

## 2. J-Debit導入事例紹介



### トヨタカーラ新大阪株式会社

大阪陸路の表玄関「新大阪駅」を有する大阪市淀川区は、古くは三国川(現:神崎川)と淀川を中心に船交通の拠点として栄えた歴史を持ち、昭和の高度成長期を境に高速道路が整備され、沿道には高層ビルも立ち並び、現在では大阪の副都心と呼ばれるほど発展を遂げています。

1966(昭和41)年、発展著しい淀川区東三国にトヨタカーラ新大阪株式会社(前身であるパブリカ新大阪)は設立され、38年の歴史を大衆車と共に歩んできた大阪地区の有力なカー・ディーラーです。

今回は、車両販売・サービスの提供を強化するためにJ-Debit専用携帯端末(アウトドア仕様)の導入に携わったトヨタカーラ新大阪株式会社理事・総務部長 齋藤忠一様にお話を伺いました。

### ■業務改善にJ-Debitを活用

世界有数の自動車メーカー、トヨタは日本市場の販売・登録台数においても、40%以上のシェアを誇っており、大阪エリアは、愛知、東京、神奈川の各エリアに続き、全国第4位の市場規模を誇っています(2002年度実績)。

そしてトヨタカーラ新大阪は、淀川区を中心に現在37店舗を構え、新車販売の月間・登録台数、800台弱を数えるグループディーラーの中核的存在です。

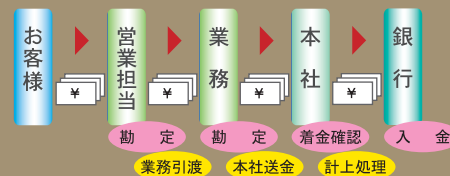
同社では、車の販売から整備、修理にいたるまでのサービス全般を事業としており、お支払いいただく費用も高額になります。当然、お客様からの現金の受け渡し、社内処理には相当な配慮と時間を要します。

例えば、新車購入の場合、数百万円の現金授受が発生します。お客様が用意した現金を販売店の営業が受け取ったのち、社内でも複数回に渡り、現金照合の事務処理が必要です。その現金ハンドリングコストをなんとか削減できないものかというのが、J-Debit導入検討の始まりです。

従来の決済フロー(図1)は、お客様から販売店の営業、そして業務、さらに本社への送金という手順で、全店舗の入金を本社で銀行に入金するまで、約77時間を要する事務スキームでした。それをITを利用したJ-Debitの決済スキーム(図2)を利用することにより、業務フローを改善することができました。J-Debitの活用と業務フローの改善で、「入金の確認が格段に早くなった」、「現金を数える手間が無くなった」など、飛躍的に事務処理の効率化を実現しました。

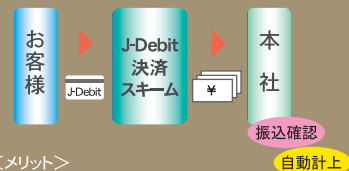
【図1】 従来の流れ

「お客様」→(現金)→「営業」→(勘定)→「業務」→(勘定)  
→(本社送金)→「本社」→(着金確認)→(計上処理)  
→「銀行」→(入金)



【図2】 現在の流れ

「お客様」→(J-Debit)→(J-Debit決済スキーム)→「本社」→(自動計上)



<メリット>

- ・現金を数える必要性が無くなる
- ・現金ハンドリングコストが抑えられる
- ・入金確認が早くなる
- ・キャッシュレスによる現金授受の厳正化と安全確保



### ■安全確保(CS活動)とJ-Debit

同社では日々のCS活動を通し、販売員と、お客様との密接な関係を構築しています。その結果、全体の7~8割がリピータとなり、お客様のご自宅へ訪問し、現金を受け取る機会も増えてきました。その様な場面でもJ-Debitの専用携帯端末は威力を発揮します。「銀行のATMをここまで持ってきました。」というジョークも聞こえてきそうです。

また、ご来店いただき車を購入される日は休日に集中します。お客様は前日または、当日に大金を準備し、販売店に到着するまで、現金を持ち歩くという行動を強いられます。その際にお客様が抱く、精神的な負担を排除し、身軽なお買い物スタイルを提供することも、同社が考えるCS活動の一環です。

### ■J-debit専用携帯端末システム

トヨタカーラ新大阪におけるJ-Debit決済システムは、他の決済手段(クレジット・現金・ローン)とは共存せず、全くの単独システムとして、2000年より運営しています。端末もワイヤレスの携帯型端末を採用し、店舗内でも、お客様のご自宅(玄関先)でも、お客様の面前で決済処理ができるように配慮しています。これはJ-Debitを検討していた時期に、ある場所で、齋藤部長がJ-Debitでの支払いを試したところ、「キャッシュカードをレジ奥まで持っていかれ不安だった。」という実体験が、お客様への