

CISCO SYSTEMS CAPITAL

Case Study



名古屋トヨペット株式会社
<http://www.ntp.co.jp/>

「次世代自動車ディーラーのあるべき姿」を実現 先進の基盤を支えるファイナンス ソリューション

大規模なシステムの導入を円滑に行い、同時にコスト負担を抑制したい。
導入した機器や技術の陳腐化を考慮し、柔軟な対応を図れるようにしたい。
名古屋トヨペット株式会社は、こうした課題を念頭に、
シスコシステムズキャピタル株式会社のファイナンス プランを選択しました。

国内の新車販売台数は減少傾向にあり、市場が縮小していると言われます。そうした状況の中で、今後も成長を続けていくには顧客とのコミュニケーションを強化し、よりよい関係を築くことが重要です。この課題に率先して取り組み、コミュニケーションの新しい基盤を構築しているのが、名古屋トヨペット株式会社です。

トヨタ系列最大の自動車ディーラーであり、日本の自動車販売業界をリードし続けてきた同社は、これからあるべき自動車ディーラーの姿を実現すべく、電話システムのフル IP 化と、独自に開発・運用してきた営業支援システム (CRM) との連携を進めています。そこで選ばれたのが、シスコのユニファイド コミュニケーションでした。先進的な基盤をいち早く整備することで、顧客から各店舗の代表番号にかかってくる電話の取り次ぎや伝言メモ

によるコミュニケーション ロスを減らし、顧客満足度の向上や社員の生産性改善、さらにはワークスタイルの変革を促しているのです。

実際の効果を確認するために、2007 年 12 月にパイロット導入を実施。2008 年 1 月に全社展開が決定されました。2008 年 7 月にはすべての導入を終え、システムの活用が始まっています。

このプロジェクトは、導入された IP 電話の数だけをみても 2,300 台以上という非常に大規模なものであり、自動車販売業界では世界的にも例がない取り組みとなりました。そのファイナンス面を支えているのが、シスコシステムズキャピタルのリース プログラムです。

PROFILE

名古屋トヨペット株式会社

本 社： 愛知県名古屋市熱田区尾頭町 2-22
創 業： 1956 年 (昭和 31 年) 3 月 20 日
資 本 金： 8 億円
社 員 数： 2,500 名
売 上 高： 1,427 億 4,967 万円 (2007 年度)

1956 年に設立されたトヨタ系列最大の自動車ディーラー。着実に売上を伸ばし続け、2006 年度にはグループ全体の連結売上高が 2500 億円を突破。2008 年 6 月には新車累計台数が 178 万台に達した。「和・積極性・真心の創業精神をもとにお客さまと共に歩み、新しい価値を創造し、豊かな暮らしと文化に貢献する」を経営理念としており、トヨタ系の新車販売に加え、中古車販売、輸入車販売、カーメンテナンス、カー用品販売、通信機器販売、書籍・CD 販売などのビジネスも展開。人と車に関わる文化やライフスタイルを総合的に提案できる企業を目指している。

<http://www.ntp.co.jp/>



名古屋トヨペット株式会社
営業推進部長代理 (システム担当)
兼 次期システム導入準備室長
兼 レクサス事業部
レクサス事業主担当
河村 隆宜 様

エヌティーシステム株式会社
第 1 営業システム部長
川口 裕司 様



メリットのあるリースプログラムを 顧客のニーズに応じて幅広く提案

シスコシステムズ キャピタル株式会社（以下シスコキャピタル）は、一般的なリースのほかに、顧客により大きなメリットを提供できる独自のリースプログラムを持っています。今回、名古屋トヨペット株式会社は、その中から「FMV リース（オペレーティングリース）」を選択し、シスコユニファイドコミュニケーションソリューションの円滑な導入を実現しました。リースプログラムを利用することになったいきさつについて、シスコシステムズ合同会社自動車産業営業 中部営業 シニア ストラテジック アカун ト マネージャの辻まさ子氏は次のように語ります。

「そもそものきっかけは、普通の商談の中で、弊社はシスコキャピタルというファイナンス面を担う 100% 子会社があり、メリットのあるリースプログラムをご提供できます、とお話したことです。

名古屋トヨペット様は、すでに IT 機器の運用でリースをご利用だったこともあり、興味を持っていただきました。最初に詳しくお話をさせていただいてから、実際にパイロット導入が始まるまで半年ほどありましたが、全体の流れはスムーズだったと思います」

シスコキャピタル 営業本部 エンタープ

ライズ営業部 リース アカун ト マネージャの片倉奨吾氏も、「今回の案件では、お客様からも大きなトラブルがなくスムーズだったと仰っていただけたのは何よりです」と言います。リースプログラムの提案や選定のプロセスは、どのようなものだったのでしょうか？

「弊社では、残価設定ができる FMV リースのほかに、リース期間中に機器の入れ替えなどが生じた場合の解約オプションが付くプログラム（セーフティーネット・エクステンジプラン）など、お客様にメリットのあるプログラムを幅広くご用意しています。今回は、リースの会計処理が変わる時期だったことを踏まえて、オペレーティングリースに絞ってご提案させていただき、最終的に FMV リースに決まりました。金額面はもとより、柔軟性や会計処理の面でも、お客様のニーズに合致するものをご提供できたと思います。

名古屋トヨペット様は、自動車セールスの際に残価を設定したリース プランを提供されていますが、その仕組みは弊社のプログラムと同じなので、こちらの説明、そしてメリットについて、すぐにご理解いただくことができました」

