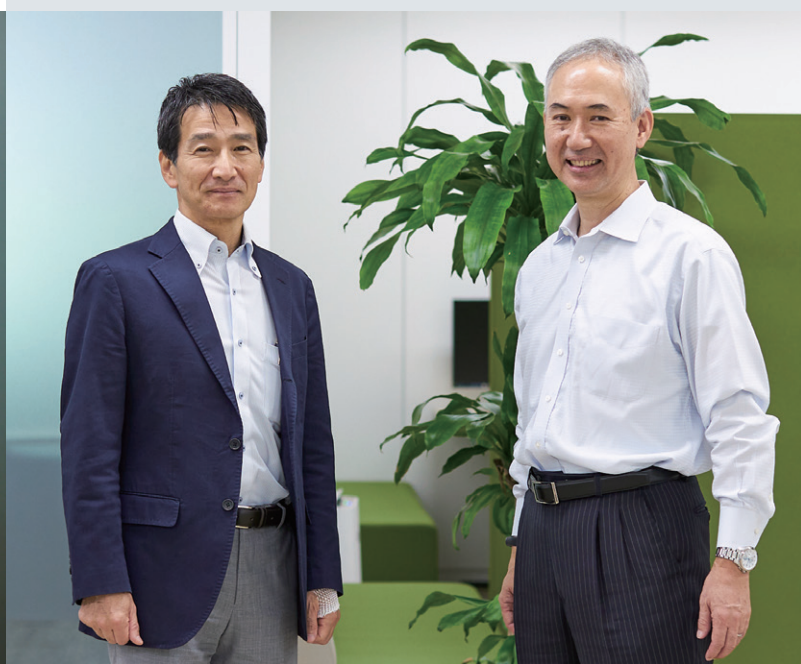


スモールスタートで始められる企業のDX デジタル時代の業務革新を加速する「SkyPDF」



featuring:

日産自動車株式会社

日産自動車株式会社 様

株式会社日産フィナンシャルサービス

株式会社日産フィナンシャルサービス 様

「PDF」をプラットフォームとすることで、顧客から基幹システムまでを一貫したデジタルデータで結び、業務効率を飛躍的に高める「SkyPDF」。マルチプラットフォームによる使い勝手の良さ、民事訴訟法に規定された文書に基づく契約を可能とする高い信頼性など数々の特長があるが、「スピーディーな開発・運用」が可能である点も高く評価されている。

そこで全国全てのディーラーで活用されているディーラーマネジメントシステムを皮切りに、デジタル化を通じて新たなUXの創出を推進している、日産自動車様と日産フィナンシャルサービス様に、「SkyPDF」を選んだ理由と、PDFに期待するDXの未来についてうかがった。

スモールスタートで始められる企業のDX デジタル時代の業務革新を加速する「SkyPDF」

システム老朽化、セキュリティ、ペーパーレス化を望むさまざまな声

現在、日本全国に約2,100カ所の営業店舗を展開している日産販売会社グループ。そのショールームでは、新車販売契約をはじめ、ローンの手続きやメンテナンスなど、日産車ユーザーのカーライフを支えるさまざまな営業活動が日々行われている。それらをITで支えているのが、日産自動車独自のディーラーマネジメントシステム（DMS）だ。メーカーである日産自動車や金融サービス会社である日産フィナンシャルサービス（以下NFS）の基幹システムに接続しており、ショールームを訪れる顧客への快適でスピーディーな対応を実現している。しかし、大規模なシステムゆえに抜本的なリプレイスが難しく、アップデートによる老朽化対策にも限界が見え始めていた。

また、DMSを使った業務プロセスにも課題があった。オートクレジット

の申し込みはDMSを通じてNFSに集約されるが、申込書の入力など作業工程が多く、ペーパーレス化による業務改善が急務だった。

「そこで基幹システムの老朽化対策を機に一気にデジタル化を進め、これらの課題を解決できる方法はないかと考えるようになりました」そう語るのは、日産自動車 グローバルIS デリバリー本部 マーケティング&セールス・NIMサービスシステム部の平田氏。

