

エプソンのスマートチャージ導入事例

お客様の
ご紹介

株式会社モトーレン東都 様

株式会社モトーレン東都様は1986年に設立。2010年からは他4社と共にダイワグループ・ホールディングスの一員となり、BMW・MINIの正規ディーラーとして、東久留米市滝山を本社に、5つの営業拠点・4つのサービス工場体制により新車・中古車販売および部品販売、整備、損害保険代理店業務を行っている。グループでは「皆で幸せになろう」を基本理念に、企業活動を通じて、お客様や取引先、地域社会、従業員や家族など、全ての人の幸せの実現に向けて、また、社会に必要とされる企業であり続けるために、さらなる成長と挑戦を続けている。

日々の業務では、社員自らが常にお客様と仲間に対して何ができるかを考える行動指針を定めた「CREDO」を携帯。全社で取り組む独自イベントやデジタルやSNSツールの効率活用など、創業以来、顧客満足度と従業員満足度向上を目指して培ってきたナレッジと販売力は各メーカーからの評価も高く、2019年～2023年まで最優秀・優秀ディーラー賞を連続で受賞している。

また、整備技術においても、2021年に当時日本で唯一のサーキット専用車両「BMW M2CS racing」を販売可能な「BMW Motorsport Dealer」として認定された実績を持ち、現在も国内各所で行われる「BMW M2CS race」には、専任のメカニックを含む数名がスタッフとして参加を続けている。

■お客様データ

所在地:東京都東久留米市滝山3-11-2

ホームページ: <https://toto.bmw.jp/>

導入機種

エプソンのスマートチャージ対応
A4カラーラインインクジェット複合機
LM-C400 大容量給紙モデル×3台

LM-C400
大容量給紙モデル

エプソンのスマートチャージ対応
A4カラーインクジェット複合機
PX-M890FX 2段カセットモデル×1台

PX-M890FX
2段カセットモデル導入ご担当者
に
聞きました車検や定期点検・修理に対する相談・接客時の
依頼書・見積書・請求書など、リペアオーダー書類の印刷
に以前よりエプソン製品を使い続けている株式会社モトーレン東都
経営本部 総務課
係長

伊東 真一 様

株式会社モトーレン東都
経営本部 総務課

松本 健 様

印刷枚数が多く、通常を遙かに超える印刷量になるため
導入する製品にもスピードと耐久性が求められる

弊社では、東久留米市にあるこのTotoBMW西東京本社と、通りを挟んで斜め向いにあるMINI西東京の他、東大和市にあるTotoBMW Premium Selection東大和やダイワグループCPO、杉並区にあるMINI杉並、小平市にあるMINI NEXT西東京の6つのショールーム店舗と、そのうち4つに付帯したサービス工場を展開しています。

そこで行う車検や定期点検・修理に対する相談・接客時の依頼書・見積書・請求書など、リペアオーダーと呼ばれる書類の印刷に以前よりエプソン製品を使用しており、2019年12月からはA4カラー複合機のPX-M880FX×4台をエプソンのスマートチャージのオール・イン・ワンプラン、グループ割引で契約して使用していました。

店舗に車検や修理の相談に訪れるお客様は、少なくとも1ヶ月に200組以上は来店されるため、1組当たり約10枚で換算しても1ヶ月に2,000枚以上は印刷します。店舗によって異なりますが、社内に必要な資料の印刷も含めると、実際にはその3～9倍の印刷量になります。この事は当初から分かっていたので、契約時に摺り合わせをして契約内容の調整をした上で、機器が目安としている印刷枚数を遙かに超える懸念はあっても、エプソン製品なら耐久性が高いので、耐用年数までは持ちこたえてくれるだろうと使い続けてきました。しかし、やはり昨年頃から、給紙不良や印刷速度の低下、線が入る、字が潰れるなどの不具合が増えてきて、部品交換の頻度も上がってきたため入れ替えを決めました。今回の契約更新のタイミングまで、5年間、良く頑張ってくれたと思います。

今回の機種変更については、エプソンにスピードと耐久性の要望を伝えてA4カラー複合機の候補を挙げてもらい、その中から、生産性の高い新製品の〈LM〉シリーズを中心に選び、2025年1月末に、TotoBMW西東京本社とMINI西東京、TotoBMW Premium Selection東大和に「A4カラーラインインクジェット複合機LM-C400 大容量給紙モデル」を各1台、MINI杉並に「A4カラーインクジェット複合機PX-M890FX 2段カセットモデル」1台を導入して運用を開始しました。なお、今回の機器の入替にあたっては、新機器の選定やプラン構築、さらにテスト運用とこれを踏まえた最終提案をエプソン営業担当者様がこれ以上ない程手厚くサポートして下さった為、納得のゆく検討の上で導入する事が出来ました。

