

ネットヨタ青森完成、AXIS P1357-Eで車両ナンバープレート認識システムを設置



企業名：
ネットヨタ青森株式会社
青森店

所在地：
青森市、青森県、日本

業種：
商業施設

アプリケーション：
車両ナンバープレート認識システム

パートナー：
トヨタアドミニスタ株式会社

課題

日本が世界に誇る自動車メーカー、トヨタ自動車の販売会社、ネットヨタ青森・青森店(以下青森店)は、移転に伴い2013年10月に新しい店舗を開設した。新店舗にはアクシスのネットワークカメラを利用した、来店客の車両ナンバープレート認証システムが導入されることとなった。当初の店舗企画ではシステムの導入予定はなかったものの、すでに先行してシステムを利用していた他県の併設店舗の利用状況やその高い評判から、青森店への導入が決定された。顧客満足度向上を図るための社内研修に力を入れていた青森店では、接客に対する高い意識を持って来店客に対するサービスを提供していた。今回の新システム導入に伴い、来店客の状況をオンタイムで確認できるようになることから、さらに顧客満足度を高めるべく新たな取り組みを始めることとなった。

解決策

来店車両が出入り口より入庫すると設置されたセンサが感知してアクシスの固定ボックスカメラAXIS P1357-Eで来店車両を撮影する。撮影された車両より車両ナンバープレート認証システムによって、記載文字が抽出され、青森店の顧客管理情報および来店予約情報と照合され、来店者の情報が特定される。

特定された結果は、青森店の社内ネットワークを通じて瞬時に店舗スタッフの携帯端末へ通知される。

効果

車両が店舗の敷地に入るとすぐに来店が確認できるようになり、来店者の情報が瞬時に店舗スタッフへと共有されるようになった。来店者が青森店の既存顧客であれば、直接の担当者でなくともすぐに来店者の名前を呼びかけながら接客を始めることができる。また、来店予約時に入力されている情報も表示され、来店を確認した時点でスタッフが業務対応を始めることができるため、顧客からの信頼感向上と業務の時間短縮につながった。新設の青森店の敷地面積は移転前の約2倍の規模となるが、店舗スタッフの人数に増員はない。新システムの導入により、顧客対応の質を向上させたことはもちろん、より広い敷地を少ない人数で効率的に管理し、運営できるようになったといえるだろう。

「車両ナンバープレート認証のシステムの導入には、本部・店舗双方に賛否両論がありました。もともと入れる予定のなかったシステムではありましたが、今では設置されたことがとても良かった。社内の誰もが導入を喜んでいます。」

青森店 副店長 渡邊明史氏

「車両ナンバープレート認証のシステムの導入には、本部・店舗双方に賛否両論がありました。」(青森店 副店長 渡邊明史氏) 青森店の来店客数は、首都圏の店舗と比較すると決して多いとは言えない。そのような店舗にシステムを導入する意義があるのか、という懸念を示されることもあった。さらに、東北に位置する青森の冬は大雪に見舞われる。そのような状況にあつて、カメラやシステムにトラブルが発生することなく作動できるか、などの心配もあつたという。「もともと入れる予定のなかったシステムではありましたが、今では設置されたことがとても良かった。社内の誰もが導入を喜んでいます。」(同氏) 当初は心配されたシステムの導入も、現在では高評価を得られたようだ。

新設された青森店には、車両ナンバープレート認証システム以外にも、さまざまな工夫が盛り込まれた。北東北初、オールLED化で環境にも配慮した縦ガラス張りの立体展示場には、車8台まで同時に展示ができる。また店舗は幹線道路に面した場所に位置し、走行する車からもよく見える。店内の待合スペースは、木材をふんだんに利用したラウンジのような空間や、キッズコーナーも充実し、先進的な取り組みの中に、「また来たい」と思わせる親しみやすさを感じさせている。

好評を博している車両ナンバープレート認証システムは今後、自動車販売店に必要不可欠になるシステムになると思われる。



ネットヨタ青森株式会社ウェブサイト
http://netzaomori.co.jp



ネットヨタ青森

