

議事録

会議概要

| 項目 | 内容 |
|-----|---|
| 会議名 | TMC 充電器販売・施工PF支援プロジェクト 週次定例 |
| 日時 | 2026年1月21日（火） |
| 場所 | オンライン（Teams） |
| 出席者 | 【TMC】村松様、秦様（CNシステム開発部） / 【CTC】太田、古橋、伊藤、鈴木 |
| 記録者 | 鈴木（CTC） |

議事内容

1. 進捗状況・日程調整

1.1 ヒアリング対象者の調整状況

【TMC村松様からの報告】

- 国内営業担当、社内セキュリティ担当、施工管理会社とは会話を進めている
 - 施工会社は施工管理会社経由で調整予定（通常、TMCと施工管理会社の会話に施工会社が同席する形式）
 - 販売会社はアプローチ方法を国内営業担当と検討中（ヒアリングシートの内容を吟味してから決定）
 - 一部の日程は今週中に判明する見込み（全部確定するかは未定）
-

2. TMC様からの現行業務説明

2.1 現行の情報連携体制

【情報共有・管理の現状】

- 車両販売店⇄メーカー（トヨタ）間の情報共有・管理方法はある程度確立している
- 課題：施工会社⇄施工管理会社、施工管理会社⇄車両販売店間の連携実態が見えていない
- 社内ではプロパー限定のSharePointで工事記録を管理（閲覧・編集可能な環境）
- 加工可能なファイルにはパスワードを付与して流出防止

【トヨタホームとの特別ルート】

- トヨタホームは全国販売会社の約半数が利用（確認中）
- 業務効率・販売店負荷軽減の観点から、トヨタホームから直接工事記録を受領
- Teams内のセキュアな環境でやり取り

2.2 商談から工事までの業務フロー

- ディーラーで車両商談時に純正充電器を提案

2. 成約後、お客様がWebフォームで施工管理会社へ現地調査を依頼
3. 施工業者が現地確認→設置可否判断
4. 設置可能と判断されたら、販売店が物流会社（TMP）経由で充電器発注
5. 施工会社が施工日調整・施工契約書を締結
6. 店舗から施工会社へ充電器を引き渡し（または施工会社が取りに行く）
7. お客様宅で施工実施→引き渡し

【工事記録書類の発行タイミング】

- 現地調査時：工事計画書を発行
- 施工完了時：工事完了報告を発行

2.3 現行業務の困りごと

【工事記録管理の課題】

- 工事記録書がなかなか上がってこない→TMCから販売店経由でフォローが発生
- 工事予定・完了時期が把握できずフォローが困難
- 受注台数も把握しにくい
- 関係者が多く、またぎ間が多い
- 受領手段がバラバラ（メール、Teams等）で統一感がない
- 共通ID管理ができておらず、各社ごとに管理が必要
- フォーマット・ファイル形式・ファイル名がバラバラで評価・アクセスが困難
- 市場不具合発生時、すぐにアクセスしたいが管理状態がバラバラでアクセスしにくい

【管理台帳のメンテナンス】

- トヨタホームについてはPDA（Power Automate Desktop）で転記の自動化を進めている
- ただしトヨタホームから送られてくるファイル形式がExcel/PDFとバラバラで、Excel形式のみ対応可能
- 他の施工管理会社は対象外で、自動集約は難しい状態

【アフターサービス対応の課題】

- 不具合発生時、修理完了報告書や保証求償書の提出が滞りがち
- 停滞工程のフォローが必要（「出してください」というリマインド）
- 個人情報を含むエクセルを仕入先と共有できず、複数エクセルでの二重管理が発生→抜け漏れリスク
- ステータスの一覧管理ができず、1件1件の成績確認に工数がかかる
- 不具合件数・種別での分析をしたいが、エクセル手作業での管理で対応

3. 質疑応答

3.1 ヒアリング対象の範囲について

【CTC伊藤からの質問】

業務フローの中に仕入先（サプライヤー）やWPCという部署も関わっているようだが、今回構築するシステムの画面共有やインプット・アウトプットに対してヒアリングした方がいい対象か？

【TMC村松様回答】

- サプライヤーは存在する
- WPCはトヨタ内の部署で、不具合品を受け取りサプライヤーに発送する役割
- 前回お話しいただいた通り、一旦視野を広げてみましょうということであれば、話を聞く対象としてもいいと思う

【合意事項】

- まずは今予定しているヒアリング対象の話を聞いた後、本当にアフター業務のところももっと聞かなきゃいけないのかを判断してから調整する
- 社内の工程内の情報と紐づけなきゃいけなくなると、非現実的なものになってしまう可能性があるため注意

