

QUARTERLY

cognivision

2021 Winter Vol.16

コグニビジョン・チェックアップレポート BCP対策になるオンライン接客 平時も活用して顧客を取り込もう

コグニビジョンからのお知らせ アセスプロII機能のご案内 ホームページから車のグレード情報を調べてみよう コグニセブンで部品検索をしてみよう

コグニセブン活用術 Vol.4 「見積りをPDFに出力しよう!」

季刊 cognivision No.16 2021年2月1日発行

NAJ-M31511

編集発行:コグニビジョン株式会社 〒163-6024 東京都新宿区西新宿六丁目8番1号 新宿オークタワー24階 TEL:.03-5351-1900(代) FAX.03-5350-6305 https://www.cognivision.jp





季刊コグニビジョン 16号 2021年2月1日発行



山梨県 富士山

顧客とオン・オフの2つの接点を持つ BCP対策になるオンライン接客 平時も活用して顧客を取り込もう

コロナ禍のビジネスでは人同士が極力合わないような活動が求められ、日本全体でZoom などを使ったオンラインの会議や接客が一気に普及しました。再びいつパンデミックが起こ るか分からず、今までの常識が変わる"ニューノーマル"が日常になる中、ボデーショップ業 界でも、オンラインという武器を備えておくことは有用です。BCP(事業継続計画)に役立 っと共に、平時にも活用することで、より厚みのある接客が可能になります。今回は、オンラ イン会議システムの代表であるZoomを使ったオンライン接客の方法をご紹介します。

初心者でも簡単な Zoom の設定と運用

Zoom とは、パソコンやスマートフォンの画面で、遠 隔の別の場所にいる人同士が、相手の顔を見ながらテ レビ電話のようにビデオ通話ができる無料のサービスで す。初心者にとっては、難しいように思うかもしれません が、実は非常に簡単で、専門的な知識がなくてもすぐに 始めることができます。このサービスを使えば、顧客に 来店していただかなくても、画面を通じて相談を受けた り提案をすることができ、非常に便利です。

手順はこうです(今回はスマホでの登録を紹介)。まず、 スマホに Zoom のアプリをダウンロードします。 iPhone であれば App Store、Android であれば Google Play で「Zoom」と検索し、ダウンロードしてください。

【図1】Zoomの初期設定の方法



①自社のメールアドレスを入力して ②を押す②必要事項を入力するとメールが届くので ③を押す③氏名やパスワードを入力し C を押せば登録完了。画面が「仲間を招待」になるが、「手順をスキップする」を押し、その後は何もせずにサイトを終了する

次に Google などの検索サイトで「Zoom」と検索し、 Zoom の公式サイトにアクセスしてアカウントを作ります。 最初にサイトのトップページの入力ボックスに自身のメー ルアドレスを入力し、「サインアップは無料です」をタッ プします。その後、アカウント作成ページで氏名など簡 単な事項を入力するだけで登録が済みます。【図1】 これで準備は完了です。

顧客と Zoom でオンライン接客

では、実際にどのように運用するかを見ていきましょう。 例えば、顧客からクルマの事故や故障の連絡が電話で 入ったとします。顧客はクルマの状況について、言葉だ けではうまく説明できない可能性があります。そうした時 に、Zoom で顧客のスマホと自社のスマホをつなぎ、ビ デオ通話を行うことが有効になります。

方法は以下の通りです。【図 2】スマホの Zoom アプ リを起動し、登録済みのメールアドレスとパスワードでサ インインします。次に「ホーム」画面の上にあるボタンの うち「新規ミーテイング」をタップし、続けて「ミーティン グの開始」を押すと、Zoom がスタートします。

その上で、下のタブのうち「参加者」を押し、さらに 下部の「招待」をタップすると、補助画面がポップアッ プします。既に自社の顧客でメールアドレスを取得済み であれば「メールの送信」、携帯電話番号にショートメッ セージを送るのであれば「メッセージの送信」を押します。 すると、Zoom の URL などが記載されたメールもしくは メッセージの画面に変わるので、宛先を入力して送信す れば完了です。後は、受信した顧客が URL をタップす れば、ビデオ通話が開始されるのです。

