

東京センチュリー株式会社 様

わかりやすく使いやすいWEBサイトで 個人向けオートリース事業の「次なる一手」へ



リースやファイナンスなど金融・サービス事業の高度な専門性を、グローバルかつ幅広い事業領域で発揮する東京センチュリー株式会社様(以下、東京センチュリー様)。東京センチュリーグループ全体で日本トップクラスの契約者数を誇る個人向けオートリース事業の強化として、子会社である日本カーソリューションズ株式会社様(以下、NCS様)とともに、新たな販売チャネルとなるWEBサイト「リースDeマイカーオンライン」を立ち上げました。富士通は、ECサイト構築ソリューション「FUJITSU Business Application SNAPEC-EX」*を導入し、車種やオプション、契約形態など豊富な選択肢を簡単に選べるWEBサイトを構築するとともに、複雑なリース料計算の自動化と業務量の大幅な削減を実現。成長するリテール市場でオートリースビジネスの可能性をさらに広げるインフラの構築に貢献しました。

導入前の課題

申し込みするまでに、希望確認や見積提示、審査など、電話やメール・FAXによる連絡が何度も必要で、手間も時間もかかる。また、成長途上にある個人向けオートリース市場で、WEBを利用した申込機会の拡大機運が高まっている。

車種やオプション、契約条件など、お客様・案件ごとに異なる複雑なリース料金の設定・計算など、1件1件人手に頼る業務フローでは負荷が大きい。

導入後の効果

オートリース商品のWEBサイトを構築し「車種・オプション選定→見積もり・支払い条件の決定→審査申込」をWEBで完結。わかりやすい選択肢、お客様自ら操作し瞬時に検討できる見積画面表示などスムーズな仕組みを実現。

リース料金計算の自動化を実現することで、業務量の約6割を削減。またWEBサイトへのアクセス状況を分析し、よりお客様のニーズにフィットした営業展開が可能に。

「外見はシンプル、中身は複雑」な オートリース事業に 最適な新サービスのインフラ

金融・サービス・事業を融合するノンバンク事業会社として幅広い事業領域への挑戦を旗印に掲げる東京センチュリー様は2015年7月、オートリース事業の中核を担うNCS様に「SNAPEC-EX」を導入し、個人向けWEBサイト「リースDeマイカーオンライン」の新サービスを開始しました。



東京センチュリー株式会社
オート事業第一部
次長

田島 敏伸様

NCS様の個人向けオートリース「リースDeマイカー」は従来、お客様の問い合わせに対する希望車種の確認や見積提示、申込、与信審査の受付業務で、電話やメール・FAXによる連絡を何度も繰り返していました。「個人向けオートリースの、次なる一手は何か。WEBで何でも調べられる時代なのに、問い合わせが必要な状況では先行きは厳しい。お客様と接点を増やし、複雑な個人向けオートリースを簡単に利用できる、そんな新たなインフラが必要でした」。そう語るのは東京センチュリー オート事業第一部次長の田島敏伸様です。

約200車種・2,000グレードの豊富な選択肢から少ない操作で簡単に希望の車を探せる検索画面、税金・自賠責保険・メンテナンスを含めた複雑な料金計算の自動化など、「SNAPEC-EX」でリース事業に最適な仕組みを富士通は提案しました。「リース業務に精通したSEとWEBビジネスの知見に長けたSEが

連携し、いいソリューションをご提供できると確信していました。モノを売るだけのWEBサイトではなく、NCS様におけるリース事業の新しいビジネスモデルをつくり、育て上げていく。そんな決意でした」(富士通・松下幸夫)。「外見はシンプルで中身は複雑。オートリース特有の難しさがあって誰でも構築できるわけじゃない。それぞれの強みを併せ持つ富士通グループの総合力が決め手になりましたね」(田島様)。

「外見はシンプルで中身は複雑。オートリース特有の難しさがあって誰でも構築できるわけじゃない。それぞれの強みを併せ持つ富士通グループの総合力が決め手になりましたね」(田島様)。

「外見はシンプルで中身は複雑。オートリース特有の難しさがあって誰でも構築できるわけじゃない。それぞれの強みを併せ持つ富士通グループの総合力が決め手になりましたね」(田島様)。

