈川トヨタ自動車 が Handbook を導入

コンテンツ活用実態を把握し、新車受注件数との関連性を分析
「好成绩店舗」のノウハウを他店舗に展開し、組織的な営業提案力の向上を実現

アステリア株式会社（旧：インフォテリア株式会社、本社：東京都品川区、代表取締役社長：平野洋一郎、証券コード：3853、以下アステリア）は、神奈川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、以下神奈川トヨタ自動車）が、4つのカテゴリでシェア No.1 を獲得※¹している「Handbook（ハンドブック）」をセールス・イネーブルメント※²・ツールとして活用し、好成绩につながる有効なノウハウ共有を通じて、組織的な営業提案力の向上に成果が認められたことを発表します。

<神奈川トヨタ自動車による Handbook の活用イメージ>

実際の利用画面例	Handbook 活用イメージと効果
 <p>メインとなる動画は「踏み間違い時サポートブレーキ体験」や「テレビCM」などの20本を登録。そのほかにも、サービスメンテナンス商品やカー用品開設など約70種類のセールスコンテンツを登録している</p>	 <p>1 待ち時間に自動ブレーキ体験の動画をご案内</p> <p>2 自動ブレーキを体験</p> <p>3 契約</p>

■神奈川トヨタ自動車が「Handbook」を採用した背景と目的

創業80年を迎えた神奈川トヨタ自動車は、神奈川県内で最初に創業したトヨタの販売会社で、お客さまからの様々な声を受け止めて地域に密着した質の高いサービスを提供しています。同社では、販売強化のために動画コンテンツを活用した新たな接客スタイルの実施と、来店したお客様の待ち時間の有効活用を計画していました。また、ショールームごとに異なる営業スタイル・オペレーションの改善や、現場実態の把握や営業活動の管理・統一化に課題を抱えており、それらの課題解決を実現するツールとして Handbook を採用しました。

<Handbook 採用のポイント>

- (1) コンテンツの配信・閲覧がしやすく、稼働開始までの時間が短いこと、また、登録できるファイルの容量が大きいことが決め手となった。
- (2) 提案力強化の取り組みのため、閲覧ログによって現場の利用状況を把握できることを評価した。

■「Handbook」を導入した効果

店舗規模ごとのコンテンツ利用実態と「踏み間違い時サポートブレーキ体験」からの新車受注件数の相関関係を分析したところ、受注件数が高い店舗では本部の推奨コンテンツである「安全運転」の動画閲覧数が多いことが分かりました（次項表参照）。お客様の待ち時間を活かして動画による安全ブレーキ体験を提案することで、理解が促され、新車受注件数が増加しています。

また、このような分析結果から、成果の高い店舗のノウハウを他店舗に展開することで、活動の見直しの実施が可能になりました。

Handbook の導入によって、マイクロラーニング（現場の繰り返し学習）による営業スタッフの知識習得が可能となり、組織的な営業提案力向上へ取り組んでいます。また、動画を活用した提案を強化したことで「早期買い替え案件」が創出され、新車の受注件数増につながっています。今後は、営業日報や会議資料など、社内資料の閲覧機会を増やすなど、活用の機会を広げる予定です。

	動画閲覧回数/月	受注件数伸び率
優 A 店舗	60回以上	43% 
B 店舗	20回以下	4% 
C 店舗	20回以下	-20% 

「動画閲覧回数」と「安全運転体験後の新車受注件数」の相関

- ※1: ①モバイルコンテンツ管理市場：累計ユーザー数ランキング（初期出荷から 2018 年 5 月末までの累計ユーザー数）、
 ②年商 10 億～100 億未満/ベンダー別売上金額シェア（2017 年度）
 出典：ITR「ITR Market View：ユニファイド・エンドポイント管理市場 2018」
 ③SaaS・ASP 型 MCM 出荷 ID 数
 ④ユーザー規模別（3000 人未満）MCM・ベンダー売上高（SaaS）
 出典：ミック経済研究所「コラボレーション/モバイル管理 パッケージソフトの市場展望」（2018 年度版）

- ※2: Sales Enablement = 営業活動改善のための各種施策を数値化したデータを基に総合的に設計・計画・実施し、継続的に営業組織力を向上する取り組みのこと

■「神奈川トヨタ自動車株式会社」について（Web サイト <https://kanagawatoyota.com/>）

神奈川県下初の自動車ディーラーとして 1939 年に創業し、モビリティライフ創造企業として幅広く事業を展開しています。

■「Handbook」について（Web サイト <https://handbook.jp/>）

4 つのカテゴリで市場シェア No.1 を獲得している「Handbook」は、文書や表計算、プレゼンテーションから画像や音声、動画までのあらゆる電子ファイルをクラウドに保存し、モバイル（タブレット、スマートフォン）端末で持ち運べ、指先めくりで表示ができるソフトウェアです。一般的なクラウド・ストレージ・サービスやタブレット端末向けの閲覧アプリケーションと異なり、閲覧者ごとの配信設定や端末紛失時の情報漏えいを防ぐ機能、ネットワーク接続できない場所でもファイルを予めダウンロードしておく機能など、モバイル端末をビジネス活用する上で必要な機能が搭載されているのが特長です。対立しやすい情報セキュリティの確保と操作性の高さを丁寧なインターフェース設計で両立している点が高く評価され、「2015 年度 グッドデザイン賞」を受賞しています。

■「アステリア株式会社」について（Web サイト <https://www.asteria.com/>）

アステリア株式会社（2018 年 10 月にインフォテリアから社名変更）は、企業内の多種多様なコンピューターやデバイスの間を接続するソフトウェアやサービスを開発・販売しています。主力製品の「ASTERIA Warp」は、異なるコンピューターシステムのデータをプログラミングなしで連携できるソフトウェアで、大企業、中堅企業を中心に 7,575 社（2018 年 12 月末現在）の企業に導入されています。また、「Handbook」は、営業資料や商品カタログ、会議資料などあらゆる電子ファイルをスマートフォンやタブレットで持ち運べるサービスのスタンダードとして、1,483 件（2018 年 12 月末現在）の企業や公共機関で採用されています。

神奈川トヨタ自動車株式会社による具体的な導入事例はこちらのサイトで紹介しています。

<https://handbook.jp/case/salesworker/kanagawatoyota/>

<プレスリリース 掲載 URL>

https://www.asteria.com/jp/news/press/2019/03/01_01.php

【プレスリリースに関するお問い合わせ先（報道機関窓口）】

アステリア株式会社 広報・IR 室：長沼史宏
 TEL:03-5718-1297 / FAX:03-5718-1261 / E-mail: press@asteria.com

【製品に関するお問い合わせ先】

アステリア株式会社 プロダクトマーケティング部 製品担当：中嶋誠
 TEL:03-5718-1250 / FAX:03-5718-1261 / E-mail: pm@asteria.com

アステリア、Asteria、Handbook はアステリア株式会社の登録商標です。
 本文中の商品名は、各社の商標または登録商標です。