

cognivision

45th かつてない繋がりで、
かつてない未来を創る。
Connecting values, connecting futures.

おかげさまでコグニビジョンは
今年で45周年を迎えます
カーアフターマーケットの
“ハブ”を目指す

コグニビジョン・チェックアップレポート
スペースシェアビジネスで
副収入や集客につなげよう

“神技”を持つ板金の達人 杉山裕二が直言
技ありボデーショップへの道
第4回 ベテランの意識改革をどうするか
待遇の改善と競争を発奮材料に

コグニビジョンからのお知らせ
コグニビジョンのホームページが
新しく生まれ変わります!!
初心者向け見積研修会を開催しました!

もっと詳しくコグニビジョン!
第1回「お客さまサポート室」

2019
Spring
Vol.9



45周年の感謝を込めて、5月号は豪華スペシャルプレゼントです!

漢字パズル 45th SPECIAL

解き方

下のリストの中から漢字を選んで熟語になるようにマスに埋めていきます。全部入れてから残った文字で作った熟語が答えとなります。

漢字リスト

一	遠	海	深
足	茶	伝	日
場	浮	物	遊

解答

	世	絵			語
雲			和	見	
		記			覧
	説			山	
番		樹			穴
	柱		魚	市	

SPECIAL PRESENT

① Dyson
V7 Car+Boat



抽選
2
名様

最長30分の運転時間と
豊富なツール。
コードレスのため、
車内掃除も自在です。



※イメージ

② SHARP
プラズマクラスター
25000 イオン発生機

＜車載用 カーエアコン取付タイプ＞
チョコレートブラウン
※カラーはお選びいただけません。

ワンタッチで簡単取り付け。
かわいいカタチで車内を消臭できる、
車載用プラズマクラスターイオン発生機です。



抽選
3
名様

※イメージ

③ 伸縮4WAYライト



伸びる、照らす、曲がる、くっつくの
機能を搭載した万能ライトです。



抽選
40
名様

※イメージ

応募方法

応募期間

5月下旬(サイトリニューアル後)
～6月30日(日)

コグニビジョンホームページのコンテンツ内の季刊コグニビジョンから応募ください。
正解者の中から抽選で上記商品をプレゼントいたします。
※商品はお選びいただけません。※サイトリニューアル後から応募可能となります。
解答は同コンテンツ内で発表いたします。
当選者の発表はプレゼントの発送をもってかえさせていただきます。

おかげさまでコグニビジョンは
今年で45周年を迎えます

45th

カーアフターマーケットの “ハブ”を目指す

コグニビジョン株式会社
代表取締役

すやま じゅいち
陶山 寿一

cognivision

コグニビジョン株式会社



|| マーケットは拡大均衡に向かう

事故車修理費見積りシステムのパイオニアであるコグニビジョン株式会社は、2019年10月1日、前身の日本アウダテックスから数えて創立45周年という節目を迎えます。これもひとえに、コグニソフト（旧アウダソフト）や関連製品・サービスをご愛顧いただいておりますお客様をはじめ、関係各位のご支援、ご協力の賜物と、社員一同、心から感謝申し上げます。

自動車産業は、Connectivity（つながる＝IoT化）、Autonomous（自動運転）、Shared&Service（シェアリング）、Electric（電動化）の4つのキーワードの頭文字を取った、いわゆる“CASE”によって、潮流が大きく変わ

ろうとしています。加えて、少子高齢化や若者のクルマ離れ、高度化による事故の減少などを背景に、カーアフターマーケットは縮小均衡に向かうと懸念する声も聞かれます。しかし、それはあまりにも物事を直線的に考えすぎているのかもしれませんが、長期的に見れば、事故は減っていく傾向ですが、全ての自動車が衝突被害軽減ブレーキなどを備えたASVに入れ替わるのには、30年はかかると言われてしています。そのため、2016年に発生した交通事故を「100」とすると、2024年でもまだ「87」という試算があるなど、思ったより緩やかなスピードでしか事故は減らないと予測されています。

また、自動運転関連の補助装置が普及していくと、初心者や高齢者でも運転が容易になり、テクノロジーの進化を追い風に運転人口が増えるという見方もできます。物事を単純化せず、様々な要素を掛け合わせて考えることによって、全く異なる未来が見えてくるのです。