3.2 工事記録の利用目的について

【CTC伊藤からの質問】

工事記録等をメーカーに集めて利用しているのは、アフターフォローのためだけか？販売・マーケティング等への活用は？

【TMC村松様回答】

今時点、収集している目的は**アフターフォローのみ**。

3.3 TQ-NETを使えない理由について

【CTC古橋からの質問】

TQ-NETを今使われているか？不具合発生時はメールで来ているようだが、TQ-NET経由でデータを受け取ることは検討したか？

【TMC村松様回答】

検討したが、いろいろ背景があり難しい。

- TQ-NETは車両のフレーム番号を基軸に情報を整理している
- 充電器は車両買い替え後も継続使用されるケースがある（例：3年サイクルで乗り換える方）
- 車両を乗り換えても充電器は同じものを使い続ける場合、フレームで管理すると充電器の管理ができなくなる
- そもそもフレームと充電器情報を紐づけることができない
- また、リコール対応等を考えると、充電器のシリアルとお客様情報をセットで管理する必要がある
- 個人情報紐づくので、TQ-NETには入れられない

3.4 車両フレーム番号と充電器の紐づけについて

【CTC伊藤からの質問】

車両販売時の注文書情報（VINコード）と充電器のデータ連携、車両との紐づけは要望として上がっているか？また、ai21、DMS等のシステムとの連携は想定されているか？

【TMC村松様回答】

- そのニーズがあるとなると、我々アフター対応をする者かなと思う
- 販売店は、充電器についてはこちらで契約、工事についてはこちらで契約、という形なので、あまり考えていないと思う

- アフターをする上でお客様情報管理がしにくいという現実はあるが、それに目がいつている販売店スタッフは多分いない
- 嬉しさを訴求できれば、情報を補給することはできるかもしれない
- 情報として販売店が全部見れなきゃいけないというわけでもない
- **今、ニーズは多分ない**

3.5 アフターフォローの担当部署について

【CTC伊藤からの質問】

販売店様にあまり業務のウェイトを置くと困るだろうから、アフターフォローをされる部署が別にあって、そこが対応されているという認識でよいのか？

【TMC村松様回答】

- 通常のお車におけるサービス業務は、販売店の中でもサービスエンジニア（整備士）が担当している
- しかし今回、メンテナンスに関わる場所は施工会社さんが契約してお金をもらっている
- なので、販売店の中では営業活動の中でアフター関連を処理してもらうか、店舗のサービスの方が入る場合もある
- 通常の販売店で行うサービスとはちょっと異質なものとして処理していただく必要がある
- 店舗によって違っている可能性がある。一概には言えないが、**営業スタッフがやっていることがある**

3.6 フォーマット統一の要望について

【CTC伊藤からの質問】

ステータス管理、どの工程で止まっているか等の情報集約が必要と理解している。入出力のドキュメントを統一化していきたいと想定しているが、統一するフォーマットにまとめてしまった方がいいという要望はあるか？

【TMC村松様回答】

- **統一していく方針でいきたい**
- 施工会社、施工管理会社、販売店で使う情報は確かに違うので、それぞれ出力の仕方があっていい
- 問題だと思っているのは、**施工会社・施工管理会社ごとに独自の帳票で提出してきていること**
- TMCが「こういうのを作ってください」という資料を示しても、独自帳票で出してくる
- 統一フォーマットに集約したいが、施工会社さんには**我々では想像しがたいぐらいの（デジタルリテラシーが低い）方々もいる**
- 抵抗なく入力してもらえる形式で提供しないと、守ってもらうことが難しい
- 現状は、フォーマットを定義するのではなく、「**この情報を出してください**」というお願いベースで運用している
- **どうしてもこれを入れたいという最小限のアセットをうまく見つけたい**

【合意事項】

施工会社様のリテラシーがバラバラなので、シンプルでわかりやすい入力画面を一つ作って、そこから全部入れれば終わり、というぐらいの簡単なものにする方向で検討。

3.7 PDA（Power Automate Desktop）の利用について

【CTC伊藤からの質問】

トヨタホームではPDA（パッド）を使っているとあったが、これはトヨタホーム様が利用しているシステム上で動いているのか？

【TMC村松様回答】

- トヨタホームが作ってきた工事記録書（30～50件等を一括で受領）を、管理台帳（別のExcel）に転記する作業を、Power Automate Desktopで自動化している
- トヨタホーム以外の施工管理会社には使えない
- トヨタホームから送られてくるファイル形式もExcel/PDFがバラバラで、Excel形式のものしか対応できない
- 限られたところでしか活躍できず、管理台帳のメンテナンスは苦しんでいる状況

3.8 「フォローがしんどい」の具体的内容について

【CTC太田からの質問】

工事予定がわからずフォローできない、フォローするのがしんどいとあるが、具体的にどういうことか？

【TMC村松様回答】

- 本当に**「出してください」という催促**のこと
- 今どの工程に行ってるかわからないから、リマインドしていいのかもわからない
- 発注数と工事申し込み数が違っている、工事申し込み数に対して一向に工事記録が上がってこない、といったことがある
- **実態が今どうなっているかを比較できない状態**で困っている
- 入力情報が間違っているかの確認も大変だが、残念ながら**そこまで至っていない**。そういうレベル感

