

2017 年 4 月 6 日

販売店から整備内容をビデオメッセージでお客様に連絡する 「Audi Cam」を 4 月より本格導入開始

・アフターサービスにおけるお客様とのコミュニケーションと業務効率化を図る先進デジタルサービス

アウディ ジャパン株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：斎藤 徹）は、このたび、お客様との新しいコミュニケーションツールとして、Audi Cam（アウディ カム）を導入します。

Audi Cam は、お客様に整備内容をお知らせするビデオメッセージと、概算見積書をお客様のスマートフォンや PC に送ることができるサービスです。口頭では説明の難しい作業内容の説明や、お客様による作業実施の承認、作業完了報告などを電子メールとインターネットを介して行い、作業や料金の透明性を高めることで、お客様によりご満足いただくことを目指します。また、お客様の都合の良い時にご確認いただくことで、コミュニケーションとサービス業務の効率化にもつながります。

アウディ ジャパンでは、一部の販売店での一年間のパイロット検証を経て、この 4 月から本格的に Audi Cam の導入を開始します。お客様からの返信機能付ビデオメッセージシステムの導入は、日本における自動車ブランドのアフターサービス業務では初となります。

Audi Cam のサービスの手順は以下のようになります。

1. 販売店は、お預かり車両の点検・整備対象箇所の状態を音声による説明と共に撮影し、Audi Cam メッセージを作成してお客様に電子メールを送る。
2. お客様が都合の良い時に電子メールに掲載されているビデオリンクをクリックすると、Audi Cam のサイトが立ち上がり、お客様向け整備項目が重要度（緑、黄、赤の 3 色で表現）と共に表示される。
3. お客様は各整備項目についての動画と見積りを確認し、整備項目ごとに作業を実施するかどうかを選択して「選択を返信」を押す。
4. お客様が選択を返信すると、販売店にお客様が希望する作業内容を通知する電子メールが届く。
5. 販売店は、お客様が希望する作業内容を実施し、完了したら電子メールでお客様に連絡する。

アウディ ジャパンでは、Audi Cam の導入を通して、お客様とのコミュニケーションをよりスムーズかつ充実させることで、お客様満足度のさらなる向上を図っていきます。

<Audi Cam のお客様確認画面>

