

Press Release

2020年9月1日
広島トヨペット株式会社

HTPオンラインストアをスタート

～デジタルを活用して、新たなお客様とのつながりづくりに挑戦～

広島トヨペット（社長：古谷英明）は、コロナウイルスの影響を受け、様々なサービスの在り方が問われている中、お客様のご要望や利便性に鑑み、新たにオンラインを活用した仕組みを立ち上げる。

その第一弾として、スタッフとの直接的な面着を避けた通販感覚の新しい車両の購入方法をはじめ、試乗車のデリバリーや家待ち整備等オンラインでのサービスを9月1日より開始した。

◆オンラインサービスの概要

1. サービス総称

HTP Online

ロゴ



2. サービス概要

- ・当社のホームページを起点にWEB上で可能なデジタル技術を最大限活用し、お客様との非面着での商談～購入までのサービスを提供
- ・ホームページ上で「チャットボット」を採用し、選択形式のフローを設け、より分かりやすい探索の仕組みを構築。併せて有人オペレーターとのチャット機能を実装、問合せや相談への回答をリアルタイムで実施。
- ・車両についてはオンラインでの直接購入、商談、更には試乗車のデリバリー等、お客さまのニーズに即したサービスを選択可能な専用サイトを開設。

【URL : <https://www.h-toyopet.com/online>】

当社としては、デジタルを最大限に活用し、他社にはない買い方の提供をおこなうことにより、お客様との非面着での商談を実現。

問合せ先：総合営業企画部 杉井・菊本
Tel : 082-503-5115

【主な新サービス】

● **クルマもネットで買う時代「オンライン購入」**

販売は、パッケージ化された車両のみ。注文書等の必要書類のやり取りは郵送で当面行う。

決済方法は、クレジットカード又は振込対応。納車はご自宅か指定店舗での納車の選択が可能。

● **スキマ時間で商談を進めたい「オンライン商談」**

チャットボットからの受付で、専用オペレーターがビデオチャット※によりオンライン商談対応。

※ビデオチャットは、商談専用システム「ベルフェイス」を採用

● **家の駐車場に入るかな？「試乗車デリバリー」**

ホームページ上又はチャットボットからの受付。

試乗日程・時間は、担当店舗とお客様間にて調整。店舗スタッフがお約束の日時に試乗車をお届け。

● **クルマを自宅まで引き取り&納車「家待ち整備」**

ホームページ上又はチャットボットからの受付。

点検日程・時間は、担当店舗とお客様間にて調整。店舗スタッフがお客様の車を引き取り納車。

● **自宅や職場でクルマの話を聞きたい「お家で商談」**

ホームページ上又はチャットボットからの受付。

店舗スタッフがお客様宅又は指定場所に赴き、商談。

【今後の予定】

- ・オリジナルグッズ、各種パーツのオンライン販売を検討中。
- ・オンライン購入のお客様にはWEBアンケートも実施し、サービスの向上とシステムの改善に役立てていく予定。

以上