【図2】オンライン接客の方法



①Zoom アプリを立ち上げて **d**を押し、設定したメールアド レスとパスワードを入力してサインインする② **e**→**f**→**g**を 押して、ビデオ通話を開始する



③ 1 → 1 を押し、メール送信の場合は出てきた補助画面で
 ① を押す。メールアプリの画面に変わるので、メールアドレスを入れて送信する。なお、スマホの設定で Zoom のカメラとマイクは必ず「オン」にする

画面で的確に助言できて顧客も安心

ビデオ通話によって、ボデーショップ担当者の顔を見 ながら会話できるため、顧客は安心して相談できます。 顧客のスマホのカメラ機能で、ぶつかった箇所や故障 の状況、インパネのメーターなどを映していただくことに より、担当者はクルマの状況を把握しやすくなります。そ の場で的確な助言やこれからどうすれば良いか、修理 代の目安などの情報も提供できます。

再びパンデミックが起こり、非対面・非接触が求めら れるような情勢になった場合、クルマの不具合や故障を 見てもらいたいのに工場に行きづらくなることも想定でき ます。こうした中でも、Zoom を活用してリモートで相談 でき、助言や必要に応じて出張してサービスを提供する ことで、有事でも事業の継続が可能になるわけです。

オンラインでセミナーや相談会も実施

事故や故障以外でも Zoom を有効に活用できる場面 はあります。例えば、ボデーショップ主催で、オンライン によるセミナーや相談会の実施です。タイヤやオイル交 換の目安、クルマのメンテナンス方法、季節ごとのお手 入れのノウハウなどを伝授するセミナーを企画し、自社 サイトやメールで告知して、広く受講者を集めるのです。 新車の紹介や点検の重要性を訴求するセミナー、その 他クルマに関する様々な相談会を行っても良いでしょう。

Zoom の設定は簡単です【図 3】。「ホーム」画面の 上部にある「スケジュール」のボタンを押し、日時などを 設定して、上部の「保存」をタップします(新規イベント の画面が出てきたら、「キャンセル」→「変更内容を破棄」 を押す)。再びホーム画面に戻るので、今度は下部の「ミー ティング」をタップすると、設定したセミナーが出てきます。 それを押し、「招待者の追加」をタップして、顧客リスト のメールなどの連絡先に送れば、案内は完了です。 Zoom では、この URL を受け取った人が、無料プラン でも一度に 100 人まで参加できます。後は、実施日に 再度下部の「ミーティング」を押して、設定したイベント を選択し、「開始」を押すだけでスタートできます。



【図3】セミナー・相談会の設定方法

日時と時間を設定(無料プランで行 えるのは連続40分までが基本。有 料プランなら時間は無制限)。保存 を押す。②下部の⑪を押し、設定し たイベント⑪を押すと詳細画面が 現れる③④「招待者の追加」を押 し、¹でメールの送信を行う。

顧客のニーズを掘り起こして販促も可能

NR

メールの送信

クリップボードにコピー

キャンセル

メッセージの送信 []

セミナーや相談会では、話の最後などに関連する商品 やサービスを案内し、販促につなげることも有効です。 今まで、事故や故障で顧客が来るのを待っていたビジネ スから、積極的に顧客のニーズを掘り起こすモデルへの 転換が可能になります。オンラインであれば、わざわざ 店に行かずに、家にいながらにして参加できるため、ハー ドルはぐっと下がり、参加率アップも望めるでしょう。参加 希望者にはメールを返信していただくなどして、事前に出 席人数を把握しておくこともポイントです。なお、パソコン での設定や運用も、ボタンの配置などが多少異なります が、ほぼ同じです。使い勝手が良い方で行ってみましょう。

cognivision Information

コグニビジョンからのお知らせ

アセスプロⅡ機能のご案内

アセスプロⅡの2020年10月バージョンアップで追加された機能の一部となる「画面サイズ追加」と 「ワークシート印刷」をご案内いたします。 ※本誌での画面はイメージのため、今後変更になる場合があります。

