

TMJ、モビリティサービス専門コンタクトセンターにおける「カーシェアリングサービス利用者の問い合わせランキング」を発表

最も多かったコンタクトセンターへの問い合わせ第1位は「忘れ物」
次いで「無断超過」「車両変更」「延長」が多い傾向に

コールセンター・バックオフィス（事務処理センター）の専門のコンタクトセンター「Mobilish（モビリティッシュ）」において、構築・運営を行うセコムグループの株式会社TMJ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長執行役員：丸山 英毅、以下TMJ）は、自社で運営するモビリティビジネス専門のコンタクトセンター「Mobilish（モビリティッシュ）」において、2023年から2024年までの期間でカーシェアリングサービス利用者からの問い合わせ内容を集計、ランキング化したデータを公開いたします。

Mobilishでは、国内カーシェア事業者の半数以上よりカスタマーサポートの業務を受託しています。そのため、カーシェア利用におけるお客様の声が集約されており、より実態に近い利用者のお困りごとを把握しやすい立場にあります。今回のランキングでは、カーシェアリングサービスを誰もがより快適に利用できるよう、事業者への課題や利用者側が気をつけるべきことについて示唆します。

■ 調査結果サマリー

TOPICS 1：カーシェア利用者による問い合わせランキング

カスタマーサポートへの問い合わせは「忘れ物」（20.6%）でダントツ1位。
「無断超過」（9.6%）「延長」（8.9%）や、「ルールマナー関連」（5%）なども上位に。

共同利用であるが故の問い合わせが上位を占める。

TOPICS 2：カーシェア利用者による問い合わせの繋関差

行楽シーズンである繁忙期とそれ以外の閑散期では、問い合わせ件数に約5.6倍の差が。

カーシェアはレジャー用途の利用も多いことから、行楽シーズンである繁忙期とそれ以外の閑散期の差が大きい。

■ 調査概要

※本リリース内容の転載の際は、出典として
「TMJカーシェアリングサービス利用者の問い合わせランキング」と
表記をお使い頂きますようお願い申し上げます。

- 調査対象 株式会社TMJのモビリティサービス専用センター「Mobilish」が受け付けた利用者からのお問い合わせのうち、カーシェア事業の問い合わせのみを抽出
- 調査期間 2024年7月31日(水)～8月30日(金)
- 調査方法 問い合わせデータより抽出、各事業者の問い合わせをTMJで大分類し、件数の上位結果をランキング化

※図表の構成比（%）は小数点第2位以下を四捨五入しています。

■ カーシェア利用者からの最も多い問い合わせは「忘れ物」(20.6%)