名古屋トヨペットが導入したシスコユニファイド コミュニケーション ソリューションは、IP 電話が 2,300 台

以上と非常に規模が大きく、自動車販売の業界でこれほどの事例は世界的にも初めてのことだと辻氏は言います。ネットワーク機器の運用において不可欠な信頼性を、製品はもとより、ファイナンス面でも高いレベルで提供できることは、シスコ グループならではの強みといえるでしょう。

「名古屋トヨペット様は、システムの構成や改善に対して、非常に具体的に取り組まれていたことが印象的でした。お客様ご自身がいろいろ検討された結果出来上がったソリューションには、とても価値があると思います。システム面、ファイナンス面とも、弊社の提案もきちんとご理解いただきながら進めていくことができたのは、よかったですね」

FMV リース （オペレーティングリース）とは

契約時点に置いて導入される機器の将来価値を査定して、その残存価格を購入元本から差し引いた金額をベースにリース料を設定するプログラムです。シスコキャピタル独自のリマーケティングノウハウを活かし、低コスト、競争力のあるリース料を実現できるのが特長です。

Cisco Unified IP-Phone
7975 / 7911



コスト、柔軟性、スケールなど多くの面で シスコグループならではのメリットがある

シスコキャピタルの FMV リースを利用することにした名古屋トヨペットでは、今回の経緯や利用効果をどのように受け止めているのでしょうか？

名古屋トヨペット株式会社 営業推進部長代理（システム担当）の河村隆宜氏は、次のように語ります。

「シスコからリースのお話をいただいて、こちらでもいろいろと検討した結果、この方法が一番お値打ちでコストメリットが得られるということで決断しました。今後は導入したシステムをグループ会社にも展開していくことを考えていますが、その際に各々が個別に契約や導入をするのは煩雑ですから、システム構築を担うエヌティーシステムで一括して引き受けて、各社にサービスを提供していくといった枠組みも検討する必要があると思っています。グループ会社へのシステム展開としてあるべき姿を考慮しつつ、今回の決断をしたということです」

リース期間を5年としたことについては、「PC など IT 機器の償却期間と、整合性を意識した結果ということになるでしょうか」と河村氏は言います。また、エヌティーシステム株式会社第1営業システム部長の川口裕司氏は次のように語ります。

「ハードウェア、ソフトウェアとも進化は早いですから、あまり長い期間でリースを組んでいるとタイムリーな対応ができなくなってしまう。名古屋トヨペットは、常に最新の技術を取り入れていくという基本的な考え方を持っていますので、リースの途中で機器や技術が陳腐化してしまうことも想定して、契約期間を決めました」

さらに川口氏は、今回の案件を通じて、シスコキャピタルを利用することのメリットを強く実感したと言います。

「いろいろなご提案を含め、非常によくやっていただいたというのが率直な感想です。IP 電話の取り扱い実績が他社に比べて多いことや、FMV リースの残価設定におけるリマーケティング力の高さなど、信頼感や安心感に重きを置いた選択でしたが、ネットワークを支える機器をシスコに、ファイナンスをシスコキャピタルにお願いしたことで、シスコグループとしてのメリットを感じる部分は多いです。世界規模で展開されているグループの、非常に大きなスケールのメリットを享受させていただけるということは、我々にとっても一番得策ではないかと思います。今回の導入でそれを実感できたことは大きいですね」

導入されたシスコ ユニファイド コミュニケーション ソリューションは、2008 年7月に名古屋トヨペットの全店舗に展開を終え、これから本格的な活用が進んでいく段階に入っています。

「これまでの業務形態から、これからの自動車セールスにあるべき姿を実現するために、新しいシステムの使い方はもとより、働き方を変えていくということを繰り返し教育していく取り組みが大事だと感じています」と河村氏は語ります。

「この業界では、電話がお客様と我々をつなぐ大きなチャネルとして存在します。そこで生じるコミュニケーションロスをなくすことは非常に重要です。代理応答を削減し、ダイヤルインやボイスメールの活用を促すことや、IP 電話と CRM の連携を活かしてお客様へのフォローをより細やかに行うことがこれからの課題と言えるでしょう。担当者ごとに表示される日々のタスク一覧と、クリックトゥーダイヤル(※)を組み合わせて、きちんと電話で顧客フォローができているかどうかを、タスク別に集計できるような仕組みも検討中です。今回構築したシステムがさらに効果を発揮できる環境を整えていきたいと思っています」

※PC の画面に表示された電話番号をクリックするだけで、相手に電話を掛けられる機能

CISCO SYSTEMS CAPITAL

シスコシステムズキャピタル株式会社

住 所：東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

T E L：03-6436-6622（代表）

設 立：2001年（平成13年）8月27日

資 本 金：6億円

主要株主：米国Cisco Systems, Inc. 100%出資

事業内容：総合リース業 他通信機器、周辺機器のリース、レンタル及びその他ファイナンスサポート
及び中古品の販売

U R L：<http://www.cisco.com/jp/product/lease/>

シスコシステムズキャピタル株式会社は、シスコシステムズの製品・サービスにおけるさまざまなファイナンス サービスを日本のお客様にご提供いたします。柔軟なリース期間設定、解約オプションの提供、他社製品からの移行など、ユーザ企業の皆様に有利なファイナンス プログラムを提供するとともに、お客様のネットワーク投資に関するご相談を承り、最新のネットワーク・ソリューションで競争力強化のお手伝いをいたします。

©2008 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco, Cisco Systems, および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。

本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用はCiscoと他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0609R)

この資料の記載内容は2008年9月現在のものです。

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズキャピタル株式会社

<http://www.cisco.com/jp/product/lease>

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

TEL：03-6436-6622

電話でのお問い合わせは、以下の時間帯で受付けております。

平日 10:00～12:00 および 13:00～17:00