追加機能 画面サイズ

初期設定の基本設定画面から、画面サイズ「推奨サイズ」、「1280×1024」の 2サイズが追加になりました。端末に合わせた見やすいサイズを選択可能になります。



追加機能 ワークシート 印刷

アセスプロIIでも「ワークシート印刷」が可能になりました。

①メニュー画面からのワークシート印刷



cognivision Information

コグニビジョンからのお知らせ

ホームページから車のグレード情報を調べてみよう

入庫した車のグレード情報が分からなくて困ったことはありませんか? コグニセブンで見積りを作成するときも正しいグレードを選択しないと、適切な見積りが作成できません。 コグニビジョンのホームページには、各自動車メーカーのホームページに公開されている 『車台番号によるグレード情報検索ページ』へのリンク集をご用意してあります。ぜひご活用ください。 ※実際にグレード情報を検索するサイトは各メーカー様のサイトになります。各ページのURLは予告なく、変更及び削除される場合がございます。何卒ご了承ください。

	リンク集までのご
1	ホームページ上部の[サポート]の[車台番号による グレード情報検索]を選択します。

製品・サービス	サポート	コンテンツ		R&D	企業情報	R	採用情	服
コゲニヒプン >> アセスプロE >> コゲニフォトペース >> 総数アープル >> 導入等列取合 >> 加打体総数 >>	サポートTCP > サポートのEX06+ > よくあるご質問 > 異な動きモード > 手台重号によるグレー > ド情帯検索	コンド つて記れ コク	> R&0	(सज्जाम)	ご後夢 紀空理念 会社編章 功業		KRIM	

	HONDA The Power of Dreams
	四輪グレード根
直接メーカー様のホームページに飛びます。画面の 指示に従い検索を行ってください。 ※画像はホンダ社のグレード検索サービスページです。	検索サービスに 以下の利用規料 ※最後までスクロ Honda 回聴 第1条(サー 1、利用者は 台級号から車 2、本サービ 式によっては 3、車種・年 表示される場合
▶トヨタ・日産・ダイハツの場合 こちらのメーカー様の場合、直接該当ページへのア クセスができませんので、ホームページの記載手順 に従い、該当ページへアクセスしてください。	トヨタ自動車 https://toyota.jp/ ①上記リンク死をク ②トヨタ自動車WEE ③トヨタ自動車株式
※画面イメージは2020年12月現在の手順です。アクセスする 手順については予告なく変更される場合があります。	④グレード情報検索⑤「同意して聞い合われた」

アクセス方法

3クレード情報 パレード物業業 開かれたる「年2時間による少」 物理のとの知られています。同日 ード情報検索ページ フに認知られてある内か地域メーム 高のわれまりで、現実をごいます。 ・注意の発生(別) ・注意の発生(別) ・注意の発生(別)	 (検索) (*) * 簡単語キーウェ へのりンク生まし、 この時(たさみい) (*) * 「「「「「「」」」、 (*) * 「「」」、 (*) * 「」、 (т. 184-240201.81, 31892037 1 сели. + 223.101.
パレード性機能表 部内れてある「単行参可によるグに 動き解決会」(単位品)をごれまって ご知道の注意事解を多えくご知識にた いの間様する場合がございます。単位 ード情報検索ペーン シに記載みれてある名の新載メース あようれますので、選択反きご様 ・ま田に見て工(の) ・1回訳用意を見な(見のからしいか) ・1回訳用意をしよく見のからんいか	学習業務会ページ。へのリンク集で と、三時代ください、 とついい、 にて形ください、 びへのリンク いたたう、法治ロページへアクセスし ・(の) 500400 ・ダイロン工業(的)、 つかり、この、 この、 いたくたさい、	Ŧ, 18-4-9A-19-9Lます。 新華サンウダ てください。 + <u>273 - (19)</u>
の時間まる見合けごろいます。 料料 - ド情報検索ペー: アに認知されてある作用電スーム 高品の用ますの、 第時20日で開 ・ま田原電業(項)、 ・日日原電業(項)、 ・日日原電業(項)、 ・日日原電業(項)、	にて来くとろい。 ジへのリンク ー あたりりゅうするとグレード爆撃 トーカンクリード爆撃 ・ (3) 508-09 ・ (3) 508-0 ・ (総ページベリンクします。 第級リンクが てください。 ・ <u>273-180</u>
2に20回られてある内白地図メーム 用品されますので、現代2日ご時 ・ ま目10日に第一(の) ・ 11日の日本(の) ・ 11日(日本(の) ・ 11日) ・ 11日(日本() ・ 11日) ・ 11日(日本() - 11日) ・	5-0.4 クリックするとグレード機械 しいまだめ、法国のページへアクマスし ・(1) Suban ・(オイムン工業(内), フランシュアがらます。 一時にしてくだろい。	信べージベリシタします。 算器リンクダ ⁽) てんてきい。 + <u>27.5 (日)</u>
 ・ 主田氏県工業(65) ・ 三五氏化学(65) ・ ・ ・	 → 151 SURAD → 3f CAVIE (53). > 27 CAVIE (53). > 27 CAVIE (53). > 27 CAVIE (53). > 28 CAVIE (53). 	+ 233.161
* HEFT & L., RHOMMOND THE LEVEL & COM- ACT-27	729: EFFERT.	
	•	
利用ください。		
利用する」 ホタンか	押せるようによります	•
(以下、「本サービ) 仕様情報を検索する。 即2009年以時に国内 ります。 れる場合があるほか、	ス」という。)を利用す ことができます。 で販売された車両とな ・正式名称でない車名	Fることで、車 り、車種・年 ・グレード名が
iサービスを利用す	ð	*
	(以下、「本サービン 生標清報を検索する 朝2009年以降に国内 ります。 れる場合があるほか、 (サービスを利用す して、 して、 して、 して、 して、 して、 して、 して、	(以下、「本サービス」という。)を利用す 注標清報を検索することができます。 初2009年以降に国内で販売された車両とな ります。 れる場合があるほか、正式名称でない単名・ サービスを利用する 載下部の「企業情報」をクリックします。 すので、前面最下部の「グレード情報検索」

