TOYOTA
connected

CONTENTS

PHILOSOPHY 03

VISION 13

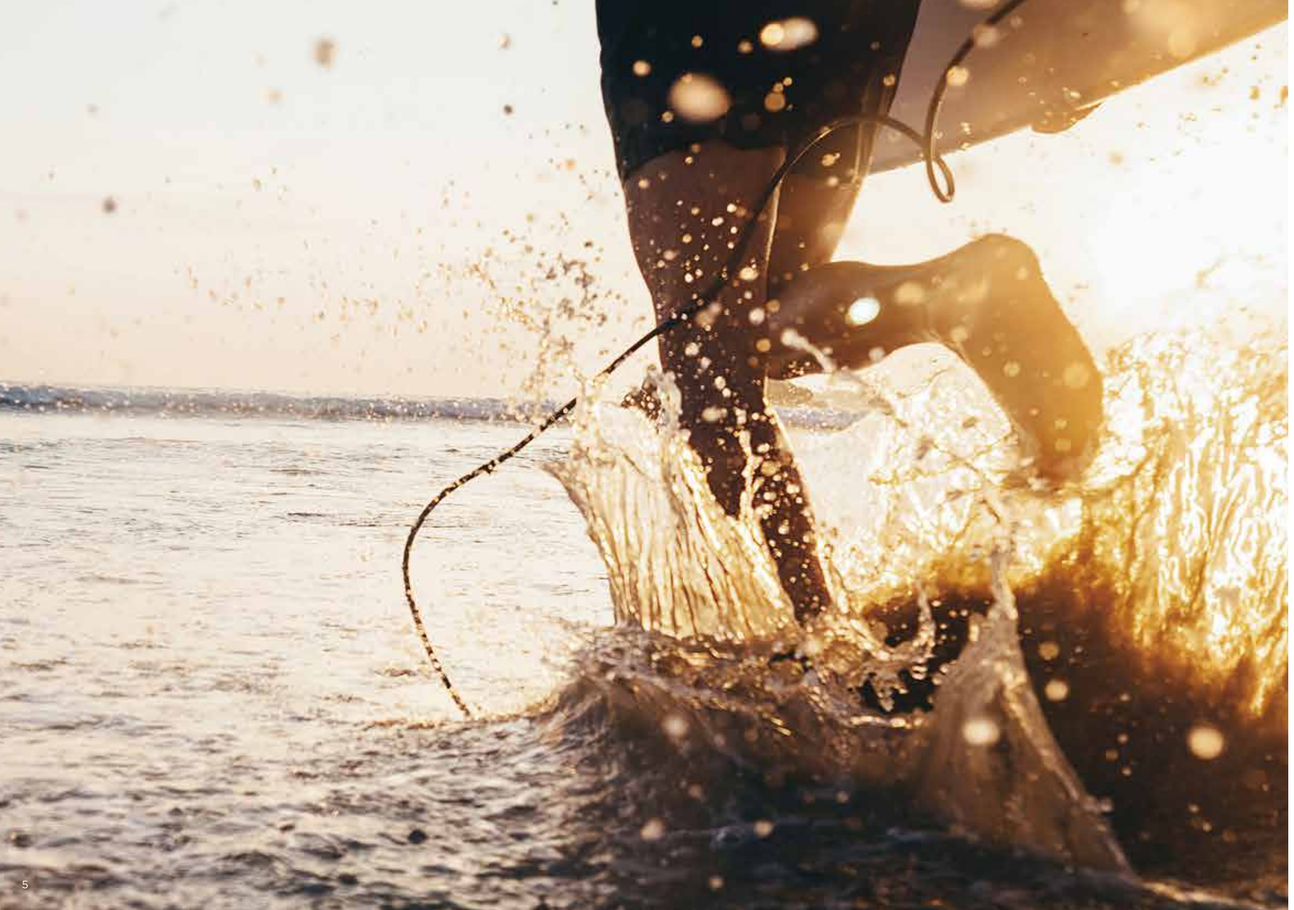
SERVICE 19

VOICE 31
TALK SESSION 33
VOICE 35

PROFILE 37
HISTORY 39
GLOBAL NETWORK 43

# 限りなく
# カスタマーイン
# への挑戦

全員がリーダーであり、創業者である。
一人ひとりが、その思いを胸に、
お客様とのより深い接点を探求し、築いていこう。
そして、まだ誰も見たことのないダイナミックな虹を掲げ、
なんとしてもそれを実現したいという情熱を持ち続けよう。
その先に、新たな創造や変革が起こるのだから。
わたしたちはこれからも、
限りなくカスタマーインへと挑戦していく。



# Add Venture!

思いきって踏み出す一歩が、
未来への冒険につながる。

# 世の中に、
# まだないものを。

新しいビジネスを、
心ときめく豊かな社会を生み出したい。
その思いをかたちにするのは、わたしたちの
好奇心、探求心、創造力、行動力。そして、
なにより、「お客様のために」という情熱。

Add Venture!

