

2016年6月3日  
富士重工業株式会社  
株式会社日立製作所

## 富士重工業 日立とタブレット端末を活用した商談支援システムを構築 商談シーンでもスバルの“安心とゆしさ”をお客様に提供する、先進的なシステムを導入

富士重工業株式会社(代表取締役社長:吉永 泰之/以下、富士重工業)は、タブレット端末を活用した商談支援システム「SUBARU Sales Support システム」(以下、本システム)を株式会社日立製作所(執行役社長兼 CEO:東原 敏昭/以下、日立)と共同で構築しました。

2016年8月までに、全国のスバル特約店(44社 460店舗\*)で利用を開始する予定です。

本システムは、カスタマイズ車両の3D画像の提示と、来店から注文までのワンストップ対応により、商談シーンでもスバルの“安心とゆしさ”をお客様に提供する、先進的なシステムです。

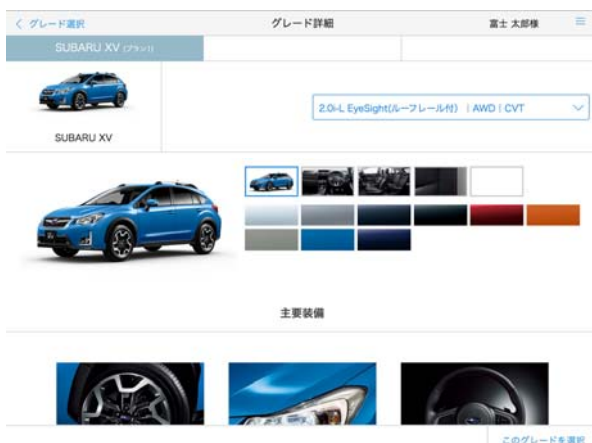
### 【主な特長】

1. カスタマイズ車両の3D画像の提示で、お客様に外観や使用シーンの具体的なイメージを提案
2. お客様の来店から注文までのワンストップ対応を実現
3. お客様の自宅や勤務先、イベント会場など、場所を選ばない提案が可能

なお、本システムの構築にあたっては、構想段階において日立的顧客協創活動「Ex アプローチ」\*2を活用しました。具体的には、セールススタッフへのインタビューや実地調査によるニーズ整理、ロールプレイを活用したワークショップなどを実施し、「具体的なカスタマイズ車両イメージの提示」、「迅速な見積作成」などのセールススタッフのニーズを満たすために必要となる機能や要件を明確にしました。これにより、両社は早い段階で本システムの実現イメージを共有でき、着実な開発、導入につなげることができました。

\*1 2016年6月1日現在

\*2 Ex アプローチ:お客様を深く理解し、課題や問題を一緒に解決しながら、お客様がシステムを実際に使った際に得られる質の高い経験価値(Experience)と満足感を創り出していく実践活動。利用者の思いを実現するために必要となるものは何かという「人間中心設計」の視点で蓄積してきた技術やノウハウを提供し、業務価値の向上に必要な要求事項の整理などを行います。



## ■商談支援システム「SUBARU Sales Support システム」の特長

### 1. カスタマイズ車両の 3D 画像の提示で、お客様に外観や使用シーンの具体的なイメージを提案

お客様のご要望に応じた条件を入力すると、具体的な見積金額と 3D 画像によるカスタマイズ車両の外観や使用シーンのイメージが瞬時に表示できます。

画像は 360 度回転し、さまざまな角度から車両の外観や内装を確認できるほか、市街地からレジャー、アウトドアなど様々なシーンとのマッチングを確認でき、お客様は車を手にした後の使用シーンを、臨場感を持ってイメージすることが可能です。

### 2. お客様の来店から注文までのワンストップ対応を実現

タブレット端末上で商談におけるさまざまな業務を行うことが可能で、来店されてから試乗、見積、注文書作成まで、お客様と対面で行うことができます。

これにより、従来に比べお客様をお待たせする時間の大幅な削減を実現すると共に、お客様からの要望に瞬時に応えする質の高い提案を実現します。

### 3. お客様の自宅や勤務先、イベント会場など、場所を選ばない提案が可能

持ち運び可能なタブレット端末を活用しているため、店舗内はもちろん、お客様の自宅や勤務先、外部のイベント会場など、場所を選ばずいつでもお客様へ提案を行うことが可能となり、お客様にスバルブランドを体感していただく場を増やすことに繋がります。

富士重工業は、自動車を中心とする商品とサービスを通じて、お客様に“安心とゆしさ”をご提供し、クルマのある豊かな生活のご提案を進めていきます。今年度は、お客様とのつながりを強める取組みを推進し、「SUBARU Sales Support システム」を含め様々なサービスを順次展開していきます。

日立は、富士重工業との協創により、コミュニケーションにおける課題解決やお客様の求めるサービス価値の実現をさらに支援していきます。また、今回活用した「Ex アプローチ」を幅広い業種、業態において展開し、お客様の新たな事業やサービス創出を支援していきます。

■「Ex アプローチ」に関するホームページ [http://www.hitachi.co.jp/ex\\_approach/](http://www.hitachi.co.jp/ex_approach/)

## ■お客様お問い合わせ先

・富士重工業株式会社

SUBARU お客様センター「SUBARU コール」 TEL:0120-052215

・株式会社日立製作所

産業・流通ビジネスユニット エンタープライズソリューション事業部[担当:阿部]

TEL:03-5471-2267(直通)

以上