さらに、考慮しなければならないのが多発する自然災害です。ベルギーのルーバン・カトリック大学の分析では、近年、国内外の自然災害による被害額が加速度的に増加しています。最近で見ても、昨年の日本の自然災害による家屋や自動車の被災件数は、東日本大震災が発生した2011年の2倍に及びます。今後も異常気象が予想される中、自動車の損傷、故障するケースは間違いなく多くなるでしょう。つまり、緩やかに事故が減る中、それをはるかに上回るスピードで自然災害によるリスクが高まると言え、カーアフターマーケットは縮小ではなく、むしろ拡大均衡に向かうというのが私たちの考えです。



|| カーオーナー様を絶えず見続ける

そうした中、コグニビジョンが関わるステークホルダーは、自動車メーカー、ディーラー、自動車修理・整備業界、損保業界と多岐にわたり、それぞれの皆様で立場が異なる部分もありますが、共通しているのは皆様が「カーオーナー様のために仕事をしている」点です。つまり、今もこの先の未来も、弊社の目線の先にはカーオーナー様を絶えず意識して見つめ続けることが、何よりも重要だと考えています。事故車の修理では、事故が起こって不安にさらされているカーオーナー様に対し、安心や安全、修理見積りの透明性、早く修理するための迅速性に資するような製品、サービスを提供することこそが私たちの使命です。

その観点から見て、私たちは大きな強みを2つ持っています。1つは45年間、ステークホルダーの皆様と築いてきた強固な人的関係性があること。各ステークホルダーから集まる情報を分析したり、連携したりすることが可能です。そして、もう1つがその間に蓄積された各種データを保有していること。例えば、AIを使って部品データや修理データをつなげて、カーオーナー様の大切な愛車の修理に役立てることができないか、現在研究している最中です。こうしてステークホルダーからの情報や連携、過去から積み上げたデータを活用し、カーアフターマーケットの“ハブ”的な存在になることが、弊社が次の5年、10年に向けて目指す未来像です。

|| ソフト・ハード・人を強化する

そのためには、カーアフターマーケットを背負って立つIT企業として、商品とサービスを絶え間なく強化していく必要があります。まずは、コグニソフトをはじめとする「ソフトウェア」の進化です。現在も進行形で、ユーザー様の声や意見に真摯に耳を傾け、レスポンスを速くしたり、情報同士をつなげて効率性を高めるなど、日々改良を重ねています。そうした細かい改修に尽力しつつ、最先端のテクノロジーを導入する可能性を探っていきます。

一方、新しい「ハードウェア」の研究開発も進めます。今はさまざまデバイスが世の中に出回っていますが、画面の見やすさ、ボタンの押しやすさなど、いわゆるUI（ユーザーインターフェース）やUX（ユーザーエクスペリエンス）デザインにおいて、より見積り担当者にとって使い勝手の良いハードウェアを果敢に探究します。

そして、最後が「人」。現在、コグニビジョンでは、更なる発展のために、経験豊富な人材を積極的に採用し、IT企業として進化を遂げようとしています。また、外部向けには、弊社に多数在籍する損保業界のアジャスター経験者が、様々な場所で研修会を開催。ポデショップの皆様に見積りの知識やノウハウをお伝えする活動を強化しています。

今後も、ソフトウェア、ハードウェア、人の三位一体の強化で事故車修理費見積りシステムの発展に力を尽し、カーアフターマーケットに貢献していきたいと考えております。

工場の“軒先”を活用して仕掛ける新サービス

スペースシェアビジネスで副収入や集客につなげよう

売り上げや利益を少しでもアップさせるために、日々苦心されているボデーショップも多いと思います。そうした中、空いているスペースを他者に一時的に貸すだけで、副収入が得られたり、集客につなげられたりするサービスが、軒先株式会社が提供する「軒先ビジネス」などのスペースシェアビジネスです。費用負担ゼロで始められることがメリット。その他、他者とモノをシェアする発想をベースにどのような新事業が考えられるか、同社にアイデアを聞いてきました。



