



SUBARU

「私たちは顧客のロイヤルティを向上させるために顧客サービス改善プログラムを導入した最初の自動車メーカーで、プログラムの実施には WebEx が貢献してくれました

— 国内カスタマーリレーションズ&ロイヤルティ・トレーニング・マネージャー
ダリル・ドレイパー氏



WebEx Training Center で 業界初を達成するスバル

業種

自動車製造

WEBEX アプリケーション種

Training Center, Meeting Center

まとめ

スバルがオーナーロイヤルティプログラムを導入するにあたり、米国全土 600 のディーラー向けに効率的なトレーニングを実施する必要があった。WebEx Training Center を実装することにより、プログラムの専任トレーナーは、6 か月間で 2,400 のディーラーを一人あたり 0.75 ドルの費用でトレーニングできるようになった。その結果スバルは、ディーラー間で好評の質の高いトレーニングを提供しながら、業界初のカスタマーサービス改善プログラムを開始できたのである。現在スバル・アメリカは全社規模で WebEx を実装している。

スバル・オブ・アメリカ・インク について

本社所在地

ニュージャージー州、チェリーヒル

従業員数

800 名

活動対象

一般消費者およびディーラー

WebEx 導入: 2003 年

スバル・アメリカは富士重工業が製造するスバル車の米国販売会社である。世界に先駆けて乗用車タイプの四輪駆動車を販売した富士重工業の自動車部門は、現在世界で年間 1,000 万台以上の販売台数を誇る。スバル・アメリカは米国内に 600 のディーラーを擁し、長年にわたり培ってきた高い品質と信頼性で知られるスバル車のブランド価値を保持する活動を全国的展開している。

The Challenge

スバルの高級車市場への参入により、提供するカスタマーサービスの水準評価の実施をする必要があった。最高のカスタマーサービスが必要とされる高級車市場では、オーナーロイヤルティプログラム (OLP) の実施は必要不可欠である。顧客のロイヤルティを測り構築する独特のプログラムでは、スバル車ディーラー向けの徹底したトレーニングが必要となる。プログラムの担当者兼トレーナーがたった一人という状況で、全国 600 のディーラーにトレーニングを実施することはほとんど不可能であった。スバルで国内カスタマーリレーションズ&ロイヤルティのトレーニングマネージャーを務めるダリル・ドレイパー氏は、「プログラムを開始したとき、私は 7 か月にわたって各地を飛び歩きました。週のうち 3 日から 4 日は教室で指導にあたり、家に戻って、翌週にはまた同じことを繰り返す日々でした。」と語る。7 か月にわたる過密スケジュールにもかかわらず、ドレイパー氏がカバーできたのは米国西部地方のディーラーだけだった。「600 のディーラー向けに質の高いトレーニングを実施できるようなより効果的な手段が必要でした。しかも、自分でわずかな時間を見つけ、より画期的で独創的なプログラムの計画に取り組みなければいけませんでした。」と彼女は述べる。

The Solution

同氏はインターネットでオンライントレ

ニングによる解決策を探し始め、残った 4 つのオプションを比較し、最後に選んだソリューションが WebEx だった。使いやすさが決め手となった。「WebEx は非常に直感的に扱えるアプリケーションで、しかも参加者のトラッキング、ライブチャット、投票、テストなど私が求めていたすべての機能を備えていました。」と彼女は説明する。

ドレイパー氏が WebEx Training Center を使い始めたことで、ユニークで画期的な要素を持ったスバルの顧客サービス改善プログラムを実施できるようになった。「お客様からネガティブな調査結果が届いた場合、ディーラーに報告し、ディーラーからお客様に連絡を取り問題点の是正に努めることができるようになりました。」と同氏は話す。顧客サービス改善プログラムへの参加資格として、各ディーラーに対し、同氏が開発したトレーニングプログラムにスタッフを 2 名以上参加させることを求めている。顧客のネガティブな考えをポジティブなものに変える方法についてディーラーを指導するこのプログラムは、主に、WebEx の録画済みライブオンライントレーニングセッションで構成されている。また、ドレイパー氏は近い将来、従来の教室形式の講義を WebEx Training Center のセッションに切り替える予定である。

WebEx Training Center のオンデマンド型モジュールを使用して、同氏は、週 7 日、一日 24 時間、ディーラーがいつでもアクセスできる 7 種類の OLP 改善プレゼンテーションを作成した。スバル向けにブランド化された WebEx のポータルサイトはディーラーが常に利用するもので、このポータルサイトでプレゼンテーションが主催されている。ドレイパー氏は、「録画済みプレゼンテーションはそれぞれ 10 分から 20 分で終わるため、営業スタッフは販売フロアを抜け出し、仕事をちょっと中断してセッションを修了することができます。」と話す。同氏はこう続ける。「非常に都合よくプレゼン



