

EVソリューションで
持続可能な
未来を支える環境企業へ

「寄り添う力」で 切り拓く オートリースの 新たな可能性

Business
ASPECT

日本カーソリューションズ

100年に1度といわれる大変革期を迎えている自動車業界。CASE^{※1}の進展に加え、SDGsや脱炭素化が進んでいることで、市場環境は急激に変化している。こうした状況を好機と捉え、「環境企業」へ進化を遂げようとしているのが、オートリース^{※2}大手の日本カーソリューションズだ。同社代表取締役社長の高島俊史氏に、「次代のオートリース」が目指す姿と、それを牽引すべく同社が注力してきた取り組みについて話を聞いた。

制作／東洋経済企画広告制作チーム

※1 Connected (コネクテッド)・Autonomous (自動運転)・Shared & Services (シェアリングとサービス)・Electric (電動化)の頭文字をつなげたもの

※2 顧客が希望する車両を、オートリース会社が顧客に代わって購入し、一定期間毎月同じ料金で貸貸する「保有」とも「レンタカー」とも異なるシステムを指す



事業基盤の背景にある

「お客さまに寄り添う文化」

日本カーソリューションズ（NCS）は、NTTと東京センチュリー（CS）の合併企業だ。1987年設立のNTTオートリースと、85年設立のセンチュリー・オート・リースが2005年に合併して現在の社名となった。

NTTと東京センチュリーのほか、伊藤忠商事、みずほ銀行、東京ガス、りそな銀行などとビジネス面での連携がある。同社の取引企業は約3万7000社、車両管理台数は約70万台に上り、日本全国に約1万6000もの整備工場ネットワークを構築している。

業績も至って堅調だ。22年3月期の連結経常利益は165億円で、3年連続の増益で過去最高益を計上した。堅調の要因は何かと問うと、代表取締役社長の高島俊史氏はこう語る。

「直近の業績は、中古車価格高騰によりリースアップした車が高く売れるという恩恵を受けている面がありました。そもそもオートリース市場全体は、12年連続でプ

ラス成長を遂げていますが、その内訳は、法人が堅調な面もありつつ、個人リースが大幅に伸長したことが大きな要因です。加えて、インフレによつて部品価格は高騰していますので、メンテナンス原価は上昇してきています。弊社は法人リースを事業の中心としていますが、こうした状況の中でも、リースの利益が落ちていません。

これは、コスト削減や原価上昇に対するお客さま理解の獲得など、社員一人ひとりが相当な努力をした成果だと考えています。堅調の要因は『人』ですね

こういった結果に結び付いているのは、顧客に寄り添った手厚いアフターフォローを行う文化が根付いているからだ」と高島氏は言う。

「リース料だけを比べれば、安い会社はほかにもあります。そんな中でお客さまが弊社を選んでくださるのは、やはりアフターフォローを評価いただいているからだと考えています」

同社では、直近3年半の間で約70名の経験者採用を実施しており、中には数多くのディーラー出身者がいる。自動車業界の内情を知る

からこそ、「よい仕事ができる」NCSに集まってくるというわけだ。

「05年にNCSとなつてからも、弊社は何度も合併をしてきました。結果、多種多様な人材が集まっています。本当にうまくいっています。これは、『お客さまに寄り添う文化』が根付き、ブレないからだと思うのです。お客さまに対してだけでなく、整備工場や代理店などのパートナー、そしてそこで働く社員の方々にも丁寧に寄り添う。この文化により、社員一人当たりの管理台数が多くても、お客さまやパートナーから信頼され、自動車業界関係者からも評価されているのだと思います」

ES・EHとCSを 両輪で回すための職場改革

同社では、この寄り添う姿勢を経営トップも実践している。「弊社は私と会長、副社長が現場をつぶさに見ることを徹底しています」と高島氏が語るように、会長・社長・副社長の三役が精力的に日本全国を回り、現場の声を聞いて

いる。高島氏自身、副社長時代に、全国40の事業所をすべて回った。

「現場の激励は当然ですが、お客さまに寄り添うためには社員が気持ちよく働くことが必要です。そのためには、社員が働く環境を実際に自分の目で見るべきだと思います、各事業所を回りました」

実際に見て、必要な改善はすぐに取り組んだ。

「自分に置き換えて考え、社員が少しでもよい環境で働けるよう意識しました。とにかく現場を見て、変えるべきところを見つけたら1週間以内に変えることを徹底しています」

経営トップが働きやすい環境づくりにコミットすることで、自然にやりがいを引き出していく。

「自分自身が40年間のビジネスパーソン生活で嫌だったことや、つらかったことを反面教師として思い返しながら取り組んでいます。働くための障害を一つひとつ取り除くことが、組織としてのベクトルを合わせるのにやはり必要だと思うのです」

企業はいつも好調というわけにはいかない。時にはピンチを迎

えることもある。無理や我慢が必要なときもあるだろう。そんなとき、共に同じ方向を向いて馬力をかけられるかどうか。組織としての強靱性を高めるためにも、働きやすさと働きがいの両面にコミットすると高島氏は強調する。

「人は『財産』であり、人件費はお客さまへサービスを提供するための『人財投資額』と呼ぶべきだと思っています。だからこそ、ES（従業員満足度）そして、EH（従業員幸福度）を高めなくては いけません。そうすることでCS（顧客満足度）の向上につながり、企業を成長させることができます。そのために、職場環境だけでなく、制度や処遇の改善、そして業務のムダの削減など、社員のためになることに力を注いでいます」