その熱量が、人とクルマと社会を「つなぐ」技術と、

化学反応を起こしたとき、

業界、国境、既成概念を越えた何かが動き出す。

どれだけ、とことん追求できるか。

どれだけ、本気で悩めるか。

どれだけ、周りを巻き込めるか。

さぁ、思い切って、その一歩を踏み出そう。

一人ひとりに宿るVenture Spiritが集まって、

# 未来のAdventureへの地図が描かれていく。

Add Venture!

人は「移動」と共に進化してきた。

そして、いま、Mobilityの進化が、

新たな社会を生み出そうとしている。

CONNECTED

IoTで、
人と社会とモビリティのつながりは、
無限に広がっていく。

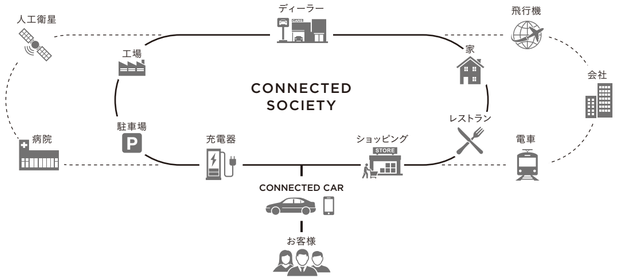
わたしたちは、コネクティッド技術と人の温もりで、
クルマと人と社会を有機的につなぎ、
これまでにない新しい価値を創造します。
そして、そのつながりは、無限に広がり、
心ときめく、豊かなモビリティサービスを
生み出していくのです。

## CONNECTED

これからのクルマは、
人々の暮らしをより豊かにする
ひとつの「社会システム」へ。

いま、自動車業界は「100年に一度の大変革期」を迎えていると言われています。
社会にIoTが浸透する中、クルマにも情報化、自動化、電動化など新しい領域の技術革新が進み、クルマの概念そのものが、大きく変わろうとしています。また、利用する人々の価値観にも変化が起きています。これまではクルマを「保有」することで「移動する価値」を享受してきましたが、時代の進化に伴い、カーシェア・ライドシェアなどの「利用」へとシフトしつつあります。
クルマはネットワークにつながることで、単なる移動手段ではなく、ドライバーに様々な安心・安全、快適で便利なサービスを提供できる存在となり、また、各車両から収集したビッグデータは、様々な用途で活用され、地域社会にも貢献しています。
「街と、あらゆるサービスとつながり、社会システムの一部として、人々の暮らしをより豊かにする」、これからのクルマには、そんな期待が寄せられているのです。

■TCが創造するコネクティッド社会



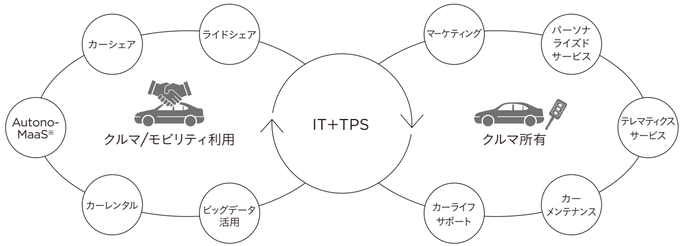
## BUSINESS DOMAIN

リアルとデジタルの接点から、
クルマを所有する喜びと、
利用することの楽しさを最大化する。

わたしたちは、お客様との「リアル」と「デジタル」両方の接点を活かして、クルマの購入検討から所有まで、また、所有期間に関わるあらゆるバリューチェーンをトータルにサポートし、最高のカスタマーエクスペリエンスを提供します。
また、MaaS※と言われる自動車が担う新たなビジネス領域においてもクルマを利用することの楽しさを最大化するサービスを生み出しています。
その原点となるのは、トヨタコネクティッドの強みである「最先端のIT技術」と「トヨタの改善プロセス」。それにより、お客様のニーズを的確に把握し、時代をリードする先進的サービスをかたちにしていけるのです。
これからも私たちは、クルマを所有する喜びと利用することの楽しさを最大化するため活動していきます。

※MaaSとは:Mobility as a Serviceの略。「クルマを保有して使う」という従来の用法とは異なるかたちで移動需要を満たす手段。

■TCのビジネス領域




※Autono-MaaSとは:Autonomous Vehicle(自動運転車)とMaaS(Mobility-as-a-Serviceモビリティサービス)を融合させた、トヨタによる自動運転車を利用したモビリティサービスを示す造語

