

CS理論から顧客の『価値』を学ぶ① いすゞ自動車「MIMAMORI」

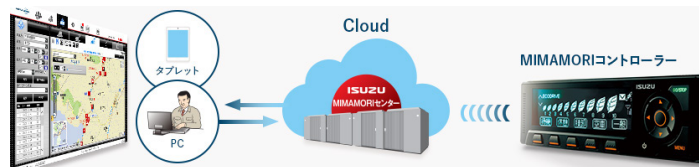
いすゞ自動車株式会社の価値創造についてCS理論で読み解いてみました。
2024年問題に対応するためのソリューションとして開発された「商用テレマティクス」というシステムです。価値共創営業の土台となるエッセンスが集約されています。

•サービスのしくみ

「MIMAMORI」はMIMAMORIセンターを中心としたクラウド型システムです。

•全ての運行データをMIMAMORIに蓄積

MIMAMORIは全ての運行データを「MIMAMORIセンター」に集約し解析するクラウド型システムです。車両と管理者をつないで、リアルタイムの高度な運行管理を手軽に実現します。導入も簡単でインターネットに接続したPCがあればOK。ご利用料金も安心の定額制で、さらにクラウドなのでメンテナンス不要で常に最新版のシステムが利用可能です。



•導入が簡単。インターネットに接続されたパソコンやタブレットがあればOK！

•アプリケーションとデータを集中管理

基本 | 業務の効率化、安全の確保

課題

物流業界に課せられた課題

事業としての課題

業務の効率化

安全の確保

社会的な課題

法規への対応

労働環境の改善

燃費の抑制

CS実践による 問題解決

— MIMAMORIの課題解決サイクル —



※いすゞ自動車H1Pより引用

輸送ビジネスを未来につなぐ問題解決

顧客のエンドユーザーへのCS向上
従業員満足ESの向上

【顧客価値の向上】社会の変化に伴う課題解決に向けたパートナーシップの醸成

例) 脱炭素・電気化や水素燃料開発・女性ドライバー就労率

お客様との強い関係性構築ができ、
優先的なパートナーとして継続的受注を獲得できる
例) 小型トラックを中心としたメンテナンスリソースの開始

CSはプロセス、結果は数字、
成果は顧客価値の向上

現実的な収益として
「可視化」できるものです。

CSをスローガンに終わらせている企業は、
顧客との関係性＝「かかわり方」に生じている
問題に気づくことができません。

CSの結果・成果を想定している！

2026年3月期に稼ぐ力の効率性を示す自己資本利益率(ROE)を15%に
引き上げることを目指すと発表しました。

(新型コロナウイルス禍で販売が減った21年3月期は4%だった)

