

顧客にモビリティ・ホスピタリティ提供

東京オート TAレンタカーを統合

業務統合でニーズ最適化

【宇都宮】東京オート(中村浩志社長)は、11月1日に子会社のTAレンタカーを合併統合する。進化するモビリティ社会に対応すべく、両社の業務統合によって顧客ニーズに最適な「モビリティ・ホスピタリティ」を提供する組織体制の構築を目指す。

将来に向けて順次業態開発

中村社長は、「自動車業界が100年に1度の大変革時代を迎え、われわれが顧客に提供する価値も変化しようとしている」とし、そうした中で車を購入し所有した時代から、必要な時に必要に応じた使い方を増やしていくと指摘。さらに、クルマの使用形態におけるリースやレンタカー、カーシェアリ



東京オート
(本社建物)

ングなどの垣根が徐々になくなり、「使用目的に合った車を使用方法にかなう形で提供するモビリティ・サービスの需要が増えてくる」と見ている。こうした将来の需要動向に合わせ、顧客の要望に沿うような、行きたいところを提案し、そこに至る道程や目的地での楽しみ方、過ごし方なども提案し、最適なモビリティを提供するモビリティ・ホスピタリティの実現を目指す。一例としては、キャンプを初めて経験する顧客に、お勧めのキャンプ場を提案し、そこに行く途中で楽しめる場所や現地での過ごし方などを紹介する、最適なキャンプカーを提供するといったイメージの顧客価値を実現するのが、モビリティ・ホスピタリティだと強調。今後はクルマの販売や整備だけでなく、顧客の「行きたいところ」や「したいこと」そのものを提案し、こうした提案に最適なモビリティを提供する

モビリティ・ホスピタリティを通じて顧客価値の実現を目指していく。

その第一歩として、東京オート小山喜沢店を「東京オート・モビリティセンター」として装いも新たにスタートさせる。従来の車販・整備の拠点からモビリティ・サービス及び周辺地域向けコミュニティ・サービスを提供する業態へと大きく舵を切る。

こうした取り組みを機に、レンタカーの取り扱いブランドを「Jネットレンタカー」から「スカイレンタカー」に転換し、同センターで運営していく。まずはレンタカー事業を中心に展開していくが、車種の拡大や時間貸しなど柔軟な対応も視野に入れながら、将来に向けた業態開発を順次展開していく考え。