

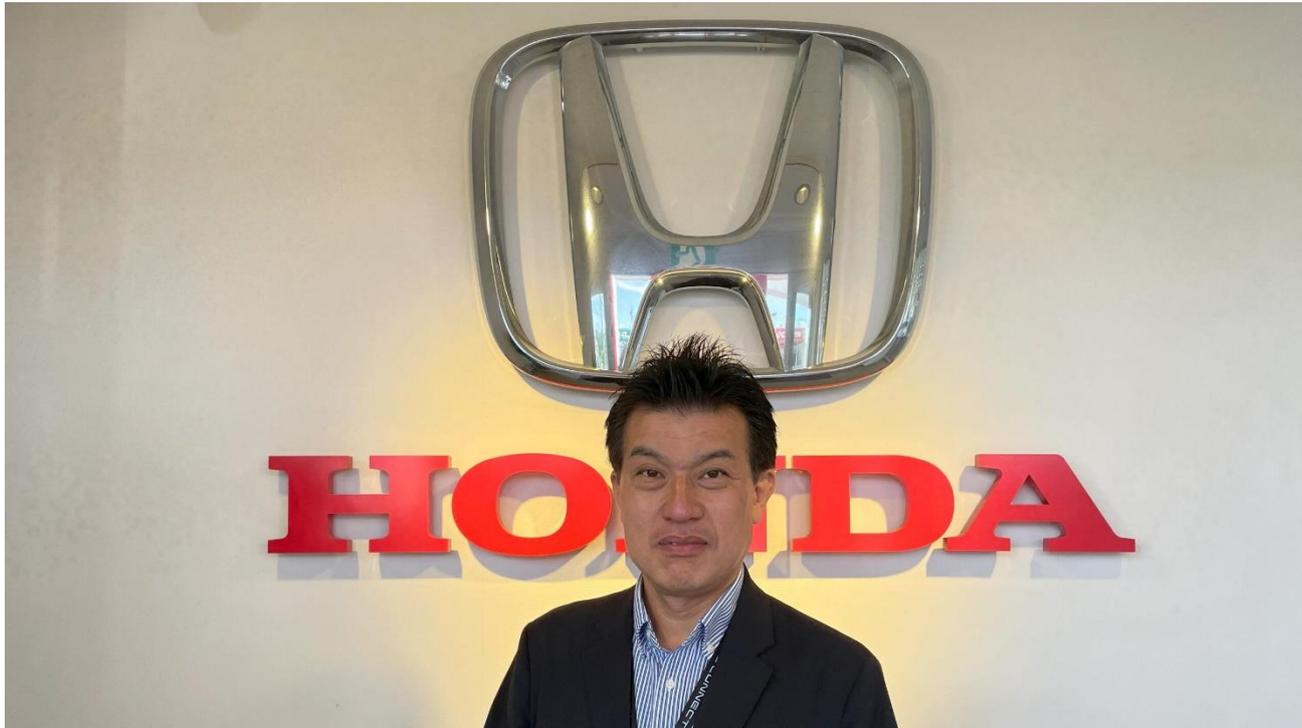


2024年9月10日
株式会社シカ

日本最大規模の自動車販売会社「ホンダモビリティ南関東」で「カイクラ」導入

～顧客対応 DX 化で効率化&従業員満足度向上を実現～

株式会社シカ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長 江尻 高宏、以下、「シカ」）が開発・提供するコミュニケーションプラットフォーム「カイクラ」が、ホンダ車の正規販売店として日本最大規模の株式会社ホンダモビリティ南関東（本社：東京都世田谷区、代表取締役社長 高橋 宗一郎、以下、「ホンダモビリティ南関東」）に導入されました。



カイクラ導入の背景と効果

ホンダモビリティ南関東は、顧客来店時のサービス向上の実現のために「車両ナンバー認識システム」を導入し、来店した顧客に関する情報を効率的に把握することによる顧客対応の質の向上に成功しておりました。

ここで、来店時だけでなく、電話での顧客対応時においても顧客に関する情報の効率的な把握を行い、さらなるサービス向上を実現するため、「カイクラ」の導入に至りました。

2024年4月の「カイクラ」の導入以降、ホンダモビリティ南関東では5つの変化/効果を挙げていただいています。

- **顧客対応品質の向上:** 電話応対時に顧客情報が即座に把握できることで、よりパーソナルでスムーズな対応が可能となり、顧客満足度向上に貢献。
- **従業員満足度の向上:** 従来の煩雑な情報検索作業や、電話応対時の顧客情報特定といった精神的負荷が軽