# IoTを活用した最先端技術と、
# 脈々と受け継がれるものづくりのDNA。
# すべては、お客様のために。

「単にクルマをつくって売るだけではなく、

お客様との接点を大切にし続けたい。

さらに、世界各地に新しい接点を創出していきたい」。

わたしたちは、そんな技術者集団の熱い思いを背景にスタートした会社です。

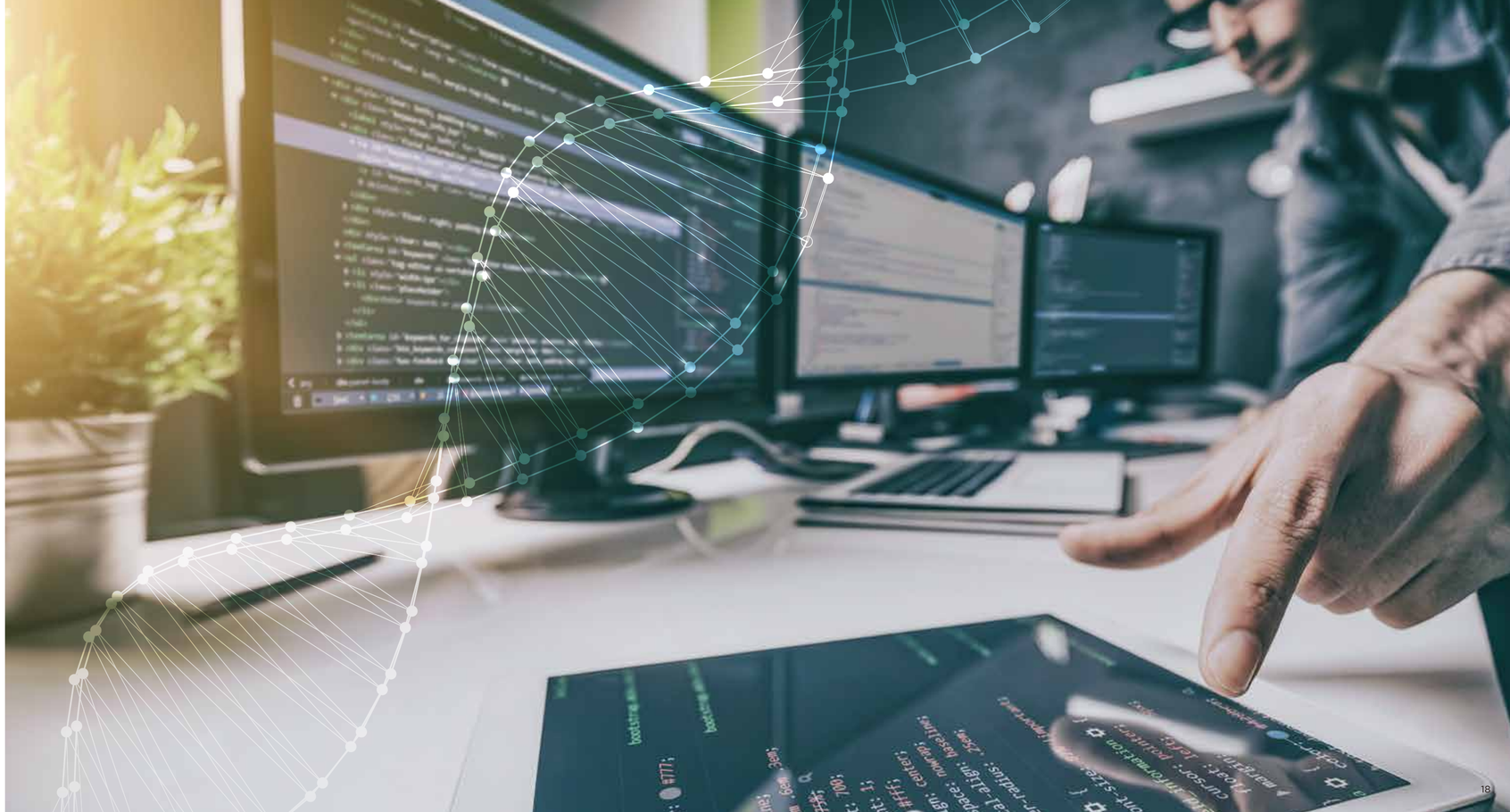
クルマと人と社会をつなぐ最新のコネクティッド技術と、

脈々と受け継がれてきたトヨタのものづくりのDNA。

その両者を融合させ、世の中にまだ存在しないサービスを生み出し、

その先に広がる、安心・安全、快適で便利な心ときめく豊かなモビリティ社会を。

それが、わたしたちの目指す未来であり、使命でもあるのです。



# SERVICE

# 8 SERVICES

わたしたちは、BtoB、BtoCともに、
あらゆるニーズ・シーンに応えられる8つのサービスを展開。
次世代のモビリティ社会を、トータルにサポートしていきます。

01
CONNECTED PLATFORM
コネクティッドプラットフォーム
P23

02
BIGDATA
ビッグデータ
P25

03
MOBILITY SERVICE
モビリティサービス
P26

04
TELEMATICS SERVICE
テレマティクスサービス
P27

05
PHV / EV SERVICE
PHV/EV充電サービス
P28

06
DIGITAL MARKETING
デジタルマーケティング
P29

07
REAL COMMUNICATION
リアルコミュニケーション
P29

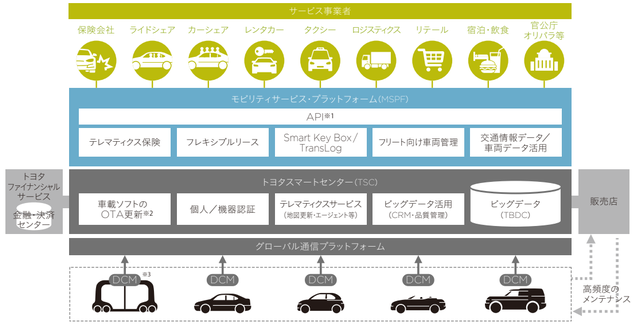
08
IT KAIZEN SOLUTION
IT改善ソリューション
P30

# CONNECTED PLATFORM コネクティッドプラットフォーム

01

## MSPF（モビリティサービス・プラットフォーム）

MSPFとは、トヨタ自動車とトヨタコネクティッドが構築した、モビリティサービス向けの様々な機能を提供するオープンプラットフォームです。トヨタのコネクティッドカーから収集される車両ビッグデータは、我々が構築する専用のクラウドに、安全かつ、セキュアに管理されます。MSPFでは、その車両ビッグデータを有効に活用できるように、車両管理や認証機能などの様々なAPIが用意されています。サービスを提供する企業、例えばライドシェアやカーシェア事業者、また保険会社等は、このプラットフォームを介して、トヨタやレクサスの車両情報と連携したサービスを提供することが可能です。