4. セキュリティ審査に関する情報

【TMC村松様からの説明】

- システム開発には社内の審査リードタイムがある
- 公開サイト・クラウド利用の場合、改ざん検知・覗き見防止等のセキュリティ対策が必要
- 各項目で2週間～1.5ヶ月のリードタイム
- 開発キックオフからリリースまで**約3ヶ月の審査期間**が必要

【インフラ・セキュリティ部門へのヒアリング方法について】

| 発言者 | 内容 |
|--------|--|
| TMC村松様 | 以前送っていただいたセキュリティ部門へのヒアリング項目リストについて、IT・セキュリティ部門に問い合わせしたが、「 技術的なことは自分たちで考えて書いてくれ 」と返された。技術的なところの回答が滞ってしまう懸念がある。 |
| CTC太田 | 投げてもらえれば、CTC側でも対応できる部分があると思う。号口開発経験があるメンバーなので、トヨタさんにつけていく対応（SOX対応等）も経験がある。 |
| TMC村松様 | 「こうやりたいのですが、どうですか？」という具体的な聞き方 であれば回答が返ってくる。 |

| 発言者 | 内容 |
|-----------|--|
| CTC 伊藤 | ヒアリング項目は全般的なことを聞いていたが、技術的なところまで行った段階でセキュリティ部門にお聞きする方がいい。我々の知見も混ぜながら、聞くべきポイントを整理する。 |

5. 次回定例について

- **日時変更**：今後は**月曜日午前11:00-12:00**に開催
- 村松様の別会議が解消されたため調整可能に

決定事項

| No. | 決定事項 | 備考 |
|-----|--------------------------------------|-------------------|
| 1 | 週次定例の開催日時を水曜日11:00～12:00に変更 | 村松様の別会議解消のため |
| 2 | フォーマット統一の方針を進める | シンプルで最小限の入力項目を目指す |
| 3 | セキュリティ部門への質問は具体的な実現方法を示した形式で行う | 一般的な質問では回答が得られにくい |
| 4 | ヒアリング対象へのサプライヤー・WPC追加は主要関係者ヒアリング後に判断 | - |

宿題事項（Next Action）

| No. | 担当 | 内容 | 期限 |
|-----|-----|----------------------------|---------|
| 1 | TMC | ヒアリング対象者の日程調整（一部今週中に判明見込み） | 次回MTGまで |
| 2 | TMC | 販売会社へのアプローチ方法検討（国内営業担当と協議） | 次回MTGまで |
| 3 | TMC | 本日説明した業務課題資料を後日共有 | 次回MTGまで |
| 4 | CTC | 本日の議論内容を踏まえヒアリングシートの項目を見直し | 次回MTGまで |
| 5 | CTC | セキュリティ部門への質問を具体的な形式に修正 | 次回MTGまで |

補足・判明事項まとめ

TQ-NETが使用できない理由

- TQ-NETは車両フレーム番号基軸の管理システム
- 充電器は車両買い替え後も継続使用されるため、フレームと紐づけられない
- リコール対応のため、充電器シリアル+顧客情報をセットで独自管理が必要
- 個人情報が紐づくため、TQ-NETには格納不可

車両データと充電器の連携

- 車両データ（VINコード）と充電器の連携ニーズは、現時点では販売店側にはない
- アフター対応部門にはニーズがある可能性
- 販売店は車両販売が本業で、充電器のアフター管理には意識が向いていない

アフターフォロー担当

- 通常のサービス業務は販売店のサービスエンジニア（整備士）が担当
- 充電器のメンテナンスは施工会社が契約して対応するため、販売店内では営業スタッフが対応するケースもある
- 店舗によって担当が異なる可能性あり→ヒアリングで確認必要

PDA（Power Automate Desktop）の状況

- トヨタ社内で使用している自動化ツール
- トヨタホームからの工事記録（Excel形式のみ）を管理台帳に転記する処理を自動化
- トヨタホーム以外、PDF形式には対応不可
- 管理台帳のメンテナンスは依然として課題

フォロー業務の実態

- 「フォロー」＝「出してください」という催促・リマインド
- 発注数、申込数、工事記録数の突合ができず、実態把握が困難
- 入力情報の正確性確認まで手が回っていない

次回会議予定

| 項目 | 内容 |
|----|---------------------------|
| 日時 | 2026年1月28日（水） 11:00～12:00 |
| 形式 | オンライン（Teams） |
| 議題 | ヒアリング日程確定状況の確認、その他進捗共有 |

以上