

仙台トヨペット株式会社

## 使いやすく、安全かつ品質の高いWi-Fi環境を実現 顧客満足度に加えスタッフの業務効率が大幅に向上

### 導入サービス：ドコモ光ビジネスWi-Fi



仙台トヨペット株式会社  
経営企画部  
リーダー  
森 章嘉氏

「ドコモビジネスの手厚いサポートもあり、非常に満足度の高いWi-Fi環境が構築できました。現在は取引会社にもおすすめしています」

#### 課題

- ・従来のWi-Fi環境は顧客の使い勝手が悪く、スタッフ間の利用でも安全面に不安
- ・急速に進化を遂げるクルマのデジタル化を見据えたWi-Fi環境の見直しが急務に

#### 対策

- ・将来的にも安心、信頼できるビジネスパートナーとしてドコモビジネスを選択
- ・テスト運用の評判が高かった「ドコモ光ビジネスWi-Fi」を全店舗に導入

#### 効果

- ・ストレスフリーなWi-Fiサービスの提供で顧客からは「使いやすい」と好評
- ・店舗間のリモート会議で緊密な情報連携を実現、業務効率も大きく向上

### 企業情報



社名 仙台トヨペット株式会社

事業概要 1956年(昭和31年)、宮城県でトヨタ系自動車ディーラーとして創業。お客さまとの1つ1つの「ふれあい」と積み重ねた「実績」を「信頼」の糧として、愛されるベストファミリーリアルディーラーを目指している。

URL

<https://www.p-sendai.co.jp>

#### 課題

コロナ禍を境に従来のWi-Fi環境の課題が浮き彫りに  
利便性、安全性、品質、将来性の観点から刷新を決意

仙台トヨペット株式会社は、宮城県内に24店舗を展開するトヨタ系自動車ディーラーだ。トヨタ・レクサス・ダイハツの新車販売、各種中古車の販売を軸に、グループ企業とのネットワーク構築などで地域に根ざした社会貢献にも積極的に取り組んでいる。

コロナ禍を境に同社の事業を取り巻く環境は大きく変化した。密を避けるために従来の接客方法を見直すことに加え、本部～店舗間でのスタッフの行き来も制限された同社の森章嘉氏は語る。「お客さまに喜んでいただけるサービスの提供に加え、社内においてスタッフの行き来が制限されれば業務の効率が下がるため、社内のコミュニケーションインフラを強化する必要もありました」

そこで森氏が目を付けたのはWi-Fi環境の有効活用だった。長時間、店舗に滞在する顧客にとって快適なWi-Fi環境の提供は重要なサービスであることは言うまでもない。「しかし、従来のWi-Fi環境はお客さまの携帯電話のキャリアによって登録の手間が必要で、決して使い勝手のいいものではありませんでした。今後、社内外でのデータ通信が増えることを考えると安全面や通信品質にも不安があったのです」(森氏)

長年利用してきたWi-Fi環境だったため、時代の変化にアジャストできない構成になっていたことが大きな問題だった。「ほぼ現代のクルマには通信機能が搭載されており、それを扱うディーラーとしても通信環境をアップデートし続ける必要があります。通信が必須となるコネクテッドカーなど、これからのクルマの進化を考えると、未来を見据えたWi-Fi環境、パートナー選びが急務でした」(森氏)

## 対策

信頼できるビジネスパートナーとして  
ドコモビジネスを選択  
テスト運用を経て  
「ドコモ光ビジネスWi-Fi」を全店舗に導入

同社が Wi-Fi 環境の刷新を考えていたころ、たびたび店舗を訪れて熱心なアプローチをかけていたのがドコモビジネスだった。「きめ細やかに必要な情報をいただき、こちらの状況を深く理解した上での優れた提案力を高く評価しました。加えて、端末を含めた Wi-Fi 環境の刷新という通信キャリアならではのトータルなアプローチが私たちの要望を満たすものだったのです。さらには、ドコモビジネスが将来的な観点からも信頼できるビジネスパートナーだったことが決め手になりました」と森氏はパートナー選定の理由を語る。

同社が導入を決めたサービスは「ドコモ光ビジネスWi-Fi」。Wi-Fi 導入から運用・管理までをプロにおまかせできる「サポート付きクラウド型 Wi-Fi サービス」だ。初期費用、事務手数料は無料\*1、全国どこでも Wi-Fi 機器1台から利用でき、モバイル端末最大100台程度\*2まで快適に利用できる特長がある。さらに顧客用と社内用の Wi-Fi ネットワークを分けて、セキュリティを担保できることもポイントになっている。

「まず、新たに出店した店舗など3拠点に導入してテスト運用を行いました。いずれの拠点でも評判は上々、お客さまもスタッフもストレスなく快適に利用できているという声がありました。さらに端末を含めたトータルな刷新により月々のランニングコストが抑えられ、ほぼ Wi-Fi 環境の運用費が賄えるという効果も見込めたため、宮城県内の全 24 店舗への導入を決めました」(森氏)



## 効果

ストレスフリーなWi-Fi環境により顧客満足度を向上  
店舗間のリモート会議活用などにより  
業務も効率化

新たなWi-Fi環境を導入したことで、さまざまな効果が生まれた。まずは顧客の使い勝手が大幅に向上しているという。「店舗を訪れるお客さまの滞在時間は最低でも30分、必然的にスマートフォンなどを閲覧する機会が増えます。このため、面倒な設定は不要でキャリアを問わず簡単に接続できる新しいWi-Fi環境はとても使いやすいと好評です。さらに、ドコモビジネス側で案内用のポップをつくっていただいたので、お客さまへスムーズにWi-Fiの利用をご案内できるようになりました。もちろん、100台ほどの端末が同時接続できる、ゆとりある安定した通信品質にも満足しています」(森氏)

顧客用と社内用のWi-Fiネットワークを切り分けたことでセキュリティも担保できるようになった。「セキュリティが担保された安全な環境で時間を気にせずネットワークが利用できているため、スタッフ間の意思疎通がしやすくなり、間違いなく業務効率は上がっています。とくにコロナにより店舗間での行き来が制限された状況でも、リモート会議で社内の情報を円滑に共有できたことは大きな効果ですね。大容量のデータが安定してやり取りできる環境が実現できています」(森氏)

近い将来、自動車ディーラーにおけるWi-Fi環境の役割は大きく変化すると森氏は予測する。「現代のクルマには通信機能が不可欠となっています。今後、通信でやり取りするデータの多様化、大容量化は明らかであり、お客さまにより高品質なサービスを提供するためには私たちの店舗にあるWi-Fiネットワークも継続的にアップデートしていく必要があります。優れた提案力、技術力があるドコモビジネスとタッグを組んで、時代の変化にいち早く対応できる自動車ディーラーを目指していきます」(森氏)

\*1 設置工事などが必要な場合は、別途料金が必要になります。

\*2 同時接続可能な端末台数は推奨値です。お客さまのご利用環境・端末により異なります。

サービスについて詳しくはこちら▼

ドコモ光ビジネスWi-Fi



お問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

サイト [www.ntt.com/business/services/hikariwifi.html](http://www.ntt.com/business/services/hikariwifi.html)

●記載内容は2023年9月現在のものです。

●表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。

●記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。

●本サービスは株式会社NTTドコモが提供元であり、NTTコミュニケーションズ株式会社が代理人として保有する契約締結権限、および包括的な業務受託にもとづき販売しています。