今後は、このMSPFをe-Palette、カーシェアやライドシェアといったモビリティサービスのほか、テレマティクス保険など、様々なサービス事業者との連携に活用していきます。




※1 APIとは：Application Program Interfaceの略。プログラミングの際に使用できる関数。それらの関数を呼び出すだけで機能を利用できる。
※2 OTAとは：Over The Airの略。無線通信を経由して、ソフトウェアの更新を行うこと。
※3 DCMとは：Data Communication Moduleの略。データ通信のための専用通信機。

## Location Based Service

Location Based Serviceとは、コネクティッドカーから収集されるビックデータをもとに、地図表示・地点検索・交通情報・ルート案内などの各種情報をスマホやPCでご利用いただけるAPIサービスです。
サービスの提供を通じて、ドライバーのスムーズな移動や事業者が抱えている移動にまつわる様々な業務課題の解決を目指します。
今後、配車アルゴリズムやダッシュボード機能などの新機能実装を予定しています。

※APIとは：Application Program Interfaceの略。プログラミングの際に使用できる関数。それらの関数を呼び出すだけで機能を利用できる
※SDKとは：software development kitの略称で特定のソフトウェアを開発する際に必要なツールのセット(APIのライブラリ、サンプルプログラム、技術文書などが含まれる)のこと

### 活用例

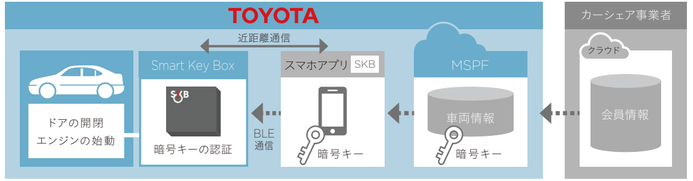
**移動データを活用した新規ビジネス創出に**

本サービスを活用して収集される移動情報はお客様自身でも分析・活用することが可能。需要予測・広告・ゲームなど、収益の柱となる新しいビジネス創出を行う事ができます。

## SKB（スマートキー・ボックス）

カーシェアにおいて安全かつ安心なドアロックの開閉やエンジン始動を実現する、車載専用端末です。SKB端末を車内に設置するだけで、車両貸し出しに必要な鍵の受渡しをスマートフォンで安心かつ安全に行うことが可能となります。車両の利用者は、スマホアプリを操作することで、暗号キーを受信し、そのスマートフォンを車両に近づけるだけで暗号キーが認証され、ドアロックの開閉などを行うことができます。ドアロックの操作可能な時間は、利用者の予約内容に応じてセンターで設定・管理可能です。

