

## 車両のメンテナンス履歴システムを構築し、 きめこまかな情報サービスを提供

### 事業内容

ガソリンスタンド、車検工場、コンビニ経営

月に第1号機を導入した。

### ■ I T 導入の目的、ねらい

従来のクレジットカードによるPOSシステムは、石油元売会社が売上管理の効率化を図る目的で導入したものであり、ドライバーの住所、氏名、給油ガソリンの種類、利用量といった限られた情報しか把握できなかった。また、提供される情報は、「車」ではなく、「ドライバー」に関するものであり、きめ細かなサービスを行うには情報不足であった。

そこで、顧客サービスの向上を目的としてASPを活用した車両管理システム（SDS）を導入した。

### ■ I T 導入の経緯

サービスステーション本来の使命である、顧客への安心・安全提供実現のためには「車」の情報管理が不可欠である。当初はPOSのシステム相乗りや変更修正による情報管理を試みたが、ソフト・ハード両面で無理だと分かり、当社が以前から提唱していたASP利用による車両管理システムを、県の石油商業組合全体で導入することを決定した。

平成14年4月から取り組みを開始し、情報関連の専門会社と契約を結んだ。PDAで入力した自動車の情報は、この契約会社のサーバに自動蓄積される。現在組合に加入している県下約900のサービスステーションのうち、約50ヶ所がPDAを導入している。当社では、同年10



車両管理システム（SDS）登録車両の看板

### ■ I T の導入状況と費用

車両管理システムとは、システム登録した車のナンバー4桁をPDAに入力すると、無線LANで、その車の履歴が瞬時に表示され、愛車の点検時期やオイル・タイヤ等の交換時期がひと目で把握できるシステムである。また、車両履歴であるデータは、1台につき約2,000項目まで入力可能であり、一度車両登録を行えば、パート・アルバイト社員でも、その車両のメンテナンス状況を瞬時に把握し、PDA画面に表示された情報を、給油時間内に顧客に提供することができる。

当社におけるPDA入力件数は、累計で約500台分であり、システム利用に伴う毎月のランニングコストは、約3万円である。

なお、このシステムを導入するにあたり、国の高度化事業として認定を受け、2年で約4,000万円の補助金を受けることができた。

#### ■ I T 導入時の問題とその対応策

最も大きなカベとなったのは、導入に係る多額の費用である。1社のみでの負担は、無理であること、また、石油組合全体で取り組むべき事業であるとの考えから、組合に働きかけ理解を得ることができた。さらに国の補助事業として認定を得ることができた。

また、ソフトの作製にあたり、その費用および保守・管理面について問題となったが、ASPを利用したことにより、低コスト、効率化を実現できた。ASPの契約会社で、情報を集中管理しているため、情報の安全性を確保でき、パッケージソフトに比べ投資が少なく済み、ソフトの保守・管理も不要となった。

さらに問題となったのは、PDAへの入力作業に関してである。氏名、住所、免許証番号を入力し顧客登録しないと、具体的な車両データ入力が行えず、導入当初は顧客登録に多大な時間を要した。

この課題については、車両管理システム導入サービスステーションの従業員に対し、スキルアップのための研修を組合で逐次実施しているところである。

#### ■ I T 活用の具体的効果

第1に、来店されたドライバーが誰であろうと、タイムリーかつ的確な車両情報を提供できるようになった。また、車検やオイル交換の時期等の情報を一度入力しておけば、次回期日をパソコンが検索し、自動プリントまで行うので、DMを最適なタイミングで発送することが可能となった。

また、車両管理システム導入により、ネット環境が整い、他社との情報交換が可能となったことで、業界が抱える問題点や顧客のニーズをつかみやすくなり、以前より素早い対応がで

きるようになった。

#### ■ 今後の I T 関連計画

車両管理システムは、サービス向上に大きく貢献できることに加え、事故や故障の未然防止に大きな抑止効果があるということ、今後も業界・同業他社、サービスステーション利用者に対して積極的にPRしていく。特に山間地や僻地の個人経営者は、大手石油グループ参入の脅威にさらされており、きめこまかな情報サービスができる当システムを導入する意義は大きいと考えている。

また、他社との差別化および顧客満足度を高めるため、PDA入力の際、サービス内容に応じたポイントを自動加算できる機能を新たに加え、貯まったポイントに応じた景品、各種サービス割引などについても計画している。車に関するカルテを作成することで、ドライバーからの親近感や信頼を得ることができ、現在急速に設置を伸ばしている「セルフサービスステーション」にも十分対抗できると考えている。

#### ■ 今後 I T を導入する企業へのアドバイス

- ✓まずは、I T 機器を導入し、経営者自ら率先して実際に触ってみることが大切。
- ✓経営者が動けば、従業員も必ず関心を持ち、I T 機器を覚えようという気になる。

会社名	関自動車興業株式会社
業種	ガソリンスタンド
設立年月	昭和37年8月
資本金	1,000万円
従業員数	26人
所在地	関市平和通5-9-6