

[RICOH Printing Solution] IPSiO シリーズ導入事例

ハイブリッド車の点検・診断結果印刷用プリンターとして導入!

## 高速&高画質&経済的。ビジネスインクジェットプリンター「IPSiO SG 2100」で、お客様満足度を向上。



### お客様の取り組み

#### 営業部門とサービス部門が団結し、お客様のカーライフをサポート



トヨタカローラ山形株式会社  
サービス部 次長  
杉山 宏夫 様

トヨタカローラ山形様は地域に密着した企業として様々な社会貢献活動を推進。例えば、東日本大震災復興支援活動の一環として、任意の寄付を募る「無料洗車サービス」や、各店舗で車検・整備台数に応じた募金を続けているという。また、山形のきれいな空気や美しい環境を次の世代に残すため、全社で環境保護活動に取り組んでいる。「くるまで減らそう! CO<sub>2</sub>! キャンペーン」では、タイヤの空気圧点検や調整を無料で実施。環境マイスターからエコ運転の技術を学び、CO<sub>2</sub>を減らすエコドライブ教室などのイベントも行っている。こうした地域密着の活動は、訪問を中心とした直接販売を展開するトヨタカローラ山形様創立以来のビジネスモデルと重なる。同社は県内を約120のテリトリーに分け、営業担当者とサービスエンジニアがペアになり、お客様のカーライフをサポートしている。テリトリー制の採用は、「自動車売るだけでなく、販売とサービスが一体になって行動することが大切」というトップの信念に基づいている。「当社では営業スタッフとエンジニアが2人1組となり、テリトリー内のお客様に対してきめ細かく対応しています。」と、サービス部次長の杉山宏夫氏は言う。

### 導入の背景

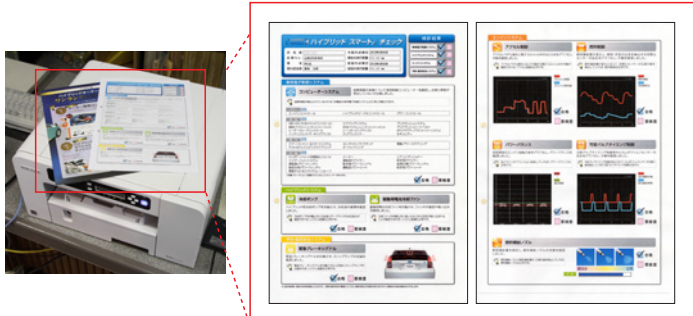
#### 経済性に優れ、高速出力が可能なジェルジェットプリンターを導入

トヨタ自動車の各ディーラーでは、OA機器などの選択は一部を除き各社の裁量に任されているという。トヨタカローラ山形様の場合は、本社や各店舗で使われているプリンターや複写機などOA機器のほとんどがリコー製品だ。例えばA3ジェルジェットプリンター「IPSiO GX e7700」や、A4ジェルジェットプリンター「IPSiO GX 2500」などを、各店舗に導入している。ITシステムの機種選定や導入・運用などを担う、車両部IT推進室課長代理の赤塚正則氏は、リコーのジェルジェットプリンターを採用した経緯を以下のように語る。「製品自体の性能が良いのはもちろん、リコー担当者の熱心さも決め手になりました。リコージャパン山形支社の営業担当者から、レーザープリンターよりも経済性に優れ、一般的なインクジェットプリンターよりも高速に出力できると推奨してもらいました。実際に導入したところ使い勝手が良く、本社・全店舗で使い続けています。」。また、こうして導入したジェルジェットプリンターを、見積書などはIPSiO GX 2500、広告チラシなどはIPSiO GX e7700というように用途に応じて使い分けているという。



**課題**  
**ハイブリッド車の点検・診断サービス用  
 プリンターの選定が必要に**

自動車技術の進化は目覚ましい。その代表といえるのが、ハイブリッド車である。トヨタカローラ山形様では、ハイブリッド車に関する専門教育を受けてトヨタ自動車の基準を満たしたエンジニアである「ハイブリッドスペシャリスト」を全店舗に配属。ハイブリッド車のアフターサービスでも万全の体制を整え、お客様のカーライフをサポートしている。さらに、ハイブリッド車向けの「メーカー専用コンピューター診断」（ハイブリッドスマートiチェック）を新たにスタートさせた。ハイブリッド車に搭載されている各種コンピューターをチェックし、正常に制御しているかどうかを確認するものである。グラフなどを用いた分かりやすい形の帳票にして、その点検結果をお客様に提供している。こうした新サービスの開始に当たって、点検・診断結果を印刷するプリンターの選定が必要になった。選定の基準になったのは、「手軽な価格で導入できること、ネットワークインターフェースを備えていること、文字のにじみがなく高画質であること、高速出力できることなどでした。」と、サービス部の杉山氏は言う。これらの条件を基に杉山氏は、プリンターの選定をIT推進室に依頼した。そしてIT推進室が選んだのが、リコーのA4ジェルジェットプリンター「IPSiO SG 2100（安心3年モデル）」だった。