NFSの田仲氏が続ける。

「しかし、契約書など訴訟等の際に厳格な運用を求められる文書に関しては実績がないことから慎重論が根強く、実印や自筆サインを伴う紙文書のペーパーレス化については、調査・検討フェーズから抜け出せないでいたのです」

デジタル化を求める現場の声を集約。カギは「すぐに使えるシステム」であること

そんな課題を一気に解決したのが、スカイコムのSkyPDFだ。

ペーパーレス化を実行に移すにあたり、平田氏らは現場の声を丹念にヒアリングしながら「あるべき姿」を議論した。さまざまな方面から検討を重ねた末に抽出されたポイントは、主に次の5つだったという。

1. 国際的に通用するフォーマットであること
2. 電子サイン機能のブラウザ対応（Webアプリでの提供）が可能であること
3. 簡単に過去帳票資産の流用が可能であること
4. 単一パッケージで、改ざん防止など必要な機能を網羅していること
5. 大規模利用（約40,000ユーザー）が可能であること

中でも平田氏らが重視したのが、「Web対応」と「過去帳票資産の流用」だった。現在進行形で対面営業をしているスタッフに可及的速やかに展開でき、すぐに使いこなしてもらえるシステムでなければ、実質的な課題解決とは言えない。すでに現場からは、業務改善を求める声が拳がっているのだ。SkyPDFが評価されたのは、上記の条件を全て満たすのはもちろん、高いデザインソースの自由度によってこれまでの帳票デザインを踏襲した入出力項目の配置ができ、開発期間を短縮できる点も大きかったという。

日産自動車株式会社 グローバルIS デリバリー本部
マーケティング&セールス・NIMサービスシステム部
平田 雄一氏



“お試しリリース”でわかったSkyPDFの開発スピード

そんな折、SkyPDFの実力を試す好機が訪れた。

平田氏らがペーパーレス化のフォーマットの最終候補にSkyPDFを選んだ頃、日産自動車ユーザーを対象とする、新しいサービスが始まることになった。ほどなくして、全国のディーラーで一斉に会員受付が開始されたが、通常の営業行為に、新サービスの説明と契約書の作成、そしてDMSへの入力という業務が加わった現場からは、たちまち悲鳴が上がった。そこで急遽、この会員申込システムにSkyPDFを限定的に使用することにした平田氏。SkyPDFのスムーズな開発環境は期待通りだったという。

「SkyPDFの使いやすさはもちろん、帳票の開発から導入までスカイコムさんに親身になってきめ細かくサポートしていただいたことが、従来よりも短期間でシステムをリリースできたことにつながりました」

続く電子化は「本命」とも言えるオートクレジット。 共通システムと電子サインで、ディーラーのDXに弾み

日産自動車にとって、SkyPDFを使う初めてのソリューションとなったこのシステム。それには申し込み受付業務の効率化の他にもうひとつ、大きな意義があった。PDFをフォーマットとするベースインフラ構築の試金石となったことである。PDFをフォーマットにしたシステムの開発と運用で得た経験は、NFSにも速やかに共有された。前述のように、NFSでも業務の効率化とコンプライアンス強化のために電子文書化を検討していたが、契約文書としての電子文書の信頼性やコスト面などの課題から、導入に踏み切れていなかったからである。SkyPDFの選定条件はこれらの金融サービスも見据えたものになっていたものの、実際にシステムの開発からリリースまでの実績ができたことで、電子化に向けて大きな弾みがついたという。

