



～With コロナ時代にも対応する新しい給油所のカタチ～
フルサービスCSでの「スマホ給油」の概念実証を開始いたしました

伊藤忠エネクス株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役：岡田賢二）は、[2020年3月末より開始している「スマホ給油」^{※1}の概念実証](#)について、この度新たにフルサービスのCS^{※2}（東京都）での概念検証（以下「本検証」）を開始したことをお知らせいたします。

新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向け、ソーシャルディスタンスが求められている中、CSにおいても対面による接客が課題となっています。本検証が実現することで、車の窓を開けることなく注文・給油・決済まで完結することができるようになります。

また、フルサービスCSにて口頭で確認していた「窓ふき」や「ごみ捨て」等のオプションサービスがすべてスマートフォンから事前に選択可能となり、人との接触機会を減らすことができます。同時に、お客さま自身のペースでサービスを選んでいただくことで、よりお客さまのニーズに沿ったサービスをご提供できるようになると確信しております。

当社では、本検証を通し、より多様化するお客さまのニーズにお応え出来るよう「スマホ給油」の活用・展開を検討していくと共に、今後デジタル技術を活用することで、CSを変革し、お客さまに新たなサービスをご提供することに挑戦してまいります。

※1. スマホ給油：NECプラットフォームズ株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役：福田公彦）が開発したシステムを使い、来店客がスマートフォンのアプリで「給油」や「洗車」を注文から決済まで可能とするサービス。

※2. CS：カーライフ・ステーションの略。当社がご提案する複合サービス給油所。

【ご参考】

■フルサービスCSでの「スマホ給油」のご利用手順



■「スマホ給油」のイメージ



■フルサービスCSでの利用により追加となる「スマホ給油」のメリット

1. 注文・給油・決済すべてを非接触で実現

お客さまはスマートフォンアプリから燃料油を注文することができ、来店後、店舗に設置してあるQRコードを読み取るだけで、スタッフによる給油が行われます。また、決済もスマートフォンアプリ上で事前に行うため、従来の現金やカードの直接手渡しはありません。そのため注文⇒決済⇒給油と、すべて窓を開けることなく完結することができます。ソーシャルディスタンスを保つことで新型コロナウイルス感染症対策にもなり、お客さまに安全にCSのサービスを受けていただくことができます。

2. お客さま一人ひとりにあった接客手法へ

これまで、フルサービスCSにおいては「窓ふき」や「ごみ捨て」、「タイヤの空気圧点検」、「車のメンテナンス相談」等、オプションサービスをお客さまにご提供・ご提案してまいりましたが、「スマホ給油」を利用することで、これらのオプションサービスの必要有無を事前にスマートフォン上で選択することが可能となるため、お客さま一人ひとりのニーズに沿った接客サービスをご提供できるようになります。

【本リリースに関するお問い合わせ先】

伊藤忠エネクス株式会社 カーライフ部門 統括部 マーケティング課
スマホ給油お問い合わせ窓口 support_sumaho-kyuyu@itcenex.com