



2022 年 9 月 30 日

## トヨタモビリティ東京株式会社

## 「デジタルの日」を契機にデジタルコミュニケーションを加速

トヨタモビリティ東京株式会社(社長 佐藤 康彦)は、デジタル庁の取り組みである、10 月 2 日、3 日を「デジタルの日」、10 月を「デジタル月間」と定め、国民がデジタルに触れるきっかけを増幅させる方針に賛同し、デジタル化の取り組みをより活性化させる。

当社はコミュニケーションツールとして Microsoft Teams を採用しており、社内外の会議や打ち合わせ、情報共有など幅広く活用してきた。2021 年 11 月、コロナ禍でもお客様に安全・安心にカーライフのご相談を頂けるよう、Teams を活用した「オンライン相談窓口」を開設した。

オンライン相談は、お客様が web 予約した時間帯に、リモートで本部スタッフと車種選定や見積りを行い、購入意向となった場合には、後日、最寄りの店舗で新車を注文するという流れで進められる。時間や場所にとらわれずに相談できるだけでなく、モニターを通じてカタログなどを確認しながら会話できるため、電話よりも理解促進が容易なことも特徴の一つ。

コロナ禍による外出自粛やリモートワークの普及に伴い、若年層を中心にオンライン相談を利用されるお客様が増加。最多の利用理由は「転居」によるもので、オンライン相談全体の3割強を占めており、国内はもとより海外在住で店舗へ足を運べないといったケースも散見された。

相談窓口を担当するデジタル推進室の山本スタッフは、「本部スタッフでも、お車購入のサポートができることに気がついた。今後は店舗営業時間外の相談受付を検討している」と話す。

一方、本部でのオンライン相談を経て担当となった店舗の営業スタッフは「事前に車両説明と見積りまで行われており、店舗にいらした際には最終確認と契約手続きのみで済むため、とてもスムーズに商談ができる。」と話し、店舗にとっても労働時間の削減や負担軽減などの効果につながっている。



《 オンライン相談を行う本部スタッフ 》



《 サイト画面 》

当社はデジタル改革を推進してお客様の利便性向上を図るとともに、従業員の働き方改革を進めることで、よりサステナブルな社会づくりへ貢献してゆく。

以上

「オンライン相談」 : <https://www.toyota-mobi-tokyo.co.jp/support/online>

トヨタ モビリティ東京株式会社

<https://www.toyota-mobi-tokyo.co.jp/>

ご取材の問い合わせ : 総務部 総務企画室 広報グループ 益原

TEL 03-5439-2430 FAX 03-5439-7633

## 【デジタルの日】とは…？

デジタル庁が、「誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化」を実現するため、社会全体でデジタルについて定期的に振り返り、体験し、見直す機会として、2021年に「デジタルの日」を創設した。

2022年以降は「毎年10月の第一日曜日・月曜日をデジタルの日」とし、また「毎年10月をデジタル月間」としている。

中小企業を始めとした民間企業や自治体が、デジタル活用支援による産業の活性化を図るための取組等を実施している。

『デジタルの日 公式サイト』 <https://digital-days.digital.go.jp/>