※エンジン始動機能は日本国外から活用を進めています。




※BLE（Bluetooth Low Energy） 近距離無線通信技術Bluetoothの拡張仕様の一つで、極低電力で通信が可能

### 活用例

**Getaround社 カーシェアサービス**

2017年より、会員数50万人以上（2016年10月時点）を誇る米国カリフォルニア州の個人間カーシェアサービス企業とSKBを活用した実証プログラムを実施しました。

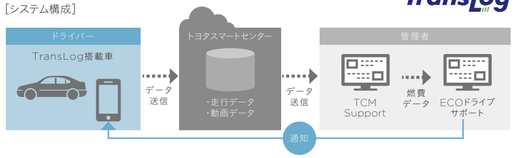
**トヨタレンタリース社 無人レンタカー貸出しサービス**

24時間365日・無人で利用可能なレンタカーサービスの実証プログラムを行っています。利用者はスマホアプリを使って車の予約や貸渡車両の施解錠を行うため、店頭手続きなく、いつでも好きなときに車の貸し出し・返却ができます。

## TransLog

カーリースを利用する法人のお客様に向けた車両運行管理を支援するテレマティクスサービスです。トヨタが2010年に開始したテレマティクスサービス「G-BOOK BIZ」を改良したもので、2016年1月よりトヨタレンタリース店で展開を開始しています。従来のサービス（運転日報自動作成、安全・エコ運転診断、危険運転警告など）に加え、更なるエコ運転に役立つ「ECOドライブサポート・燃費管理」サービスや、ドライブレコーダー機能により動画と地図データが連動した状態で運転状況の確認が可能な「危険挙動記録」、勤怠管理や業務担当エリアの見直しに活用可能な「走行軌跡表示」といった新機能を追加し、よりお客様ニーズの高いサービスを提供しています。

［システム構成］

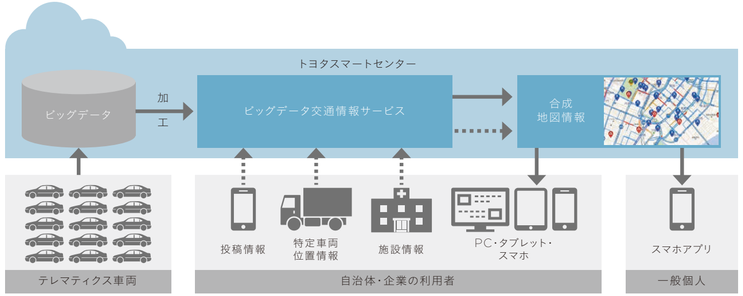


# BIGDATA ビッグデータ

02

## ビッグデータ交通情報サービス

テレマティクスサービスを通じて収集・蓄積される、車両の位置・速度や走行状況などの情報を含むビッグデータを基に生成した交通情報を提供するサービスです。一般的に利用されるVICS（Vehicle Information and Communication System）では、全国の主要道路の交通状況を把握できますが、このビッグデータ交通情報サービスは、主要道路だけでなく幹線道路や市道レベルまで、交通状況をリアルタイムに把握することができます。
このビッグデータ交通情報サービスは、様々な企業や自治体にご利用いただけるプラットフォームとしても提供が可能です。ご利用いただく企業や自治体が所有する様々な情報を、地図上に付与することで、交通流改善や地図情報の提供、防災対策などにご活用いただけます。




## 通れた道マップ

トヨタ車（T-Connect・G-BOOK・G-Link搭載車）から収集したプローブ情報を基に、直近約24時間の通行実績情報を地図上に表示します。通行実績情報は常時更新がされる為、最新3時間毎の情報を、パソコンまたはスマートフォンからご覧いただけます。
災害時には、避難所までのルートを表示・案内する機能を備え、自治体向け交通情報サービスとも連動することで、自治体が提供する避難情報の災害情報を共有することも可能です。

# MOBILITY SERVICE モビリティサービス

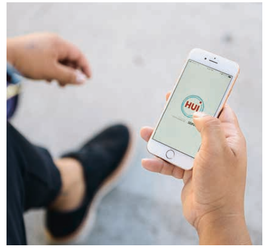
03

## Servco社カーシェアサービス「Hui」

「Hui」は、2018年より米国ハワイ州のトヨタ販売店Servco社※で開始された、ステーション型カーシェアサービスです。スマートフォンによるドアロックの開閉などの機能に加え、事業者向けに車両管理や利用者の認証、決済サービスといった機能を提供しています。利用者は、専用のスマホアプリを通じて、ホノルル市内にある25か所のステーションからクルマを、24時間いつでも借りることができます。また、ガソリン代や保険料なども全て基本料金に含まれるため、窓口での手続きが不要で、車両予約、利用、支払いまでの一連の操作を全てスマホアプリ上で行うことができます。ホノルル市民や旅行客の皆様に、新たな移動手段としてご利用いただいています。