**解決**  
**文字がにじまない印刷物へのこだわりで、  
 お客様満足度向上**

トヨタカローラ山形様は現在、ハイブリッド車の点検・診断サービス結果の印刷用に、IPSiO SG 2100を16店舗に1台ずつ設置している。例えば「南一番町店」の場合、IPSiO SG 2100は店舗内の事務室に設置しているが、エンジニアが点検・整備作業後に端末（無線LAN対応パソコン）を操作する整備工場は店舗と離れているため、ネットワーク対応は不可欠だった。また、水に溶けないピスカスインクを採用したジェルジェットプリンターは印刷した文字がにじみにくい。「水に濡れても文字がにじまない印刷物をお渡しできれば、お客様にも喜んでいただけます。」と、杉山氏は話す。「文字がにじみにくい出力」にこだわるサービス部の姿勢は、お客様満足度の向上につながっている。

**今後の展望**  
**複数のプリンターを  
 IPSiO SG 2100に集約する計画も**

ファーストプリントの速さも見逃せない。ハイブリッドスマートiチェックの帳票出力は、基本的に1件につき1枚である。IPSiO SG 2100はファーストプリントまでの時間が2.5秒と速いため、エンジニアが整備工場からショールームに移動する間に印刷が終了しており、効率的に仕事ができる。もちろん、お客様をお待たせすることもない。また今後、店舗・ショールーム内の端末ごとに直結されたプリンターをIPSiO SG 2100に集約する計画もある。例えば複数の端末から出力操作するようになって、「他の印刷が終わるまでの待ち時間を短縮できます。また、プリンターの機種を絞り込むことによって、インクなど消耗品の管理が楽になり、コストの削減も期待できます。」と、杉山氏は述べる。

<p><b>お客様の声</b></p> <p><b>プリンターや消耗品の購入に、NetRICOHをフル活用しています。見積りの作成なども簡単に行え、業務の効率化に役立っています。</b></p> <p>車両部IT推進室 課長代理 赤塚 正則氏</p> <p>IPSiO SG 2100は、NetRICOHで発注・購入しました。NetRICOHは、使用しているプリンターの消耗品を一覧表示してクリックするだけで、発注などができますので重宝しています。また、販売商品の見積りを作成し、PDF形式でダウンロード、プリントアウトできるので便利です。電話で見積り作成を依頼する場合は、相手が不在のこともあります。NetRICOHはネットサービスなのでスピーディに行え、業務の効率化に役立っています。これからもリコーには、業務の効率化やコスト削減につながる様々なアイデアの提案をお願いしたいですね。</p>	<p><b>お客様プロフィール</b></p> <p>トヨタカローラ山形株式会社</p> <p>■事業概要：「楽しく豊かな自動車生活をより多くの人々に」をテーマに山形県内全域で事業を展開。新車販売・輸入車販売、各種中古車販売、自動車整備、各種保険代理店業務、自動車部品販売など、人々のカーライフをサポートする事業を展開している。</p> <p>■創立：1962年10月</p> <p>■本社：山形市南一番町1-15</p> <p>■資本金：8000万円</p> <p>■従業員数：509名(2011年11月現在)</p> <p>■売上高：139億5200万円(2011年3月実績)</p> <p>■URL：http://www.tc-yamt.jp/</p>
---	---

この事例のより詳しい内容は、右記WEBページをご覧ください。 <http://www.ricoh.co.jp/IPSiO/solution/>

**RICOH** 株式会社リコー  
 imagine. change. 東京都中央区銀座8-13-1 リコービル 〒104-8222

<http://www.ricoh.co.jp/IPSiO/>

リコー製品に関するお問い合わせは「お客様相談センター」で承っております。

**お客様相談センター 050-3786-3999**

●受付時間：平日(月～金)9時～12時、13時～17時(土日、祝祭日、弊社休業日を除く) \*050ビジネスダイヤルは、一部のIP電話を除き、通話料はご利用者負担となります。 \*上記番号をご利用いただけない方は、03-4330-0368をご利用ください。 \*音声ガイダンスに従い製品別の番号をプッシュトーンでお知らせください。トーン信号が出せない電話機でお掛けの場合は、そのまましばらくお待ちいただきますとオペレータに接続します。 ※お問い合わせの内容は対応状況の確認と対応品質の向上のため、録音・記録をさせていただいております。 ※受付時間を含め、記載のサービス内容は予告無く変更になる場合があります。あらかじめご了承ください。 <http://www.ricoh.co.jp/SOUDAN/>

■リコーにご提供いただいたお客様の個人情報の取り扱い方針については、当社ホームページでご確認いただけます。

●お問い合わせ・ご用命は…