ロービスの同意画面が表示されます。

わせる」をクリックしますと、グレード情報検索サービスをご利用いただけます。

(株)

co.jp/

cognivision Information

コグニビジョンからのお知らせ

コグニセブンで部品検索をしてみよう

コグニセブンでは部品価格や部品番号を条件に部品の検索をすることができます。 W/S 画面で部品が探せない時だけでなく、明細に反映されているか確認したいときなどにも 検索機能を使うと便利ですので、お困りの際はぜひご活用ください。

部品検索の方法



cogniSEVEN Utilization Method コグニセブン活用術 見積りをPDFに出力しよう! 今すぐ 見積りを見せたいけど 先方はコグニセブンを اللہ PDF 使ってないからなー どうしよう. () Q PDFファイルで保存したい見積を開き、[印刷] ボタンをクリック んで、 ▋▋▇▋▖▆ቒҲ⋩▓∰☆똝雅┲렆ぬ会◆ どうやって PDF にしたら いいの? 克根書作成日 #6 -+ 50x394'99 E12 X 29 4 4 8 8 2-22-189 部品质标准応日 18千番 18千番(注於明細) 加切飲品: 加切飲品: 並是明細: 皮肤動品(注 光林香泉紙) 天林香泉紙: 石林香泉(注)計算 裕泉香 和記香 D+R: Rate 8191 BIG/1 138,600 jaj 91,660 m 课课代 9,600 m 496,740 pt 1537/168 - 22 # () # 1665 536,479 g ○明朝体 #ゴンック体 メール通信 「帳票名」から希望の帳票を選択し、 画面下の[PDF(通常)]または [PDF(軽量版)]ボタンを クリック 3 ■ 名前を付けて保存 PDFファイルを 保存する場所(1): デスクトップ 0 0 1 1 保存する場所と 名前 東新日時 111 ショートカット ファイル名を指定し、 ショートカット ショートカット ショートカット [保存]ボタンを ショートカット クリック ショートカット ショートカット ショートカット > ✓ 保存(S) クリック ファイル-名(N): V-he-power_見積り1.pdf 77イルの種類(T): PDF (*.pdf) ~ キャンセル なるほど! PDFファイルを開くと 印刷から コグニセブンを . PDFに 使っていない相手にも 保存できるのか! and the 見積書を印刷したままの イメージで表示されます

詳しくはコグニビジョンサイトのよくあるご質問「コグニセブンの見積りを PDF ファイルで保存することはできますか?」をご覧ください。 https://www.cognivision.jp/support/faq/cogniseven/pdfa70088/

cognivision | 05 | 2021.02