空いているスペースを簡単に貸し借り 貸し手は副収入、借り手は店が開ける

他者とモノを共有する「シェアリングエコノミー」が時代のキーワードとなって市場が急速に広がっています。そうした中、店舗の休業時間帯に空くスペースや駐車場を、個人や法人が1日～1か月など一時的に貸し借りできるサービス「軒先ビジネス」を、10年も前に業界に先駆けて始めたのが軒先株式会社です。貸す側は使っていないスペースを貸すことで副収入を得られること、借りる側は低費用低リスクで簡単に物販店や教室を開けることが利点。貸す側は軒先ビジネスのWebサイトに会員登録し、スペースを登録するだけで貸し出しを始められ、借りる側は同じく会員登録し、パソコンやスマートフォンで希望のスペースに申し込みするだけで、簡単に借りることができます。その後、自宅や会社などの使っていない駐車場を一時的に駐車スペースとして貸し借りできる「軒先パーキング」や、夜間営業の飲食店が、昼間、

1 駐車場の一角を貸し出す



他者に厨房と客席を丸ごと貸し出す「軒先レストラン」など新業態も展開しています。

現在、軒先ビジネスは全国に2500か所、軒先パーキングは1万台分、軒先レストランは180店が登録。例えばロードサイドのドラッグストアの駐車場を個人が借りてランチを提供するキッチンカーや八百屋を開いたり、駅前や商店街の店先を借りて個人や法人が催事販売したり、販促のキャンペーンを行うなど、日々スペースが活発に貸し借りされているのです。

最もハードルが低いのは駐車場の登録 八百屋やキッチンカーが集客手段になる

では、ボデーショップがこのスペースシェアビジネスを活用するなら、どのような方法があるでしょうか。まず、最もハードルが低い取り組みは、軒先ビジネスや軒先パーキングに貸す側として登録することです。近くに大きな工場やオフィス、学校や病院などの施設があれば、クルマで通う人たちの駐車需要を取り込みます。人通りや交通量が多い場所であれば、キッチンカーや八百屋の移動販売車などのニーズも掴めるでしょう。ランチや野菜を買うためにクルマで立ち寄った人に、ボデーショップのチラシを配布するなど、新規顧客の集客手段としても有効です。

軒先パーキングを営業のフックに活用 お客様とのつながりを保持するツールに

もう一つが、軒先パーキングをボデーショップの修理や整備、新車販売の営業をする時の“フック”として活用することです。最初から自社のサービスを売り込むと

お客様はやや引き気味になってしまうかもしれません。代わりに、「スマホで駐車場を予約して借りられる新しいサービス」「自宅に空いている駐車スペースがあれば副収入が得られる」などを売り文句に軒先パーキングを紹介すれば、お客様も関心を寄せ、営業がスムーズになる可能性も高くなります。軒先株式会社の負担で、500円クーポンや5%割引などのキャンペーンを行うことも可能。軒先パーキングでお客様とのつながりをキープし、事故や故障など、いざという時に選んでいただける存在になることが狙いです。

2 営業のフックに使う



協業で“カーピットシェアリング”を展開 プロの技術者が教えるワークショップも

さらに有望なのが、カーオーナー様が愛車を整備、チューンアップする場所として、例えば工場の一角と機材を貸し出す“カーピットシェアリング”の展開です。繁忙期は難しいでしょうが、比較的入庫車が少ない時期などに、クルマを本格的にチューンアップできる場所を提供すれば、マニア垂涎のスペースになることは容易に想像できます。プロのエンジニアが修理技術を伝授するワークショップをセットで開催することで、さらに付加価値を付けることも可能です。現在、ガレージ付きの賃貸アパートがすぐに埋まるほど、趣味のクルマやバイクいじりを満喫したいニーズは大きくなっています。住宅

3 カーピットを貸し出す



街や郊外でも需要は見込め、地方のボデーショップにとっても、一考に値するシェアリングビジネスではないでしょうか。

オーナー同士が愛車をシェアリング 料金の一部を徴収し、収入源にする

ボデーショップに修理や整備、新車購入を通じて関わっているオーナー同士が、それぞれの愛車を有料で貸し借りできるカーシェアリングサービスも、アイデアの一つ。現在、不特定多数の個人が広く愛車を貸し借りするサービスとしては「Anyca（エニカ）」がありますが、それをボデーショップのお客様同士のクローズドな中で行う新事業です。軽自動車のオーナーが外国車やミニバンを一時的に使いたいといったニーズを充足できる付加価値サービス。ボデーショップの顧客であれば貸しても良いというオーナーもいるでしょう。