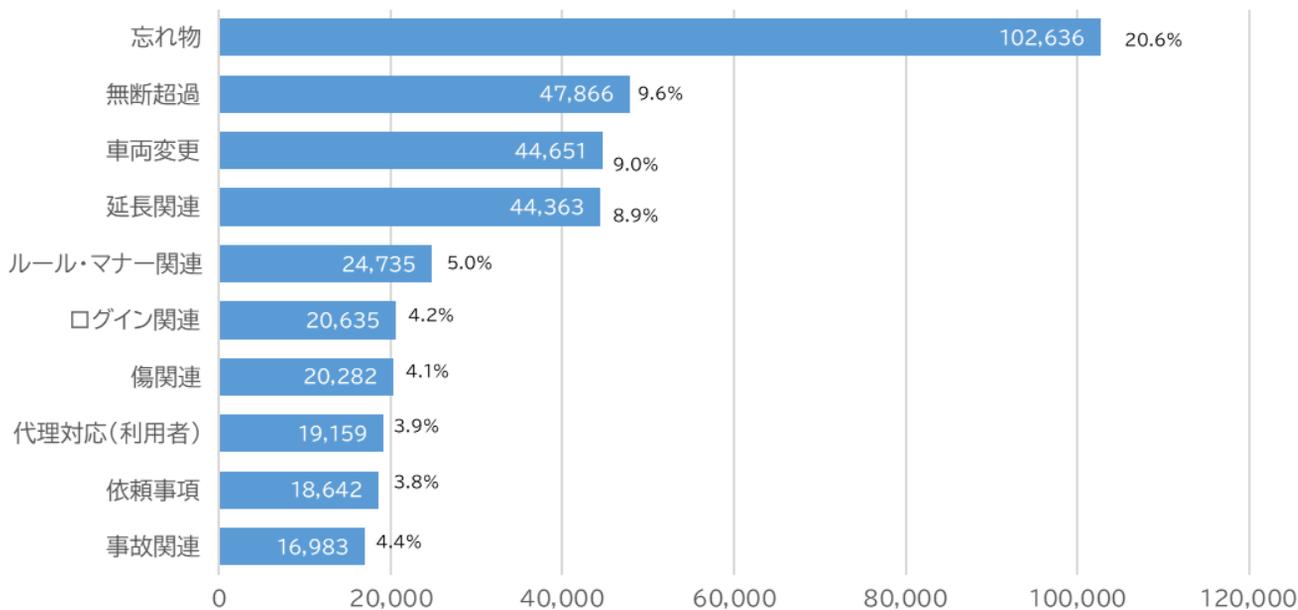
■ 「無断超過」「車両変更」「延長」「ルール・マナー関連」の問い合わせが上位に

調査の結果、カーシェア利用で最も多かったコンタクトセンターへの問い合わせ第1位は「忘れ物」となりました。次いで、「無断超過」、「車両変更」、「延長」が多い傾向にあることが分かりました。

「忘れ物」は私物を置忘れて施錠してしまったなどの自身で気づいてお問い合わせする場合と、前の利用者の忘れ物を発見した次利用者からの問い合わせの場合と大きく2パターンが多く存在します。スマートフォンの置き忘れ、ETCカードの取り出し忘れなどの代表的な忘れ物には各事業者が車内アナウンスを行うなどの注意喚起を行うものの、依然問い合わせが多く発生している現状があります。

「無断超過」「延長」は前の利用者が返却せず利用できない、渋滞で返却時間に間に合わない等の問い合わせです。「車両変更」は指定の場所に車両が置かれていない場合や、故障や傷の発見による変更の申し出の他、車内の汚れや匂いが要因での要請もあります。「ルール・マナー関連」は返却時の清掃不足に起因するものの他、タバコやペットに関する連絡も一定数あります。

カーシェア利用者による問い合わせ件数ランキング



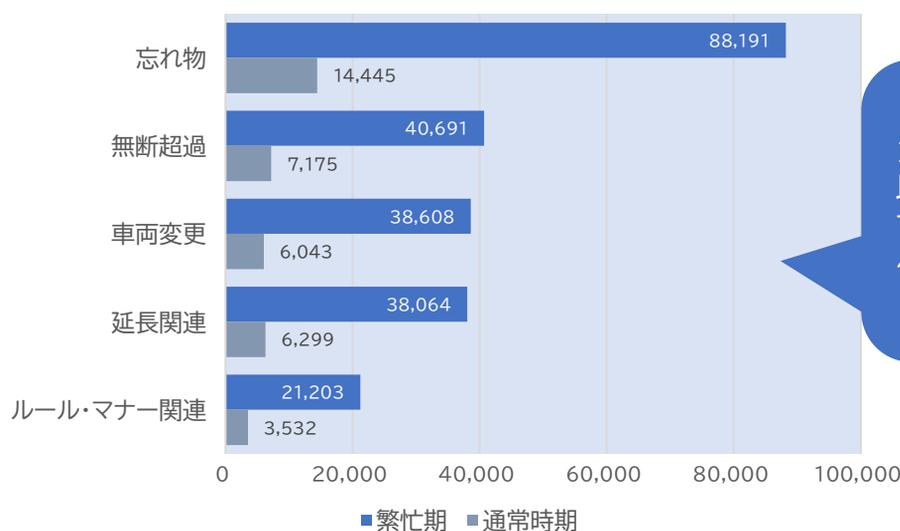
株式会社TMJのモビリティサービス専用センター「Mobilish」が受け付けたお問い合わせのうち、カーシェア事業者複数社の問い合わせを集計、上位10位までをランキング化(集計期間:2024年1月~10月)

■ 繁忙期と閑散期では問い合わせ件数に約5.6倍の差が発生

繁忙期に電話が繋がりにくいことも予想されるため、計画的な旅程、事前事後の確認を

調査の結果、問い合わせ内容のランキングにはほぼ差がない中、繁忙期の問い合わせ件数は閑散期の約5.6倍と大きく差があることがわかりました。カーシェアはレジャー用途の利用も多いことから、行楽シーズンである繁忙期とそれ以外の閑散期の差が大きいことがわかります。カスタマーサポートの現場では応答能力向上を図っていますが、特に繁忙期は利用者自身が問い合わせを発生させないことにも留意が求められます。