理念体系を見直し パーパスを策定

ES・EHの向上に向けた取り組みの1つとして、同社は23年4月に理念体系を見直し、「Your Mobility Partner 〜あなたとつながる次代へツナゲル〜モビリティ

ティサービスで人と社会を結び、持続可能な未来を支える。」というパーパスを新たに策定した。

「社員一人ひとりが相当な努力をしたおかげで、コロナ禍でもリース収益を落としませんでした。しかしながら、逆風の中で社員の気持ちたちが沈む部分があったでしょうし、業務的にも多くの負荷がかかることもありました。そういった背景もあり、新型コロナウイルス感染症の法律上の扱いが『5類』に移行するタイミングで、今まで取り組んできたことを言語化し、自分たちの強みと社会への貢献を再認識

して改めてやりがいを感じてほしいと思ったのです」

とはいえ、パーパスの浸透には一定の時間がかかるというのが定説。高島氏も「もう少し時間がかかると思っていた」と振り返るが、想像以上に社員への浸透は早いという。

「策定から1年も経っていないので、全員に浸透しているとはさすがに言えません。ただ、すでに『履いていた下駄』は思いのほか高かったと感じています。寄り添う文化が根付いているだけでなく、オートリースや車をめぐる多様

なソリューションを提供することで社会に貢献しようという思いを社員一人ひとりが持っていると感じました」

アセットとしてEVを いかに有効活用するか

そうした視座の高さは、同社の展開するソリューションによつて培われたともいえる。そもそもオートリース自体、顧客の保険の各種手続きや行政手続き、メンテナンスなどの車両管理業務の大幅削減につながるが、同社はそれに



弊社は私と会長、
副社長が現場を
つぶさに見ることを
徹底しています

代表取締役社長
高島 俊史氏

理念体系

企業理念
NCSがめざす姿

パーパス
NCSの存在意義

バリュー
パーパス実現のために
NCSが提供する価値

この2つのサービスを組み合わせ、
て利用することで交通事故を大
幅に減らし、年間数千万円の保
料低減を実現した企業もあるほ
ど。また、改正道路交通法施行
規則対応のためのアルコルチェ
ックソリューションも顧客から好評
を得ているという。

※「テレコミュニケーション」(Telecommunications)と「インフォマティクス」(Informatics)を組み合わせた造語で、同技術が活用される多様なサービス全般を示す

わたしたちは、
モビリティに係わるソリューションの提供を通じて、お客さまと自らの持続的成長を
追求するとともに社会・経済の発展と環境保護に貢献します。

Your Mobility Partner あなたとツナガル 次代へツナゲル

モビリティサービスで人と社会を結び、持続可能な未来を支える。

DrIVE Value 未来へ駆けるドライブ・バリュー

Dream

お客さまと夢をともにする
社員一人ひとりの熱意と誠意。

Voice

お客さまの声と想いに応える
プロフェッショナルとしての提案力。

Innovation

新たな価値を生み出す多彩な
ビジネスパートナーとの共創力。

Environment

地球環境保全とサステナブルな社会に
貢献するモビリティサービスの提供力。

加えて安全な交通社会の実
現など社会貢献にも寄与。
道路交通安全マネジメント
システムに関わる国際規格
ISO39001を12年に取得し、
顧客の運転者向けに、経験
豊富な専任講師が安全運転
講習を行う「SDS(セー
フティ・ドライバーズ・サポ
ート)」、高機能テレマティクス※サー
ビス「NCSドライブドクター」
を提供している。NCSドライ
ブドクターは、不適切運転を可視化
し、リアルタイムで急発進・急加
速・急ブレーキを検知して運転者
にアラートを出す仕組みを搭載。
※「テレコミュニケーション」(Telecommunications)と「インフォマティクス」(Informatics)を組み合わせた造語で、同技術が活用される多様なサービス全般を示す



これらに加え、脱炭素社会の到
来に向け力を注いでいるのが、E
Vソリューションだ。同社のEV
取り扱い実績は業界でも高いレ
ベル。メンテナンスや充電器の設置
補助金の申請や環境レポートの作
成までワンストップでのサポート
を展開しているが、高島氏の目は
さらなる未来を見据えている。

「私自身、この4年間にわたつ
てEVを自家用車で使い、バッテ
リーや充電の状況を日々見てきま
した。それでわかったのは、平常
時の一般電源・電池としてのポテ
ンシャルや、セカンダリユースの
バリューも非常に高いだろうとい
うことです。EVを中心とした電
気のエコシステムをつくることは
可能だと考えています」
そうすると、アセットとしてE

Vを持つオートリース会社の
果たすべき役割は非常に重い。
自在に移動できる電池の所有
者として、いろいろなシチュ
エーションで、さまざまなア
シストが求められる。「そう
した未来を見据えて、幅広い
業種の企業様とのアライア
ンスを強化している」と明かす高島
氏は、オートリースの新たな可能
性も見いだそうとしている。

「EVはトレーサビリティも
重要視されてきますので、アセッ
トホルダーとしてのオートリース
会社の存在意義は非常に大きな
はずだ。アセットとしてEV
をいかに有効活用するか、これが
オートリース業界全体に求めら
れている課題だと考えています」
クルマの枠にとどまらず、社
会課題を解決する多種多様なソ
リューションを生み出す。EVと
いうアセットだけでなく、時代
を超えた価値の源泉となる「寄
り添う力」を携えた日本カーソ
リューションズはどんな未来を
切り拓いていくのか。その動向
が楽しみだ。