今は、カーシェアリング専用の自動車損害保険もあり、導入すれば安心材料になります。貸し出しをきっかけに整備する需要を取り込めたり、貸し出し料金の一部をボデーショップ側が徴収するなど、新たな収入源の道も開けます。賛同するボデーショップを集め、市や県、団体でスケールして行う手もあるでしょう。

世の中の人たちが「モノを所有しない」方向に加速する中で、ボデーショップでこうしたシェアリングの考えを取り入れた事業を模索することも、今後は重要になってくるのではないのでしょうか。

4 カーオーナーの愛車をシェア



今回のレポートは、軒先株式会社代表取締役の西浦明子さん、事業開発部長の中村欣充さんに話を聞き、まとめました。同社は、レポートの中で紹介したビジネスも含めて、全国のボデーショップとの協業や連携を希望されています。軒先ビジネスや軒先パーキング、あるいはその他のシェアリングビジネスの相談は、コーポレートサイト(<https://www.nokisaki.com/>、右上写真)の「お問い合わせ」か、03-6869-3111まで。

“神技”を持つ板金の達人 杉山裕二が直言 ボデーショップへの道

第4回

ベテランの意識改革をどうするか 待遇の改善と競争を発奮材料に



Profile
1946年生まれ。輸入車ディーラー、自研センターリサーチ部を経て、大手損害保険会社の研究所に勤務、退職後も個人として多くの研修を実施中。厚生労働大臣認定「現代の名工」に選ばれ、2017年に優れた技術者に国が贈る最高の栄誉「黄綬褒章」を授与された。



千葉コグニ会での研修風景



石川コグニ会での研修風景

いは、最新のクルマを含めてオールマイティに直せる方と、技術がやや不足気味で直せるクルマに限られている方も差を付けます。つまり、若いベテランにかかわらず、給料は出来高制をベースにする抜本的改革を取り入れるアプローチです。

出来高払いは、古くは江戸幕府の命により、江戸の市民が使う上水道として玉川上水を工事した玉川兄弟が最初に導入したという見方もあります。玉川兄弟は、納期に間に合わないことに危機感を覚え、一生懸命働く職人と作業が遅い職人がいる中、全員にやる気スイッチを入れるために出来高払いを導入。効果はてきめんで、見事期日通りの開通に漕ぎつけたそうです。

エンジニアは仕事を離れた場では仲良くしていても、現場に入れば互いが作業技術やスピードを競い合う“ライバル”であるべきというのが私の考え。より早く、多くのクルマを修理できる技術者に、給料で報いることはフェアな方法です。ベテラン技術者が新しい技術を身に付ける発奮材料になり、若手もやる気モードになれる、一石二鳥の手段ではないでしょうか。

“新しい技術の修得を
促す有効な手段の一つは
出来高払いにすること”

給料の希望額に応じてやる気モードに
社長が腹を割って話すことも大切

出来高制度をベテラン技術者の方のモチベーションにつなげるに加え、杉山さんはもう一つやり方があると言います。例えばある工場の経営者が実際に取り入れていた、このような方法です。

その工場の経営者は、毎年、全従業員と給料面を話し合う人事考課の時に、動機付けの秘策を講じています。それは、各人の給料をどれくらいにするかの腹積もりを持った上で、それぞれの従業員に「いくら欲しいか」と聞くのだそうです。そして、一生懸命仕事に取

新型車は見合った機器と技術力が必要
影響は安全性と作業スピードにも及ぶ

ボデーショップの経営者にとって、クルマが進化し、修理するための設備や技術が急速に新しくなる中、業界経験が長いベテラン技術者の方のスキルアップのフォローは課題の一つではないでしょうか。全国の様々な工場に訪問し、事情に詳しい杉山さんは次のように話します。

今は、50代以上のベテラン技術者が働く工場も多い時代です。古くから工場や業界を支え、貢献してきたベテラン技術者ですが、課題の一つが技術のアップデート（更新）でしょう。技術者によっては、自身が若い頃に修得した技術を使って、現在も板金などを行っている場合もあり、私が年間を通じて各地の工場を回る中でも散見されるのが実状です。