問い合わせランキング上位の件数繋閑差



1位の「忘れ物」で6倍以上の差が。全体で見ても件数の繋閑差は5~6倍に達する。

繁忙期(3~5月、7~8月の5カ月)と通常月(繁忙期以外の7カ月)を定義し、上位の問い合わせ数を比較

■ 総括

今回のランキング結果を通じて、カーシェアが共同利用サービスであるが故の利用者のお困りごとが多数発生している実態を再認識することができました。類似サービスであるレンタカーはスタッフによる車両や内部の点検がある一方、カーシェアでは利用者自身が確認を行い、他利用者のための配慮を行う必要があります。その前提で運転計画、事前事後の車両確認、マナーやルールの順守を利用者が行うことが改めて求められることの喚起に、本問い合わせランキング調査が繋がれば幸いです。

また、カーシェアサービスは非対面で利用が完結するが故に、コンタクトセンター（カスタマーサポート）で対応する領域は多岐に渡ります。例えば、車両・予約に関すること以外にも、アプリ（スマホ）の予約操作について、貸出ステーション（駐車場）に関すること、故障や事故時のトラブル対応など、従来のコンタクトセンターに比べてオペレーターが回答する領域が広く、スムーズな解決にむけた人材育成に長い期間とノウハウを要します。

TMJが運営するモビリティ専門コンタクトセンター「Mobilish」では、多くの業務実績からカーシェアサポートのノウハウを蓄積、利用者満足度の向上に向け、顧客の声を事業者へ還元しています。『移動』が所有からサービス利用に変化する中、誰もが快適にサービスを利用できるよう、TMJは今後もモビリティサービスのお困りごとを減らし、解決していくことでより暮らしやすい社会の実現に寄与してまいります。

モビリティサービス専門コンタクトセンター「Mobilish」とは

モビリティ業界では便利なサービスが提供される一方、サービスの複合化・複雑化は加速し、モビリティサービスのユーザーは若年層から高齢者まで広く、またITリテラシーの低い方の利用も増えている状況がありました。そこで、2021年6月に株式会社TMJ内のモビリティ関連サービス業務を1つに集約し、MaaS・モビリティビジネスに特化したコンタクトセンター「モビリッシュ」を設立しました。



修

専用のセンター

業界大手企業、自動車メーカー等、多くのモビリティサービスの運用経験とノウハウが集約されたセンターです。



24時間365日対応

24時間365日対応だから、緊急性の高いお客様からの問合せに対しても、即時対応が可能です。



シェアードによる低コスト運用

他のモビリティ業務のオペレーターをシェアードで配置し、低コスト運用が可能です。兼務先も類似サービスのため、品質は低下しません。



高齢者対応のノウハウ

TMJでは2011年から「超高齢社会におけるコンタクトセンターのあり方」の研究を続けており、高齢者の聴こえ方、話し方の工夫などのノウハウを蓄積しています。

Mobilishの主な実績（全て2024年12月時点）

クライアントから受託するサービス会員数が累計で5万人（2021年6月以降）

同サービス会員の月間利用回数 約31万回

同サービス会員からの月間問い合わせ件数 約3万5千件

サービスの詳細 https://mobilish.tmj.jp/tmj_service/

株式会社TMJについて

<MaaS/モビリティ事業者様向け専門サイトMobilish>

モビリティサービスの最新情報や、調査データや業界に関する様々な情報をお届けしています。

URI: <https://mobilish.tmj.jp/>

Mobilish[®]

<株式会社TMJ 会社概要> (<https://www.tmj.jp/>)

TMJは、株式会社福武書店（現・株式会社ベネッセコーポレーション）のインハウスコールセンターより独立分社化する形で1992年に設立。世界でも例のない継続型の会員制事業で培った生産管理、品質管理のノウハウを活かし、多種多様なクライアント企業のコールセンターの設計・運営から、調査・分析、人材派遣、人材育成などのサービスを提供しています。2017年には、セコム株式会社の100%子会社となり、より強固で安全性の高いグループネットワークを活かし、クライアントビジネスの成功をサポートします。