

2025年3月13日

株式会社シンカ

## 【開催レポート】2月26日「第22回 国際オートアフターマーケット EXPO2025」にて、当社代表の江尻高宏が登壇！

～自動車業界の顧客対応課題解決策「期待値を上回る提供価値」を実現する方法～



コミュニケーションプラットフォーム「カイクラ」の開発・販売を行う株式会社シンカ（本社：東京都千代田区、代表取締役社長CEO 江尻 高宏、以下、「シンカ」）は、2025年2月26日(水)～2月28日(金)に開催された「第22回国際オートアフターマーケットEXPO2025」（以下、「IAAE 2025」）に出展しました。代表の江尻は「自動車業界における顧客対応課題の解決策」をテーマにプレゼンテーションを行い、AI技術を活用した「カイクラ」の紹介や、業務効率化と顧客満足度向上を両立する方法について紹介しました。

また、実際に「カイクラ」を導入した企業の担当者を招いたトークセッションも実施され、導入後の効果や具体的な活用事例が語られました。

当日のプレゼンテーションには自動車業界の経営層やIT・DX推進担当者、メディア関係者など61名が参加し、「具体的な活用事例が参考になった」「業務改善に活かそう」といった声が寄せられました。

カイクラについて：<https://kaiwa.cloud/>

## 自動車業界の「顧客対応課題」とは？

自動車業界では、人口減少やメーカー直販の拡大、若者の車離れといった課題が深刻化しています。こうした市場環境の変化の中で、生き残るためには「選ばれる店舗づくり」が欠かせません。しかし、選ばれる店舗になるためには顧客の期待に応えるだけでなく、期待を超える「おもてなし」が必要です。一方で、従来の顧客対応のままでは提供価値が期待値を下回り、不満が発生しやすい状況であるとも言えます。

こうした背景を踏まえシニカは「IAAE 2025」において、顧客対応課題の新時代のアプローチをテーマにプレゼンテーションを実施し、「カイクラ」を活用した顧客対応の効率化を図るとともに、提供価値の向上による顧客満足度アップや、従業員の心理的安全性を確保する方法について解説しました。本記事では、そのプレゼンテーションのポイントをレポートします。

## プレゼンテーションのハイライト

プレゼンテーション「自動車業界における顧客対応課題を解決する新時代のアプローチ ～従業員を守りながら顧客満足度を高める方法～」では業界動向や、顧客満足度向上の考え方、そしてAI技術を活用した「カイクラ」について紹介されました。

また、後半では株式会社ホンダモビリティ南関東の三浦健一氏をゲストに迎え、カイクラを導入した実体験をもとに、どのように課題を解決したのかを語っていただくトークセッションも行いました。



### 1、顧客満足度を高める方法

人口減少やメーカー直販の拡大、若者の車離れが進む中、「選ばれる店舗づくり」がますます重要になっています。そこで鍵となるのが、顧客の期待値を上回る「提供価値」の実現です。その中でも特に大きな影響を与えるのが、顧客コミュニケーションの質です。

### 2、顧客コミュニケーションの重要性

人は感情でモノを購入するため、適切なコミュニケーションが顧客満足の上昇につながります。しかし、顧客は1対1の対応を求める一方で、店舗側は複数の顧客を同時に対応しなければならず、そのギャップを埋める工夫が不可欠です。こうした課題に対し、人は得意なこと（コミュニケーション）に集中し、苦手なことはITに任せることで、より質の高いサービス提供が可能になります。カイクラは、電話・メール・SNSなど多様なコミュニケーションを一元管理することで、こうした課題解決に貢献します。

### 3、従業員を守るためのITの活用

近年、カスハラの問題が深刻化しており、調査※によると35.5%の従業員が被害を経験し、32.6%が「ここ3年で増加した」と回答しています。カスハラが従業員に与える影響は大きく、適切な対応策が求められています。「カスハラ」は「ゼロ」にしなければいけないこと。従業員の心理的安全性を確保しながら、より良い顧客対応を実現する仕組みづくりが重要です。

\*出典：

・パーソル総合研究所 カスタマーハラスメントに関する定量調査 調査結果より  
(<https://rc.persol-group.co.jp/thinktank/assets/customer-harassment.pdf>)

●トークセッションのハイライト





トークセッションでは「固定電話が苦手な社員でも、事前に誰からの電話が分かることで不安が軽減され、スムーズに対応できるようになった」ことや、「ポップアップ機能で顧客特定の工程が減り、お客様の要件に集中して、迅速に対応できる」といった点が特に評価されました。また、自動通話録音機能によって正確な要件把握が可能になり、より適切な対応ができるようになったことも紹介されました。さらに、カイクラの導入をきっかけに、スタッフが主体的に電話対応品質の改善に取り組むようになったという変化についても触れられました。

ホンダモビリティ南関東様の導入事例はこちら：<https://kaiwa.cloud/case/066/>



●プレゼンテーション参加者の反応

終了後のアンケートでは、アンケート回答者43名のうち81%が「満足」、79%が「有益だった」と回答。トークセッション中には多くの方がメモを取る姿が見られ、関心の高さがうかがえました。

株式会社ホンダモビリティ南関東 三浦健一氏のコメント



三浦 健一氏（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）

「カイクラ」をご提案いただいたとき、CTIの効果については半信半疑だったものが「シンカさんとなら面白いことができそうだ」と感じました。単なる電話、CTIという固定概念、認識にとどまらない活用イメージが湧き、シンカさんの柔軟な対応力と将来性に期待を抱きました。

カイクラ導入を検討するなかで、あたりまえと思っていた電話対応がスタッフの大きな精神的負担になっていたこと、業務効率の面でも大きな改善の余地があることに気づきました。現在は電話対応の負担が大幅に軽減、業務効率も改善され、新人スタッフでも安心して対応できるようになり、従業員満足度の向上に繋がっています。通話履歴が残ることで、聞き逃した内容や再確認が必要な情報も正確に把握し、適切な対応ができるようになったことで顧客対応品質も向上しました。

「カイクラ」は、従業員満足度と顧客満足度の両方を高めてくれるツールです。今後もさらなる機能強化や新しいサービスに期待しています。

#### 株式会社シンカ 江尻高宏のコメント



江尻 高宏（株式会社シンカ 代表取締役社長 CEO）

お客様に選ばれるためには、単なるサービス提供ではなく、期待を超える「おもてなし」が重要です。しかし、多くの顧客を相手にする中で、コミュニケーションギャップが原因で問題が発生することも少なくありません。人の記憶や努力だけに頼るのは限界があり、適切な対応を継続することは難しいものです。「カイクラ」は顧客対応を一元化しながら記録・分析し、効率的でスムーズな対応を可能にします。また従業員の心理的安全性を脅かすカスハラはゼロにすべき問題で、そのためにはシステムチックなサポートが不可欠です。

私たちはITの力を活用して顧客満足度の向上と従業員の心理的安全性の確保を両立させることで、「選ばれる店舗」の実現を支援していきます。

## カイクラについて

「カイクラ」は、電話/メール/Web会議/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、2,800社、5,600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CEO 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 : 383百万円  
従業員数 : 64名（2024年12月31日時点）  
URL : <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/](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 : 阿部