しかし、現代の新しいクルマを修理するには、新しい工具や機器とそれを使いこなす技術が重要になってきます。なぜなら、自動車メーカーが提供する修理マニュアルに、修理する際に使用するべき機器として、最



広島コグニ会での研修風景

新の溶接機や修正機の名称が明確に記述されているからです。つまり、最低限守らなければならない道路運送車両法に適合した安全、安心なクルマに修理するためには、それに見合った機器と技術力が否応なく必要になっていきます。修理条件に合わない機器や異なる技法で直してしまうと、何物にも変え難い「安全性」を担保するのが難しくなる可能性があります。

もう一つの理由は「作業スピード」です。今の機器は、修理の主体者であるエンジニアの作業効率が高まるように設計されるなど、機能が大幅に進化しています。使いこなせるようになれば、修理にかかる時間が従来の機器より短縮されるのです。その点から見ても、古い技術のままでは労働生産性に影響が出ることになり、工場経営にとっては課題と言えるでしょう。

給料面の抜本的改革で変化を促す
仲が良くても現場ではライバル

クルマの安全性の確保と作業の効率性を考えれば、新しい設備を使いこなすスキルは不可欠。しかし、ベテラン技術者の方に、今までのやり方を変えていくことを促すのは、経営者にとって難題です。どうすれば実現できるでしょうか。

もちろん、新しい機器を使いこなすため、自ら率先して情報収集や勉強に取り組んでいるベテラン技術者もいると思います。ですが、もし課題と思われる経営者がいるのであれば、私の知見が多少なりとも参考になるかもしれません。

やる気に火をつける最も有効な手段は、マイペースで作業が遅くなってしまうがちな技術者の方と作業スピードが速い方の「給料に差をつけること」です。ある

組み、作業が速くレベルも高い人は、本人の希望額にいくらかプラスして提示します。一方、作業やレベルに課題がある人はどうするのか。そうした人たちも、むげに却下するのではなく、「よし、わかった」と希望額を受け入れ、満額回答するというのです。これによって、作業が速い人も遅い人も、自分の要求かそれ以上の額がもらえるからには、次年度はもっと頑張ろうと発奮します。ベテラン技術者も経営者の心意気に応えるため、新しい設備が使えるように、知識や技術を身に付けようとするのではないのでしょうか。ベテラン技術者が新しい技術を身に付けると、技術の吸収意欲が高い若手からも一目置かれるようになり、現場のコミュニケーションが良くなる副次的効果もあります。

ただし、こうした制度面の改革も重要ですが、最終的には社長自らがベテラン技術者と腹を割って話すことも大切。工場が置かれている厳しい環境や、新型車の修理には新しい設備と技術が必要なことを、熱意を持って丁寧に説明すれば、きっと理解を得られるはずです。ベテラン技術者にとっても、技術をキャッチアップする良いきっかけになるでしょう。

Q&Aコーナー 杉山さんが読者からの質問に答えます！

Q 新しい設備はどのように
選べば良いですか？

設備の選び方は私によくある相談の一つ。答えは、その工場のニーズに合ったものを選ぶことです。ありがちなのが、業者に勧められるままに、「他より安い」「無料の付属品が多い」などの理由で、経営者が導入してしまうケース。先日でも経営者が独断で導入した器具が使いにくく困っていると、現場の技術者から相談を受けたばかりです。ポイントは、経営者が導入前に現場の技術者の意見を必ず聞くこと。複数の機器に対し、実際にその工場ですべてどんなメリットや問題があるかを話し合い、合意した上で選択すれば、間違いは起こらないでしょう。多少高くても、導入によって生産性が上がれば、数年で費用より効果が上回るはずです。



Q 損傷部品の交換と板金の境目は？

損傷部品を板金すべきか、交換すべきか、その境目で悩まれる技術者は多いと思います。「作業によって強度や安全性が失われない」「経済的に交換よりも採算が取れる」場合は、板金を選択するというのが最もわかりやすくシンプルな答えでしょう。もちろん交換するより、板金をして工賃を得た方が利潤は圧倒的に高いわけですから、まずは積極的に板金の可能性を探ることが原則です。



杉山さんへの質問募集中！ 質問は季刊コグニビジョンの
応募フォームからお送りください。

5月下旬公開予定

コグニビジョンのホームページが 新しく生まれ変わります!!