**車種選定から見積、
審査申込までを
WEBで完結
複雑なリース料も
自動計算し業務量を
6割削減**

新たな挑戦の出発



日本カーソリューションズ株式会社
本店営業第三本部
マイカー営業部
個人営業チーム 次長

村山 義人様

点は、1件1件人手に頼っている業務の自動化からでした。

「当初はリース料計算までの予定でしたが、審査申込までWEBでできることはすべてやると決めました」と、NCSマイカー営業部次長の村山義人様。サプライヤーからの製品情報にリースという価値を付加した料金を正しく表示することはもちろん、同一車種であれば、色や有料オプション、5・7・9年のリース期間など選択条件で変わる金額を一覧表示できるカスタマイズ画面も富士通は実現しました。

希望車種のリース料金が瞬時にわかることは、問い合わせを躊躇していたお客様の機会ロスを解消します。さらに電話やメール・FAXでさまざまな車種の見積提示を重ねる業務負荷の削減、お客様のログイン情報に基づいた個別設定のリース料の自動案

内など、関連する業務も軽減できました。「お客様が自ら当社に近づいてきてくれるサイトになりました。契約に至るまでの業務量が6割程度削減され、労務コストも大幅に改善しましたよ」。村山様の笑顔はそのまま、お客様とNCS様の双方にとってムダのない車選びとサービスが実現したことを物語っています。

NCSシステム部次長の石井利幸様は、WEBサイト構築において、コミュニケーションギャップのない進捗管理も評価しています。「東京センチュリーとNCS、富士通さん。多くの関係者が揃うなかで、一つのチームになれているな、と感じていましたから」。

車をWEBで選ぶ時代を見据え データの分析活用で「可能性の扉」を開く

サービス開始から1年、WEBサイトへのアクセス状況が見える化でき、お客様の声やニーズを分析できる手段が増えたことも成果です。輸入車や高級車を新たに追加するなど、競合サイトとの差別化にも結びついています。「50代が中心だった契約者の方々が、30代～40代の若い世代に広がり始めています。WEBサイトを通じて

取得できるデータを活用することにより、販促や広告宣伝の次の一手が打ちやすくなります」(村山様)。

「ゴールではなく、始まりの扉」(東京センチュリーIT推進部マネジャーの瓜田高志様)となるWEBサイトは、楽天など集客力のあるWEBショッピングモールへの出店、提携企業が展開するスマホアプリとの連携などにもつながっていきます。

「車をWEBで選ぶ時代になりつつある今日、マイカーも所有から使用へと価値基準が変わるなど、ライフスタイルの多様化に合わせて、オートリースが提供できる可能性が広がってきています。その扉を開くためにも、富士通グループの力強いサポートを期待していますよ」(田島様)。

※ 幅広い業種・業態で導入されているECサイト構築ソリューション。商品の受注から決済に至るバックヤード業務の「サイト運用」、店舗・サイト・通販などマルチチャネルに対する最適な「顧客プロモーション」、顧客データの解析・分析・活用による「マーケティング」の3つのサービスを統合(本文中では「SNAPEC-EX」と記述)



東京センチュリー株式会社、日本カーソリューションズ株式会社の皆様と、富士通のプロジェクトメンバー

お客様概要

東京センチュリー株式会社 様

その挑戦に、力を。



- 設立 / 1969(昭和44)年7月1日
- 所在地 / 東京都千代田区神田練塀町3 富士ソフトビル
- 代表者 / 代表取締役社長 浅田 俊一
- 社員数 / 4,124人(グループ全体) (2016年3月末現在)
- 事業内容
国内リース、スペシャルティ(船舶、航空機、環境・エネルギー、不動産他)、国内オート(法人・個人向けオートリース、レンタカー)、国際
の4事業分野を軸に、賃貸事業・割賦販売事業・営業貸付事業を展開。日本カーソリューションズなど国内14社、海外21社の主要グループ企業群を形成(2016年10月に東京センチュリーリース株式会社から社名変更)
- <https://www.tokyocentury.co.jp>

「リースDeマイカー」契約の流れ



○本紙に記載されている社名・製品名・サービス名は各社の商標または登録商標です。 ○本紙に記載されている肩書きや数値、固有名称などは制作当時のものです。

お問い合わせ先

富士通株式会社

富士通コンタクトライン(総合窓口) **0120-933-200**

受付時間9:00~17:30(土・日・祝日・年末年始を除く)