

レンタカー店舗で遠隔接客サービスを試験導入 ～人手不足への対応と質の高いサービスの提供を両立～

オリックス自動車株式会社（本社：東京都港区、社長：上谷内 祐二）は、5月21日（火）～7月19日（金）までの期間、レンタカー店舗における人手不足への対応などを目的に、オリックスレンタカー新函館北斗駅前店（北海道北斗市）に、遠隔接客サービス「RURA（ルーラ）」（提供：タイムリープ株式会社）を試験導入しますのでお知らせします。



Copyright © 2024 Timeleap Inc. All Rights

レンタカー業界では、アフターコロナに伴い国内外の観光需要が回復する一方、接客における人手不足が深刻化しています。対面接客を基本とする中、繁忙期にスタッフを他拠点から臨時で派遣するなど、対応を行っており、お客さまへより良いサービスへ改善しつつ、スタッフの負担軽減を図ることが店舗運営上の課題となっています。

今回導入した「RURA」は、モニターを通して、離れた場所からお客さまとコミュニケーションできるシステムです。受付カウンターに「RURA」を設置し、お客さまの来店時にはセンサーが感知して遠隔地にいるスタッフに通知されます。スタッフは、お客さまの表情を見ながら話をする事ができ、必要に応じて説明に用いる料金表や店舗利用方法といった画像なども表示できるため、遠隔接客においても質の高いサービスが期待できます。

今回、オリックスレンタカー新函館北斗駅前店では、「RURA」の設置に伴い、お得にレンタカーをご利用いただける「事前3点お申込みで手続き時短！リモート接客プラン♪」をご用意しました。本日より、オリックスレンタカーキャンペーン特設サイト[※]にて予約を開始します。

今後も、オリックス自動車では、無人レンタカー店舗の実装を視野に ICT 機器や人工知能（AI）などを活用し、レンタカー店舗の運営効率化と質の高いサービス提供の両立を目指してまいります。

※ https://car.orix.co.jp/campaign/2024051501_remote.html

以上

<報道関係者からのお問い合わせ先>
オリックス株式会社 グループ広報・渉外部 TEL：03-3435-3167

■試験導入の概要

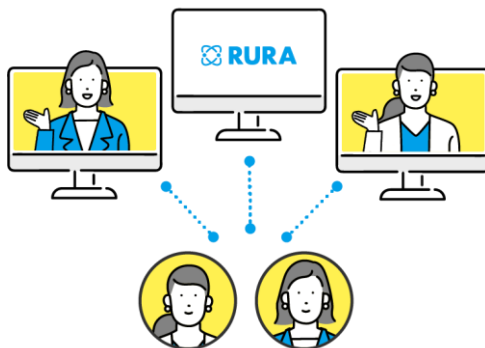
実施店舗	期間
オリックスレンタカー新函館北斗駅前店 (北海道北斗市市渡1丁目5番1号)	2024年5月21日(火)～7月19日(金)

■事前3点お申込みで手続き時短！リモート接客プラン♪概要

対象期間	2024年5月21日(火)～7月19日(金) ご出発分
受付期間	2024年5月15日(水)より開始
対象店舗	オリックスレンタカー新函館北斗駅前店
対象車種	EA(エコカー)、WA(ワンボックスワゴン)、RD(SUV) ※車種は指定いただけません
注意事項	①クイックチェックインサービス申し込み、②インターネットクレジット決済、③セルフスタート、以上3点の事前申し込みが必須となります。 事前に申し込みいただくことで、当日に通常必要なお手続きが省略でき、免許証確認と一部のご説明のみでご出発いただける時短プランとなっております。なお一部のお手続きを除き、「RURA」にてスタッフがモニター越しに接客いたします。 ※事前に上記3点のお申し込みを満たしていない場合は、申し込みがお済みでない項目について当日ご説明致します。通常と同様のお手続き時間がかかりますので、あらかじめご了承ください。
予約方法	オリックスレンタカーキャンペーン特設サイトからご予約ください。 URL： https://car.orix.co.jp/campaign/2024051501_remote.html

■RURAについて

RURAは、タイムリープ株式会社(本社：東京都千代田区、代表取締役：望月 亮輔)が提供する遠隔接客サービスです。遠隔地にいるスタッフが、インターネットを通じて、店頭においてあるモニター越しに接客することができるシステムで、対応スタッフが画面に表示される対面接客や、アバターを通しての接客などを選択できます。少人数で多拠点の接客ができるという特長があり、約30店舗の受付を3名で実施している省人化の例もあり、ホテルや商業施設など様々なシーンで導入されています。



Copyright © 2024 Timeleap Inc. All Rights

RURA サイト URL：<https://timeleap-rura.com/>