

タイヤパンク保証システムのゼアーウィンスリーサービス

一戸翼執行役員に聞く

ゼアーウィンスリーサービス(前澤周平社長、東京都中央区)はタイヤパンク保証のシステムを提供する。2016年7月のサービス提供開始から2年で、導入企業約3千社、6500店舗、契約数は30万、35万件にまで拡大している。車両やタイヤ販売、ガソリンスタンド(給油所)運営、整備工場ランチャイサーなど幅広い業界で選ばれる理由を一戸翼執行役員に聞いた。



「タイヤパンク保証を始め、定以上の加入件数を獲得できるときは、タイヤパンクを経験した「タイヤパンクを交換するのが不安で、4本とも交換できるサービスがあれば、という当社代表の思いからアイデアが生まれました。ネクステージの広田靖治社長に相談したところ、高評価をいただきました。大手保険会社の協力もあり、16年3月にネクステージでのトライアルを実施し、想

「タイヤパンク保証を始め、定以上の加入件数を獲得できるときは、タイヤパンクを経験した「タイヤパンクを交換するのが不安で、4本とも交換できるサービスがあれば、という当社代表の思いからアイデアが生まれました。ネクステージの広田靖治社長に相談したところ、高評価をいただきました。大手保険会社の協力もあり、16年3月にネクステージでのトライアルを実施し、想

エンドユーザーの視線に立つて

低コストや研修で導入しやすく



「第一にエンドユーザーの目線に立つて、ユーザーのことが挙げられます。また、販売スタッフの目線でもサービスの加入からタイヤ交換までのオペレーションをシンプルでスムーズに行えるスキームを提供しています。16年6月には、クラウド型管理システム「リアルマシロ」をリリースし、加入者登録からパンク事故の申請までをシステム上で完結できるようにしました。24時間365日対応する申請ページを設け、保証取り扱い店舗とエンドユーザーの利便性を高めています。あらかじめパンク事故の申請を済ませられることで、店頭での待ち時間を軽減します。また、店舗スタッフはパンク車両が突如持ち込まれ、損害状況写真の撮影や事故状況のヒアリングなど対応に追われているような撮影やヒアリングの必要がなくなり、タイヤの在庫やピットの空き状況などを踏まえ、余裕を持ってタイヤ交換できるようにします」

「リアルマシロを導入するためのコストは「ありません。初期導入コストは無料で毎月の固定額もありません。クラウド型のシステムなので、インターネット環境さえあれば、IDとパスワードでログインすることで、すぐに使っていました。」

「操作性においてもシンプルさを追求して設計しています。また、保証期間などをカスタマイズできるようにしたこと、導入しやすい環境を整えたことや、販売研修を無償で行い、理解度を深めてもらっています。タイヤパンク保証制度は販売後にもめるなどのトラブルへの懸念から、躊躇される販売店もあります。このサービスではそういったトラブルへの不安を取り払うことができることもあり、好評をいただいています」

「特許も出願しています」

「18年7月に特許庁へ申請を完了しました。内容については公表を控えていたのですが、パンク保証制度のアドミ、シフト、スキームに関する特許を出願しています」

「今後の展開は「19年上期には申請内容をAIが自動判定する機能を追加する予定で開発を進めています。申請から承認を受けるまでのタイムラグを大幅に短縮できることを目指しています。また、タイヤパンク保証を突き詰め、構築したノウハウやスキームを応用し、その他のビジネスへの展開も検討しています」

<営業企画>

日刊自動車新聞社が記事利用を許諾しています。