セッションにアクセスできるため、中には、私たちが要求している参加人員 2名の代わりに、20名ものスタッフがトレーニングに参加しているディーラーもいます。」

また改善トレーニングの一環としてドレイパー氏は、45分間の WebEx ライブセッションへの出席をディーラーに求めている。ライブのオンラインセッションでは、複数のディーラーのスタッフたちが同じセッションに同時に参加できるので、同氏が時間を有効に活用できることになる。「WebEx が改善プログラムの実施を可能にしてくれたので、車両販売と関連サービス販売の増加につながる顧客のロイヤルティ向上に貢献してくれています。」と氏は語る。

現在スバルでは多様な目的用途に合わせ、WebEx Enterprise Edition の統合化が全社規模で進められている。例えば、IT 部門ではアプリケーションの社内トレーニングに WebEx が利用され、また、地域ごとのバイスプレジデントやトレーニング担当マネージャーたちは Meeting Center を使って広域にわたるディーラーや営業チームとミーティングを行っている。スバルサービスの技術トレーナーは顧客車両の診断用に活用したり、またディーラーの技術者向けにちょっとしたトレーニングを行うために WebEx を利用する。

The Benefits

WebEx の存在があっこそ、スバルは業界独特のカスタマーサービスプログラムの実施を素早く実現することができた。「私たちはお客様のロイヤルティを向上させるために顧客サービス改善プログラムを導入した最初の自動車メーカーです。プログラムの実施には WebEx が貢献してくれました。」とドレイパー氏は話す。6カ月前にオンラインの OLP 改善トレーニングプログラムを開始して以来、スバルはディーラーの98%にトレーニングを行ってきた。同氏は続ける。「WebEx を利用して最初の月に350のディーラーにトレーニングを実施しました。今では、一

“ WebEx を利用して最初の月に350のディーラーにトレーニングを実施しました。今では、一人あたりのトレーニングに要する費用は約0.75ドルです ”
— 国内カスタマーリレーションズ&ロイヤルティ・トレーニング・マネージャー
ダリル・ドレイパー氏

人あたりのトレーニングに要する費用は約0.75ドルです。かつてスバルにおいて、これほどの実績を残したプログラムはありませんでした。」

WebEx を利用するようになった結果、ドレイパー氏は、以前では面と向かってスタッフのトレーニングに費やしていた時間とコストを、ディーラーに好評の効果的なソリューションの遂行に充てられるようになった。同氏は、「今ではディーラーの間でスバルのトレーニングプログラムは、他のメーカーのプログラムを比較する際の最高基準として扱われています。WebEx のおかげでスバルは、ディーラーの意識の中で最上層に位置づけられるようになりました。」と説明する。優れたトレーニングを提供することで、今やスバルはディーラーの関心をより多く集めるようになっており、これは売上増加の重要な要因である。

WebEx は、スバルにおけるビジネスの効率性を向上させただけでなく、スバルとディーラーの関係を強化、実施プログラムの影響を強化する上でとても役立っている。ドレイパー氏は、WebEx を使ってオンラインセッションを即座に開始したり、必要に応じていつでもジャストインタイムのトレーニングを実施している。彼女はこう述べる。「WebEx を通じて、私はディーラーとの継続的な関係を築いてきました。今では1対1のより多くの対話の場を持つことができ、かつてなかったほどにディーラーのことが分かります。」

ドレイパー氏は、WebEx が高度な学習にも適した優れたツールであることにも気づいている。最近では WebEx を使ってトレーニング講座に高度な学習コース

を組み込み、素晴らしい成果を挙げている。「このコースは、ディーラーが OLP サイトからデータを検索して、ディーラーにおける問題領域の解決となるようなアクションプランを立てることを求めるものでした。1週間以内に75のディーラーからアクションプランが提出されました。私の業務で重要な変化を促していく際に WebEx がこそが信頼できる存在であることを再認識しました。」と述べている。

The Future

改善トレーニングプログラムで大きな成功を収めたのに続き、ドレイパー氏は既に、WebEx の利用率を高めていく計画を立てている。本年末までに実際に行う教室形式の講義の半分を WebEx Training Center に移行させ、2007年末までには100%オンライントレーニングに切り替える意向である。

ドレイパー氏は、WebEx Sales Center コミュニケーションポータルサイトをトレーニング目的で利用する方法も探っている。「関連するドキュメントをポータルサイトにアップロードして、ディーラーが簡単にアクセスできるようにしたいと考えています。」

同氏は自身を WebEx のエバンジェリストとみなして、スバルで他部門がソリューションを採用する際の手助けをしたいと考えている。彼女は次のように締め括る。「予算は削られて効率性に対するニーズが高まる中で、WebEx は、かつて行われていた方法に代わる優れた解決策を提供してくれます。」

HIGHLIGHTS

- スバルがオーナーロイヤルティ・リカバリープログラムを導入するにあたっては、米国全土600のディーラー向けに効率的なトレーニングを実施する専任トレーナーが必要だった。
- スバルは WebEx Training Center を使い始めてから、6カ月間で2400のディーラーを一人あたり0.75ドルの費用でトレーニングすることが可能になった。
- より優れたトレーニングを提供し、頻繁に接触を保つことが、ディーラーとの関係とプログラムの強化につながっている。
- スバルが実施する WebEx のトレーニングは、今では、ディーラーが他のトレーニングプログラムを比較する際の最高基準とみなされている。