8カ月後には、タブレットと電子サインを組み合わせたクレジットカードの申し込みシステムが稼働。申し込みから審査開始まで全てがオンラ



株式会社日産フィナンシャルサービス
次世代システム開発室 情報システム部
理事 田仲俊元氏

クレジット事業部・クレジットカード部
事務管理部・信用管理部
執行役員常務 樋口真光氏

インで結ばれることでプロセスは大幅に短縮され、新規会員の手元にカードが届くまでの期日は半分以下になった。またカード入会申込書の入力時にエラーチェックを行うため、これまでは相当数あったブランクなどの記入ミスが激減、手戻りがほぼなくなったことも業務の合理化に大きく貢献しているという。

「それでも、まだ現場では印刷した見積書にお客様のご用命を手書きで追記するといったことが行われており、完全なペーパーレス化まではもう一息というところですよ。SkyPDFは多機能で、たとえば手書き文字をデジタル化して取り込むといった機能がはじめからパッケージ化されていますので、近いうちにこういったメモ書きまで含めて、完全なデジタル化を進めていく予定です」



従来の紙帳票をPDFに置き換えることによる4つの導入効果

帳票開発・メンテナンス
費用の削減

印刷コストの
削減

契約業務の
時短・効率化

シームレスな電子化で生産性向上
(初回来店～販売～アフター)

帳票対象 (予定・検討含む)

アンケート、各種同意書、見積書、売買契約書、ローン申込書、登録依頼書、車両受領書、受注確認書、サービス申込書、点検報告書...

PDFをプラットフォームとすることで、業務改革は業務革新につながる

これらの経験を経て、日産自動車ではPDFをプラットフォームとする帳票システム基盤の構築が決定され、既にPDF基盤の導入が完了している。DMSにはその他にも新車契約、中古車契約の他、オートクレジットなど多様な契約業務が含まれており、現在はSkyPDFの大きな特徴のひとつである電子サインを活用した契約の電子化が進められているところだ。加えて、販売店におけるメンテナンスの申し込みや修理レポート等にもSkyPDFを採用することで、店舗業務のDXをさらに推し進める構想も生まれている。平田氏は続ける。

「これまで“基幹システムの老朽化対応”というと、膨大な資産を最新の環境で使えるようにするアップデート対応が主軸でした。しかしSkyPDFは汎用性の高いPDFをフォーマットとしていることや、短期間でのシステム開発・運用が可能な一極集中型のサーバー構成となっていることから、単なるアップデートではなくビジネス改革を伴ったリプレイスができるかと期待しています」



今後の展望としては、客先から基幹システム、そしてマーケティングデータの活用までを一気にPDFで結ぶ、ディーラー業務のプロセス全てのデジタル化を視野に入れる。その効果は未知数というが、経営判断も含む業務スピードは大幅に向上するはずだ。

「私たちの使命は、日産車を利用されているお客さまの豊かなカーライフを支えてロイヤリティを高めることで、業務改善が第一義ではありません。しかしディーラーのように対面サービスが主となる職場では、顧客満足と業務効率の向上は正比例の関係にあります。より素早く、よりスマートにサービスを提供することが、UXを総合的に高めることにつながるからです」

現在はバックヤード的な領域でのデジタル化が中心だが、いずれはスマホやタブレットなどを活用したコミュニケーションツールを拡充し、顧客との新たな関係づくりを促進していきたいと語る平田氏。業務効率の向上から業務革新へ。PDFは単なるペーパーレス化のためのツールではなく、業務革新につながるDXの入り口といえるのだ。

導入製品

SkyPDF® WebAPI

スカイコムが長年にわたり培ってきたPDF技術を、ウェブ環境でも柔軟に利用できるようにするためのAPI群です。REST I/Fを利用してこれらの機能を提供します。本製品を利用することでWebシステムや、WebアプリケーションからのPDFドキュメントコントロールが容易に実現でき、短期間・低コストでのシステム構築、アプリケーション開発が可能となります。



SkyPDF® Tools SDK III

スカイコムが長年にわたって開発提供してきたPDF技術（PDFファイルの表示・編集・印刷等の機能）を取り入れて、独自のシステムやアプリケーションに組み込むことができるソフトウェア開発キット（SDK: Software Development Kit）です。