コグニビジョンのホームページが、「より見やすく、より使いやすい」ページに生まれ変わります。新しいホームページでは、コグニソフトユーザ専用ページの「コグニネット会員サイト」のコンテンツが **ログインの必要なくすべてご参照いただける** ようになります。まだ開発中ですが、ここで一部の情報をご紹介します。より一層、コンテンツも充実させていきますので、ぜひご活用ください!!



サポート

サポート関連情報や、よくあるご質問などは「サポート」メニューでご確認いただけます。コグニソフトユーザの皆さまはこちらをご覧ください!



最新のデータや部品データの誤り等の情報が確認ができます。



「サポート / 障害情報」では、最新データ情報や部品データの誤り等の情報がご確認いただけます。また、部品データの誤りがあった場合に、コグニセブンのデータを訂正できるツールも、「修正データダウンロード」のページからダウンロード可能です。

※訂正ツールは車種データをハードディスクにコピー(車種データコピー)をしている環境でのみ使用することができます。
※訂正データ等のサポート情報については、メールでお知らせすることも可能です。

修正データダウンロード



「コンテンツ」ではコグニオンデマンドの動画や、季刊 cognition のチェックアップレポートがご覧いただけます。季刊 cognition のクイズの応募もここからできるようになっています。コグニオンデマンドは弊社製品・サービスの操作方法や便利な使い方、その他さまざまな情報をパソコン・スマートフォン・タブレットなどで無料で視聴できるサービスです。ぜひご利用ください!

チェックアップ
レポートの
バックナンバーは
こちら

コグニセブンの
使い方動画はこちら

プレゼントの
応募はこちら



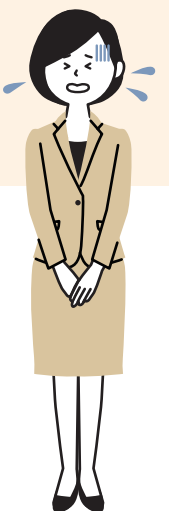
ホームページからメールアドレスを登録しておくと、「部品情報更新のお知らせ」や「データ DVD 発送予定日」などの情報に加え、データ訂正情報などもメールでお知らせいたします。ぜひメールアドレスをご登録ください!

大変申し訳ございません!

現在、メールアドレスの登録フォームは開発中です。

登録場所や登録方法については、新ホームページ公開時に改めて「お知らせ」欄にてご連絡させていただきますので、公開まで少々お待ちください。

なお、既にコグニネット会員サイトにてご登録いただいておりますメールアドレスは新しいホームページでも、そのまま登録させていただく予定ですので **再登録は不要です**。



COMING SOON!

新しいホームページは 5 月下旬に公開予定です。お楽しみに!

※今回使用した画像については作成段階のものになります。デザインなど変更される可能性があります。ご了承ください。

初心者向け 見積研修会を開催しました！

2018年6～11月にかけて、**全国17箇所(計20回)**で初心者向け見積研修会を開催し、**計297社 398名**の修理工場さまにご参加いただきました。ありがとうございました!!

また、ご盛況につき定員に達した会場も多くあり、残念ながらご参加いただけなかった方には重ねてお詫び申し上げます。今回は、研修会の開催内容、参加者さまのアンケート結果を報告いたします。2019年も、同様の研修会を予定しておりますので、今回ご参加いただけなかった方もぜひご参考にしてください。

研修内容

- 午前の部**
- ① オリエンテーション
 - ② 見積作成に必要な基礎知識
 - ③ 作業時間と指数
 - ④ 指数の解説
- 午後の部**
- ⑤ コグニセブンの操作解説
 - ⑥ 見積実習・解説と質疑応答
 - ⑦ コグニセブン便利機能紹介

全国
17箇所
開催!
(計20回)

ひとりひとりに
パソコンをご用意し、
午後からは実際に
操作をしながらの
研修でした!