減され、従業員満足度も予想以上に高まり、従業員アンケートでは8割以上の社員が『「カイクラ」がないと困る』と回答。

- **業務効率化:** 顧客情報の一元管理により、情報共有や引き継ぎがスムーズになり、1ヶ月に数百件の電話対応がある中で組織全体の業務効率化にも繋がっている。
- **新人スタッフの不安解消:** 着信時に相手分かることで、固定電話に不慣れな新人スタッフの対応不安が解消され、スムーズに要件を伺えるように。
- **営業活動への活用:** 通話録音機能を活用し、成果の出ている営業の行動を分析し社員教育に生かすことで販売活動の強化にも繋がっている。

今回、ホンダモビリティ南関東のご担当者様に、「カイクラ」の導入についてお話を伺い、インタビュー記事を公開いたしました。ぜひご覧ください。

インタビュー記事 : <https://kaiwa.cloud/case/066/>

今後の展望

「カイクラ」は、現在全国のホンダ販売店様の34%以上でご活用いただいております。今後もホンダモビリティ南関東様をはじめ、様々な店舗のニーズやユーザーからのフィードバックを基にした機能改善を進め、「カイクラ」を通して自動車業界の課題を解決していきます。

株式会社ホンダモビリティ南関東 事業戦略部デジタル戦略課 三浦健一様のコメント

来店するお客様の情報は『ナンバー認識システム』によって、ご来店された瞬間に把握できている。ショールームでの接客も『フロア管理システム』が活躍してくれている。しかし、電話がかかってきた瞬間にはお客様の情報を把握できていない。電話でも同じことが出来たら、電話対応の当たり前が変わるのではないかと、景色が変わったかのような変化をさせたいと思いました。導入して期待を超える効果は現状でも感じられておりますが、基幹システム等と「カイクラ」のデータ連携、精度向上をはかってユーザービリティと効果を上げていくなどまだまだできることがあると思います。また、シンカ様との連携を深めて使いやすいツールを構築いただくとともに、当社もこのツールを活用してよりよいサービスの向上を目指していきたいと考えています。

株式会社ホンダモビリティ南関東について

2024年4月から南関東の本田技研工業連結販売会社である「ホンダカーズ東京中央」「ホンダカーズ横浜」「ホンダカーズ埼玉」「ホンダカーズ千葉」の4社が合併し、日本最大規模である191店舗をほこる大型自動車販売会社。

「Move」「Teamwork」「Youthful」「Safe」「Challenge」を行動指針とし、ホンダモビリティを通じてすべての人に移動の喜びと豊かな暮らしを実現するために全力を尽くしています。

企業 URL : <https://www.hondamobility-minamikanto.co.jp/>

「カイクラ」について

「カイクラ」は、電話/メール/ビデオ通話/SMS など、様々なコミュニケーションアプリのやりとりを一元管理できるコミュニケーションプラットフォームです。異なるコミュニケーション手段を用いても、顧客ごとにコミュニケーション履歴情報が整理された状態で閲覧できるため、担当者以外でもこれまでの経緯を把握した上で、顧客対応することが可能になります。

「カイクラ」は 2014 年 8 月のサービス開始以来、2,700 社、5,200 拠点以上で利用されています。2015 年 12 月に NTT 東日本正式受託商品として認定され、2016 年 2 月第 8 回千代田ビジネス大賞特別賞、2018 年 11 月世界発信コンペティション 2018 においてサービス部門特別賞、2020 年 11 月 ASPIC IoT・AI・クラウドアワード 2020 の ASP・SaaS 部門 支援業務系分野にてベストイノベーション賞を受賞。

2023 年 1 月「ITreview Grid Award」において CTI 部門「2023 Winter Leader」を受賞し、2023 年 3 月には BOXIL SaaS AWARD Winter 2023 コールセンターシステム（インバウンド）部門で「Good Service」「カスタマイズ性 No.1」に選出されました。

次世代型コミュニケーションプラットフォーム「カイクラ」公式サイト：<https://kaiwa.cloud/>

株式会社シンカについて

社 名 : 株式会社シンカ（東証グロース：149A）
代 表 者 : 代表取締役社長 江尻 高宏
所在地(本社) : 〒101-0054 東京都千代田区神田錦町 3-17 廣瀬ビル 10 階
設 立 : 2014 年 1 月 8 日
事業内容 : IT を活用したシステム企画・開発及び運用、クラウドサービス商品の企画・開発及び販売運用
IT サービス利用のコンサルティング
資 本 金 : 382 百万円
従業員数 : 59 名（2024 年 6 月 30 日時点）
U R L : <https://www.thinca.co.jp/>

【関連サイト】

次世代型コミュニケーションプラットフォーム「カイクラ」公式サイト：<https://kaiwa.cloud/>

会話に関わるお役立ち情報メディア「カイクラ.mag」：<https://kaiwa.cloud/media/>

【カイクラ SNS】

note : https://note.com/thinca_2014/

X(旧Twitter) : <https://twitter.com/KaiwaCloud>

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

TEL : 03-6275-0714 Email : pr@thinca.co.jp

広報担当 : 小島