

日産レンタカー、直営店 176 店舗で Buddycom を採用 今後、FC 店への展開も検討

株式会社サイエンスアーツ（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：平岡 秀一）が提供するフロントラインワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom（バディコム）」が、日産レンタカーの全国 176 店舗で、インカムのリプレイスとして採用されたことをお知らせいたします。



【導入の背景】

株式会社日産カーレンタルソリューション（本社：神奈川県横浜市、代表取締役：岡本 智）は、日産自動車グループのレンタカー会社で、全国に展開をしています。日産レンタカーでは貸し出しの手続きを事前にスマホで行えるセルフチェックインや 24 時間いつでも貸出可能なセルフライドゴーなどの新しいサービスを提供しています。一方業務の生産性を上げるためのオペレーションの DX 化も推進しています。

この度、日産レンタカーでは従業員ひとりひとりにスマートフォンを配布し、スマートフォン + Buddycom の組み合わせで多くの店舗業務を行えるようにしました。

【Buddycom 導入のポイント】

① コストと重量の削減

社内アプリを入れたスマートフォンとトランシーバー・インカムを集約することで、1 台当たりの単価を削減し、全員に配布することができたほか、スタッフの軽装化を図ることで、負荷軽減につながりました。

② 通信エリアの拡大

店舗から離れた駐車場や地下駐車場でも通信できるようになり、顧客対応のカウンターと車両を出し入れするスタッフ間での情報伝達が効率化されました。

③ エリア単位での業務効率化・マネジメント強化

省人化に伴い 3-4 店舗を 1 エリアとして複数店舗を兼任する店長もあり、従来は電話で連絡していたところ、Buddycom にリプレイスしたことで、配車効率やマネジメントがスムーズになりました。

④ 文字起こし機能

接客中で聞き逃した会話を後から見直すことができるようになり、聞き返すなどの工数を削減できました。

⑤ 画像送信機能

言葉では伝えづらい車両の状態や、レンタカー貸渡証を撮影して、画像で送信することで、正確に、かつスピーディーに情報共有ができるようになりました。

導入事例ページはこちら：<https://buddycom.net/case/case59/>

導入事例動画はこちら：<https://www.youtube.com/watch?v=pkGuD7hV65U>

【エンドースメント】

・株式会社日産カーレンタルソリューション 吉田 昭彦 氏

導入に当たっては、他社アプリとも比較しましたが、Buddycom は文字起こしの精度がよく、通話の音質がよいこと、周辺機器のバッテリー持ち、また、100%自社開発であるので、API 連携の可能性を考慮して選定しました。新千歳空港店では、この API 連携によって、送迎バスの案内板を実現しました。

弊社では全国に直営店が 176 店舗ございますが、残りの店舗と今後開店する新店へ Buddycom の導入を進めてまいります。また加盟する FC 店への展開についても検討してまいります。



送迎バス案内板



送迎バス



送迎バス運転席のBuddycom

Buddycom の位置情報機能を活用した、送迎バスの案内板

■ Buddycom とは (<https://buddycom.net/>)



フロントラインワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom」は、インターネット通信網（4G、5G、Wi-Fi）を利用して、スマートフォンやタブレットにアプリをインストールすることで、トランシーバーや無線機のように複数人と同時コミュニケーションを可能にするサービスです。音声、テキストチャット、動画、位置情報(IoT)に加え、AI を利用したデジタルアシスタントでのコミュニケーションが可能です。

利用実績では、航空、鉄道、建設、福祉施設、流通など様々な業種でのコミュニケーション手段として利用されています。

株式会社日産カーレンタルソリューション について

日産レンタカーでは、IT 技術を活用して、レンタカーやカーシェアなどのモビリティサービスの顧客体験の向上を目指しています。

また、お客様がよりスムーズにご利用ができるよう、

- ・24 時間利用可能な無人貸出レンタカーであるセルフライドゴー
- ・手続きを事前にスマホで行い、当日は素早く出発可能なセルフチェックイン

といったサービスにも力を入れており、両方のサービスを実現する公式アプリをご提供しております。

弊社ではお客さま視点での発想を大切にし、お客さまに満足いただき、安心してお乗りいただけるレンタカーを、より多くのお客さまに提供できるよう今後とも努めて参ります。

株式会社サイエンスアーツ について

サイエンスアーツは、「フロントラインワーカーに未来の DX を提供し、明るく笑顔で働ける社会の力となる」ことをミッションとして掲げ、フロントラインワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom」を提供しています。「Buddycom」は既に 1,200 社を超えるお客様の現場で活用されており、音声のみならず、テキスト、画像、動画、位置情報、AI などを活用することにより、あらゆる業種・業界のミッションクリティカルな現場において、新たなチームコミュニケーションを可能にするホリゾンタル×SaaS アプリケーションです。

◆ お問い合わせ先

【社名】 株式会社サイエンスアーツ

【所在地】 東京都渋谷区渋谷 1 丁目 2-5 MFPR 渋谷ビル 5F

【代表取締役社長】 平岡 秀一

【資本金】 4 億円

【設立】 2003 年 9 月

【E-mail】 pr@science-arts.com

【Web サイト】 <https://science-arts.com/>