※1919年創業、ハワイにおけるトヨタ、レクサス、SUBARUの販売代理店。
車両販売のほか、保険の仲介や電化製品の販売なども手がけています。

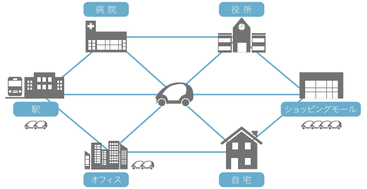
管理者画面イメージ



## 超小型EVシェアリングサービス「Ha:mo」

「Ha:mo」とは、トヨタ自動車が提案する、パーソナルな乗り物と公共交通を最適につなぎ、シームレスで快適な移動と、地域の交通課題解決をサポートする次世代の交通システムです。利用者はスマホアプリで車両を予約し、好きなステーションで乗って好きなステーションで返すことができます。Ha:moと公共交通を組み合わせたルート候補（パーク&ライド）の案内や、渋滞状況や駐車場の満空状態を考慮したルートの探索など、目的地まで交通手段に応じたナビで案内します。現在、愛知県豊田市、東京、沖縄、タイ・バンコク、萩市、出雲市で実施しており、トヨタコネクティッドはシステムおよびスマホアプリを開発・運用し、沖縄ではサービスの企画運用も行っています。

[シェアリングネットワーク]



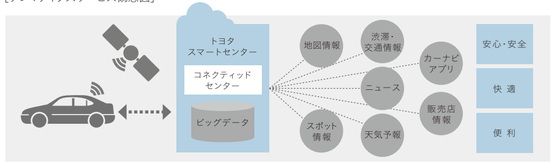
# TELEMATICS SERVICE テレマティクスサービス

04

## T-Connect(旧:G-BOOK)

T-Connectは、クルマがネットワークにつながることで、安心・安全で快適・便利なカーライフを実現するテレマティクスサービスです。2002年にWiLL CYPHAでG-BOOKサービスを開始後、G-BOOK ALPHA、G-BOOK mxと順次サービスを拡大し、2014年8月よりT-Connectとして提供しています。24時間365日、専用のオペレーターによる丁寧できめ細かい情報検索や配信を行う「オペレーターサービス」や行きたい場所をナビに話しかけるだけで簡単検索できるエージェント(AI音声対話サービス)、警告灯点灯時にコールセンターから適切なアドバイスを受けたり、販売店からメンテナンスのアドバイスを受けられる「eケア」、交通事故や急病など緊急事態発生時の緊急通報システム「ヘルプネット」など充実のサービスを備えお客様の毎日のドライブを安心・安全にサポートします。

[テレマティクスサービス概念図]




[AI音声エージェント]

[コネクティッドセンターオペレーター]

グローバル展開

スマートフォン向けテレマティクスサービス&システムの開発、
運用サービスを提供。

## G-Link

レクサスオーナー様専用の最高のおもてなしサービスです。T-Connectの豊富なサービスに加え、オーナー様専用コールセンター「レクサスオーナーズデスク」や事故や故障などのトラブルに対応する「レクサス緊急サポート24」など、安心・安全でドライビングインテリジェンスなレクサスライフをお届けします。

## My TOYOTA for T-Connect/ My LEXUS

T-Connect/G-Linkと連携して利用できるスマホアプリです。スマートフォンで車両の状態の確認やドアロックの開閉などの遠隔操作や、駐車場で車の位置を地図上で教えてくれる機能など、車を離れている時にもドライバーの安心安全をお守りします。

## TCスマホナビ

無料で利用できるスマートフォン向けナビゲーションアプリです。トヨタ独自のリアルタイム交通情報「T-プローブ交通情報」の表示のほか、交差点での拡大図表示や交差点名の読み上げなど、見やすい地図とわかりやすい音声によってルートを案内します。車載ナビとスマートフォンの連携により、クルマに乗る前から降りた後まで、シームレスな案内を可能にします。

# EV/PHV SERVICE EV/PHV充電サービス

05

## G-StationⅡ

G-StationⅡは、EV/PHV向けの充電スタンドです。2011年、トヨタ自動車のプリウスPHVの車両発売に合わせ、販売を開始しました。国内の主要な電気自動車に対応し、専用ICカードによる充電だけでなく、各種充電サービスカードもご利用できます。これまで、トヨタ自動車様販売店、ショッピングモールなど全国約4,300拠点に設置されており、PHV/EVをご利用されているお客様の快適で安心なドライブをサポートしています。また、設置者には管理システム G-Station Managerを提供し、利用履歴の閲覧やスタンドの稼働監視等がご利用いただけます。