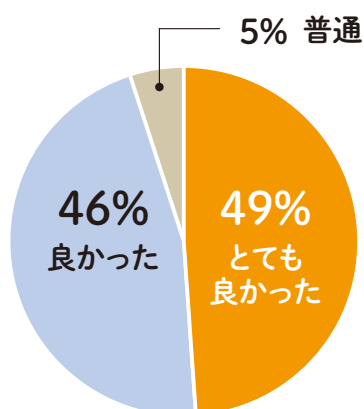


	開催日	開催地区	開催日	開催地区
1	6/23(土)	京都府京都市	11	10/13(土) 北海道帯広市
2	7/7(土)	福岡県福岡市	12	10/19(金) 福岡県福岡市
3	7/14(土)	和歌山県和歌山市	13	10/20(土) 福岡県福岡市
4	7/21(土)	福島県郡山市	14	10/20(土) 東京都新宿区
5	9/8(土)	群馬県高崎市	15	10/27(土) 徳島県徳島市
6	9/8(土)	岡山県岡山市	16	10/27(土) 大分県大分市
7	9/15(土)	愛知県名古屋市	17	11/4(日) 沖縄県宜野湾市
8	10/6(土)	岩手県盛岡市	18	11/10(土) 北海道札幌市
9	10/6(土)	千葉県柏市	19	11/17(土) 大阪府大阪市
10	10/13(土)	広島県広島市	20	11/17(土) 愛知県名古屋市

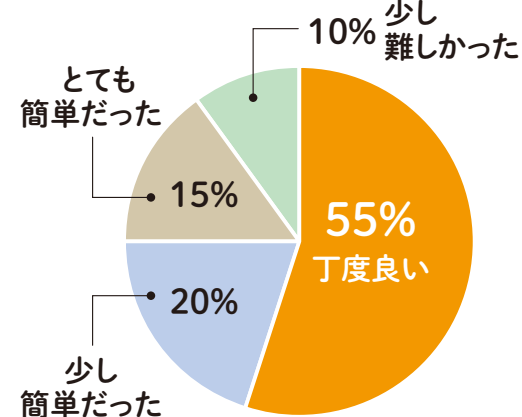
参加者の声 (一部抜粋)

- 見積りについて何も分からない状態でしたが、分かりやすく説明していただいたおかげで、会社での見積業務に積極的に関わりたくなりました。
- 分からないところも分かるまで教えてもらった。
- 使ったことはあったが新しいことを発見できた。

Q 参加してよかったですか?



Q 難易度はどうでしたか?



2019年の開催について、詳細は別途ご案内いたしますので、ご期待ください。

主なお仕事内容を
教えてください!



第1回 「お客さまサポート室」ってどんなところ?

「お客さまサポート室」には

主に4つの業務があります。

① お問い合わせの対応

サポートデスク課

お客さまからのお問い合わせの対応 (主に電話およびメール)

ソフトの使い方や、エラーが出てきてソフトが使えないなどテクニカルな質問、車のデータに関する質問など様々なお問い合わせがあります。

研修サポート課

修理や指数についてのお問い合わせ対応

指数についてのお問い合わせなどは研修サポート課にて、実際の作業内容などをお伺いしてご回答します。

お待ちいたしました。コグニサポートでございます。

② VOC (Voice Of Customer)

お客さまからのお問い合わせの中には、製品についてのご要望などを頂くことがあります。そういった場合、ご要望として承り、社内のVOC委員会で機能の改善が出来ないか、緊急度などの検討会議を行います。VOC委員会では社内各部署からメンバーが集まって熱い議論が繰り広げられます。

VOC とは

Voice Of Customer (ボイス オブ カスタマー) の略語で直訳すると「お客さまの声」のことです。具体的には、感謝などのお言葉だけでなく、要望や不満批判といったご意見も「お客さまの声」です。市場調査やアンケート、コグニサポートに集まった「お客さまの声」を収集、分析し製品・サービスの品質向上に役立っています。

うーん

この機能をこういう風に出来ないかな?

ご意見ありがとうございます。ご要望として承らせていただきます。

電話で受けた要望をVOC委員会で議論します。

③ ホームページの更新や季刊 cognivision の発行

ホームページの更新や季刊cognivisionの発行なども行っております。こちらら部を横断したメンバーで構成された委員会として総勢11名で組織されております。



④ コグニ会運営サポート

全国のコグニ会のサポートを行っています。また、見積りの研修では講師も行っています。



常に「お客さま第一」を考え、「お客さまの声」を製品やサービスに反映できるように活動しているですね!

はい

どんな些細なことでもお気軽にお問い合わせください。

0120-977-666 (通話料無料)

受付時間: 9:00 - 17:00
※土日・祝日・当社指定休業日を除く