導入ご担当者に
聞きました

印刷速度・耐久性・大量印刷での経済性が一番の要望 エプソンのA4カラーラインインクジェット複合機と エプソンのスマートチャージがこれにしっかりと応えてくれた

接客では、印刷速度が速いことでお客様を待たせる時間が減り お客様に良い印象を与え、接客にも注力することができる

機種選定にあたって、実際に現場で使用する従業員からは「まずは印刷速度を!」との声が一番多かったです。

高級車を取り扱うディーラーにおいては、基本的にお客様は来店予約をしてからご来店されますが、時間には限りがあるため、事務処理時間が短かければ短いほど、お客様と接する時間を長くとれます。

待ち時間についても、お客様には快適に過ごしていただくよう工夫はしていますが、書類作成から提示までのタイムラグが少なければそれだけお客様に与える印象も大きく変わります。特に、車両トラブルによりご来店されるお客様は、お怒りやご不安等ネガティブな感情を持っていらっしゃる事が珍しくないため通常よりも質の高い接客サービスと、丁寧で十分に時間をかけた説明が求められるため、印刷時間が短かければお客様をお待たせし気分を害することもなく、接客にも注力することができます。

総務では、耐久性と部品交換頻度、大量印刷での経済性、 コンパクト性など多くの要望を満たせる複合機が必要だった

一方で入れ替えを進める総務としては、耐久性と部品交換頻度、大量印刷での費用増加を懸念しておりました。

特にTotoBMW西東京本社では、お相手するお客様の数が多いため、車検、部品交換、リコール対応など様々な書類作成があって印刷枚数が非常に多く、大量印刷に耐えられる低コストな複合機が必要不可欠でした。

また、低コストならどのモデルでも良いという訳ではなく、お客様に提示する重要書類では、不鮮明な文字や印刷時に線が入る、字が潰れるなどの印刷不良はお客様からの不満に繋がるため許されません。そのため、多くの要望を同時に満たすことが必要で、エプソンのスマートチャージがこれにしっかりと応えてくれました。

また、ブランド規定で、設置機器はカウンター背面のグラフィックボードに被らない配置にする必要があり、年1回のディーラー監査でもチェックがあるため、設置スペースや機器のボリューム感が心配でしたが、「A4カラーラインインクジェット複合機 LM-C400 大容量給紙モデル」なら、筐体がコンパクトで高さも低く、4段カセットの床置設置なので、グラフィックボードにも掛からず、カウンター周りにスッキリと配置することができました。



TotoBMW西東京本社のショールーム。白を基調にしたスッキリとした寛ぎの空間でお客様との商談や、車検・点検・修理の相談などに対応している。



総合受付右手の車検・点検・修理などの相談カウンター後ろの壁際に、LM-C400大容量給紙モデルを設置。コンパクトで高さも低いので、上部のビジュアルに被らず安全に使用できる。



道路を挟んで斜め向いにあるMINI西東京ショールーム。カジュアルな雰囲気の内装でMINIの世界観が演出されており、複合機は左奥の受付カウンターの裏側へ設置されている。



受付カウンターの裏側にLM-C400大容量給紙モデルを設置。コンパクトで省スペース、自立式で設置ができ、最大2,300枚の給紙ができるので用紙の交換頻度が大幅に軽減。

ご利用の感想を
聞いてみました

印刷速度のアップと大容量給紙、 印刷に関するトラブル軽減で安心感とお客様満足度が向上 さらに導入コストや、ランニングコストや電気代も低減

導入前にデモ機を借りて機器検証、管理や手間の軽減と 直感的に分かる操作性で、安心して導入することができた

LM-C400については、2024年7月に最初の提案を受けた後、エプソンからデモ機を貸出いただき、一定期間ここに設置して、実際に使い勝手を試してみました。

稼働音も静かで、以前の機種より印刷速度も40枚/分と非常に速くなり、印刷品質も以前より高精細。何より4段カセットで最大2,300枚の給紙容量は最大の魅力で、用紙のセット頻度も大幅に減らすことができました。

リモートで印刷状況を監視していて、インクはなくなる前に自動で届くので発注作業の必要もないのはそのまま、さらにインク交換などのメンテナンスもすべて正面からできるようになり、とても簡単です。カラータッチパネルは10.1型になって、情報を確認したい場合も見やすく、PCやタブレットからの操作も、通常のプリンタドライバーで問題なく運用できます。操作も以前の機種を使っていれば直感的に分かるように設計されているので、すぐに慣れることができて導入もスムーズでした。

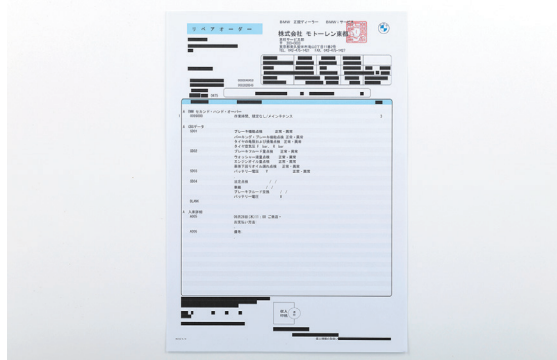
耐久性もさらに上がっているようで、導入してから紙詰まりなどのトラブルはまだ一つも発生していません。また、オプションで土日訪問も可能な365日保守対応にいただいたので、日々安心して使用することができています。