## 全国EV・PHV 充電まっぷ

「充電まっぷ」は、全国の充電スタンドを検索するスマホアプリです。全国の充電スポットを網羅しており、異なるメーカーやブランドの充電スタンドが現在位置(GPS利用)やキーワードから検索できます。

地図上での
検索

充電スタンド
情報詳細

## EV・PHV充電サポート

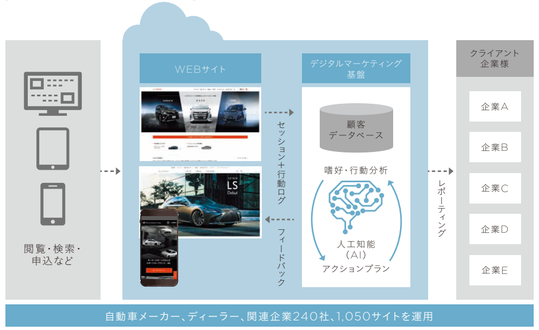
充電器が設置されているトヨタ販売店、レクサス販売店や全国の商業施設・宿泊施設などで、充電を有料でご利用いただける、充電サービスです。「EV・PHV充電サポートカード」の認証で、トヨタ販売店、レクサス販売店および合同会社日本充電サービス(NCS)の急速充電器・普通充電器を会員価格で利用できます。対象車両であれば、新車・U-Car(中古車)問わず利用可能です。

# DIGITAL MARKETING デジタルマーケティング 06

## WEBサイト企画開発・分析・UXデザイン・パーソナライズドコミュニケーション

お客様と企業の新たな接点を創出し、パーソナライズドコミュニケーションを実現するマーケティングソリューションです。WEBサイトの企画開発から運用、データ分析、セキュリティマネジメントまですべてのプロセスを一貫してサポートすることで、顧客ニーズを満たすUX（ユーザーエクスペリエンス）を実現します。また、トヨタコネクティッドが保有するビッグデータを活用し、ユーザーの行動履歴分析によるカスタマージャーニーの作成やデジタル顧客情報の見える化によるマーケティング・プラットフォームの構築、マーケティングオートメーションツールの導入支援など、お客様一人ひとりの趣味嗜好に合ったコミュニケーション施策を実現する様々なソリューションやサービスを提供します。

［デジタルマーケティングサービス概念図］




# REAL COMMUNICATION リアルコミュニケーション 07

## イベントプロモーション

バーチャルとリアルを融合した新たな顧客体験を創出するイベントを企画・運営しています。サーキットの興奮と臨場感を伝えたい、という想いから始まり、「TOYOTA GAZOO Racing」ではWebサイトやソーシャルイベント、マーチャンダイジングを融合したイベントを実施しています。デジタルコミュニケーションと連動させることで様々な顧客接点を創出し、更なる顧客満足向上と、信頼関係構築をご支援します。

## GAZOO Shopping

お客様のカーライフをもっと楽しくするアイテムを販売する総合Eコマースサイトです。トヨタ自動車が提供する「GAZOO.com」内の専用Eコマースサイトとして、2000年から構築・運用し、決済から物流までトータルソリューションを提供しています。

## GAZOO e-Support

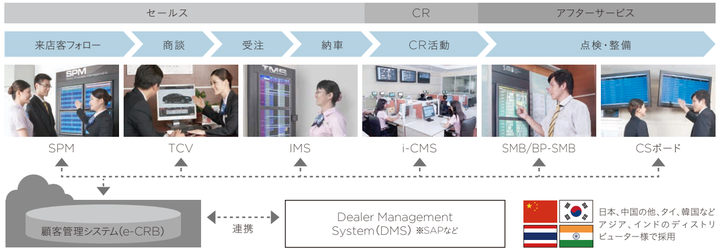
海外赴任者様とそのご家族向けに、書籍や教育教材、生活用品、食品、医薬品など日本の商品を販売するECサイトです。トヨタ自動車様、デンソー様、豊田自動織機様など多数企業様に海外赴任者向け福利厚生施策としてご利用いただいています。

# IT KAIZEN SOLUTION IT改善ソリューション 08

## 販売店顧客向けサービス支援「e-CRB（evolutionary Customer Relationship Building）」

お客様と販売店、メーカーを強固につなぐ、お客様との長期的な信頼関係を構築するCRMの仕組みがe-CRBです。トヨタ自動車が培ってきたTPS（Toyota Production System）に基づく管理手法と改善ノウハウを活かし、来店客のフォローから商談、さらには納車後のCR活動やアフターサービスに至るまで、高効率で高品質なディーラーオペレーションを実現します。現在、8ヶ国10ディストリビューターに導入し、日本では、e-CRBと既存のDMSを融合したものを、改善モデル店で展開しています。

