

2017年3月2日

富士重工業 コミュニケーションアプリ「マイスバル」サービスを導入

～ITを活用して、お客様とスバルの関係をより強く、より深く～

- スマートフォンアプリ*1を中心に、デジタルツールによるお客様との関係をより身近なものとし、スバルの「安心と愉しさ」をさらに広げます。
- 気軽に・素早く、担当店舗に連絡がとれて安心。
- アプリに点検時期、保険満期などをお知らせ。アプリから点検予約が可能で便利。
- さらに、おすすめドライブスポットや新型車、店頭イベントなど、カーライフを愉しくする最新情報をお届け。
- DMP(DataManagementPlatform)*2の導入による One to One コミュニケーションへの活用。

富士重工業は、お客様とスバルの新しいコミュニケーションツールである、コミュニケーションアプリ「マイスバル」のサービスを、2月27日より開始しました。この「マイスバル」は、スマートフォンアプリを使って、スバルからお客様へカーライフをより安心して愉しんで頂くための各種情報を提供し、またお客様からは気軽に店舗へ連絡ができる、無料・会員制*3・4サービスです。

【主な機能】

- ・ **コンタクト機能**
お客様の担当店舗(マイショップ)へ簡単にメール送信や電話の発信をすることができます。
- ・ **WEB在庫予約**
マイショップから点検や車検の時期、自動車保険の満期が来ることをお知らせします。
お客様はアプリ上から簡単な操作で、点検予約のリクエストを送信できます。
- ・ **緊急連絡機能**
事故や故障などのトラブル時、位置情報とクルマの写真をコールセンターに送信することで、レッカー車の手配など、より迅速・的確な対応が可能になります。
- ・ **マイカー&マイショップ情報**
お客様の車両について、点検履歴や点検パックなど加入中のサービスの情報、マイショップの営業時間や連絡先情報などを確認できます。
- ・ **ドライブ情報**
周辺のおすすめドライブスポット情報をお届けします。地図・ナビアプリと連動して目的地設定も可能です。
- ・ **SUBARU情報**
新型車やモータースポーツ、近くの店舗で開催するイベントなどSUBARUに関わる最新情報をお届けします。

サービス内容は今後さらに充実させていきます。

また、「マイスバル」は全国スバル特約店44社の基幹システム「PARTNER-21」とも連携しており、販売店におけるお客様対応の品質向上と業務効率化を実現すると共に、各種情報の活用を進めることで、よりきめ細やかな的確な商品・サービスの提供につなげることを目指しています。



コミュニケーションアプリ「マイスバル」画面イメージ

富士重工業は、自動車を中心とする商品とサービスを通じて、お客様に”安心とゆしさ”を提供し、クルマのある豊かな生活のご提案を進めています。

2016年6月に導入済みのタブレット端末を活用した商談システム「SUBARU Sales Support システム」*5、今回導入したコミュニケーションアプリ「マイスバル」、DMPの活用など、デジタル領域の様々な情報・技術を駆使し、お客様へのおもてなしを進化させていきます。

- *1: iPhone、Android搭載端末に対応。パソコンからも利用可能です。<マイスバル パソコン版> <https://mysubaru.subaru.jp/>
- *2: 個人情報を除いた顧客データと外部のビッグデータを一元管理・分析し、One to One でお客様へのおもてなしを実現するためのデータ基盤です。
- *3: 通信の内容や通信会社との契約内容によっては「マイスバル」アプリをダウンロード時に別途通信料がかかる場合があります。
- *4: 会員登録はどなたでも可能ですが、「スバル車をスバル特約店で購入した」オーナー様限定の機能が主体になります。
- *5: タブレット端末を活用した商談支援システム。カスタマイズ車両の3D画像の提示、来店から注文までのワンストップ対応が可能なツール。