PX-M890FXのほうも全く問題なく運用できており、印刷に関するトラブルが減ったことでの安心感と、お客様満足度向上への貢献度は非常に大きく、所属長からも「導入してくれてありがとう」と感謝の言葉をいただきました。

インクジェット複合機の導入で消費電力が大幅に下がり 店舗1階で使用する使用電力量が5%ほど減った

導入でコストも大幅に低減することができました。導入費用については、エプソンのスマートチャージで契約することで初期費用と保守費用が抑えられ、ランニングコストも競合メーカーとも比較しましたが、大容量インクや規定枚数を導入台数で分け合えるグループ割引の効果もあり、想定印刷枚数の印刷費換算では明らかにエプソンが安い結果でした。

また、BMWでは2030年までにCO₂削減2億トンがグループ全体の目標になっており、社内でもCO₂削減への意識は高いのですが、インクジェット複合機を導入することで消費電力が大幅に下がり、他の機器はほとんど変わっていないにも関わらず、店舗1階で使用している使用電力量が5%ほど減って、CO₂削減にも大きく貢献してくれています。



車検や定期点検・修理に対する相談・接客時の依頼書・見積書・請求書など、主にリペアオーダー書類の印刷に複合機を使用。



納車時や相談・接客時に渡す、リモート診断の案内書なども複合機で印刷している。



商談テーブル上に置くPOPツールなどにも複合機を活用。カラー印刷してラミネート加工して設置、QRコードもクリアに印刷できる。

(注) 本媒体上の他者商標の帰属先は、エプソンのホームページをご確認ください。



発表会に配布する冊子資料の印刷にも活用。大量印刷したい場合も高速で印刷できるので、様々な用途で役立っている。

ご利用の感想を
聞いてみました

複合機の機能を最大限に活かし 新しい機能やネットワークと連携することで さらなる業務効率化と顧客満足度向上を目指していきたい

複合機のOCR機能をオプションとして追加 古い契約書を検索可能なPDFデータ化し、共有・検索・修正 できるようにして、業務効率化と顧客満足度をさらに向上

印刷では、リペアオーダー書類だけでなく、発表会で配布する冊子資料や、店舗に置くイベントの案内チラシやPOPツールのカラー印刷に活用したり、複合機として、カラーコピーやスキャナー、ファクス機能も便利に活用しています。

スキャナー機能については、アプリケーション経由で操作し、スキャンしたデータはローカルで各自のPCに保管するようにしています。

また、今回初めて、LM-C400でOCR機能をオプションとして追加しました。

各店舗には、法定で保管期間が決められた紙ベースで残っている古い契約書が多数あります。現在は、店舗毎に部品庫の半分程度を占めるラックにファイル保管していますが、時折これを参照・改定すべきタイミングが発生します。

見落としが許されない書類は、今までは人の目で確認して、手作業で文字起こしなどをしていましたが、OCR機能を使えば正確な読取りで、検索可能なPDFデータ化による保管もできると考えており、今後の役割として大きく期待しています。現在はその都度、必要な書類をスキャンして、社内SNSサービスを使って共有したりしていますが、今後はスキャンした書類のPDFデータをサーバーに上げて、全店舗で共有・検索・修正できるようにすれば、作業の手間や時間が減って業務効率上がり、顧客満足度もさらに向上できると思っています。



店舗で販売しているモーターレーン東都オリジナルフレグランスの案内チラシ。
カラーのイラストが使えるので商品の雰囲気も伝えやすい。



店舗では様々なイベントを開催しており、それを案内するPOPツールにも活用している。
画像も高精細でイベントのイメージも伝えやすい。

まとめ

ご導入ポイント

- 日々の印刷枚数が多く、大量印刷が想定されるため導入製品にもスピードと耐久性を求めている
- 大量印刷での経済性を気にする中エプソンのスマートチャージ、グループ割引のプランが要望にしっかりと応えてくれた
- オプションの365日保守対応で安心して使用できる

ご利用メリット

- 印刷速度アップと大容量給紙、印刷に関するトラブル軽減で安心感とお客様満足度が向上
- 導入により、導入コストとランニングコストや電気代も低減
- オプションのOCR機能の追加により古い契約書の検索可能なPDFデータ化が可能に

エプソンのスマートチャージ導入検討のご相談

スマートチャージセンター(スマートチャージ専用窓口)

050-3155-8655

受付時間 9:00～17:30 月～金曜日(祝日、弊社指定休日を除く)

エプソンのホームページ

epson.jp/smc/