



フォルクスワーゲン「Smart Order」を正規販売店に導入 お客様ご自身が注文書の締結やファイナンス契約をオンラインで完結可能

フォルクスワーゲン ジャパン（東京都品川区：ブランドディレクター アンドレア カルカーニ）は、全国のフォルクスワーゲン正規販売店にオンラインで車両注文書の締結とファイナンス契約が完了する「Smart Order」を導入いたします。

「Smart Order」は店頭でのペーパーレスでの商談を実現するとともに、オンラインでお客様ご自身が24時間どこからでも注文書の締結やファイナンス契約を完結することが可能となり、お客様ご自身が店頭にご来店いただくか、自宅にて契約を締結するか選択ができることで、お客様のお時間を有効にお使い頂くことを提案するツールとなります。

フォルクスワーゲン正規販売店では、従来よりフォルクスワーゲン グループのファイナンス会社であるフォルクスワーゲン・ファイナンシャル・サービス・ジャパン株式会社（東京都品川区：代表取締役社長 横瀬正幸、チーフ デジタル オフィサー 白井宏忠）の協力のもと、フォルクスワーゲン正規販売店の店舗オペレーションシステムであるEVAS（イーヴァス）を導入しており、今回のSmart OrderはこのEVASシステムを拡張することによって実現いたしました。

すでに本年4月より運用を開始しており、先行して活用している販売店からは、

「待ち時間に店頭の端末でお客様ご自身に操作いただき、商談がスムーズに進められた」

「お客様が一度ご検討のため帰宅された後、ご購入を決断された際に、ご注文手続きのためだけに再来店していただく必要がなくなった」

「昨今の車両供給が不安定な状況で納車のタイミングが変更になった際に、再申し込みのためだけにご来店いただく必要がなくなった」

など、自動車の商談につきものの何度もショールームに足を運んでいただく必要がなくなり、お客様にとって便利かつ先進的な購入体験が提供できるようになったことについて評価されています。

フォルクスワーゲン ジャパンならびにフォルクスワーゲン・ファイナンシャル・サービス・ジャパン株式会社では、今後もグループ企業のシナジーを活かし、お客様の利便性および販売店の効率化につながる販売プロセスのデジタル化を進めてまいります。