［販売店におけるe-CRBの機能］




## 新型システム台車（ICS）

2018年2月より、トヨタの販売店様に導入している3代目のシステム台車です。点検作業の高効率・高品質化はもちろんシニアや女性エンジニアにも優しい車検作業を実現します。一台にタイヤの昇降機能や必要な工具を備え、適切なツール配置や手離れの改良を行うことで、作業のリードタイムを大幅に短縮することが可能となりました。

## 販売物流管理支援「SLIM（Sales Logistics Integrated Management）」

メーカー、ディストリビューター、ディーラーが一体となったJIT（ジャストインタイム）経営を実現する販売物流統合管理システムです。生産から物流、販売までのプロセスに存在する車両を、大型モニターで一台一台アイコンで見える化します。ディストリビューターは、車両が工場で着工されてディーラーでお客様に納車されるまでをトラッキングし、各プロセスのリードタイムや滞留を監視します。

## 豊作計画

米生産農業法人向けに、効率的な米生産をサポートするクラウドサービスです。自動車事業で培った生産管理手法や工程改善ノウハウを農業分野に応用し、生産性向上に貢献します。

# VOICE

TOYOTA CONNECTED
TALK SESSION

# まだ世の中にないものを、世界へ。それぞれの視点から見つめる、トヨタコネクティッドの未来。

── まず、仕事のおもしろさについて、教えてください。

渡辺：常にチャレンジできる社風です。販売店での点検を効率化するIT台車の生産に携った後、実際の改善現場を経験するためにトヨタ自動車へ出向。トヨタ生産方式を農業に活かすプロジェクトにも参加しました。すべての経験が仕事に活きている。机上ではなく、現場を体感する大切さを学びました。

■ソリューション事業部
室長
渡辺　友介

藤田：使う人の視点を持つのは、重要ですよね。担当しているカーシェア向けアプリでも、カスタマーはもちろん、運営側のコストなども考えて開発しています。さらに、このサービスで世の中がどう変わるか、未来も予測しながら進めていく。Webサイトをつくっていたときと比べると、ものごとを広くとらえる力がつきました。

シヴァ：わたしたちの事業でも「カスタマーサービス」がキーになります。テレマティクスと聞くと「技術」を連想するかもしれませんが、それだけでは「魅力的なサービス」にはならない。北米、アジアなど各国のデモグラフィクスを綿密に調査・分析するのは、国によって喜ばれるサービスが違うから。それが、難しくもあり、おもしろいところです。

三島：わたしは、前職（IT企業）のキャリアを活かし、新しいものを生み出す仕事をしたくてトヨタコネクティッド（以下TC）に転職しました。いまの仕事はまさに希望通りです。SKBなどのサービス展開は、まだ海外が主流で日本ではこれからなので、将来の大きな可能性を感じます。一方で、整備されていないことも多く、道を拓いていくことが大変で、醍醐味でもあります。「TC内のベンチャー企業」で働いている感覚（笑）。今後は、自分が中心となって活躍していきたい。

シヴァ：確かにTCには「アントレプレナー（起業家精神）」のマインドセットを感じます。新しい情報を取り入れ、スピーディーに企画して、マーケットに持ち込むのが得意です。

── やりがいは、どんなことですか？

藤田：メディアでも注目されている自動運転やコネクティッドという最先端の業界の中心で、さらに新しいものを生み出せるチャンスがあるということ。もちろん、そのためには、最新の技術や時代に合った文化を学び、自分自身も柔軟に変化していく努力も必要ですが。

板谷：会社の成長は、売上などの「数字」に表れます。その勢いを目の当たりにすると、わたしもコネクティッド事業を支える一員だと実感できます。もちろん、万が一ミスをすれば、ブランドイメージを傷つけてしまう立場でもある。大きな責任と同時にやりがいも感じます。

■デジタルマーケティング事業部
室長
藤田　ひほこ

■スマートコミュニティ事業部
三島　達矢

── 経理ならではの視点もありそうですね。

板谷：はい。経理は集計ではなく「追究」が大事。その「数字」がどう生まれたのかを深堀りすると、意外なことが見えてきます。この事業が不調なのは、原価やコストに原因があるのかも、など。それらの「気づき」は、業務改善にもつながります。

── これからの目標を教えてください。

渡辺：クライアントと長期的な信頼関係を築くこと。そのためには、常にニーズを敏感にとらえることが必要です。いいアイデアでも1年かけてかたちにしていては意味がない。ジャストインタイムで応えられるよう、自分をアップデートしていきたいですね。

藤田：「トヨタ」の基盤を活かして、トヨタ自動車と協働して新しいモビリティサービスを生み出しながら、さらに蓄積したノウハウをもとにTCオリジナルのビジネスも展開してみたい。その両方ができるのは、TCならではだと思うんです。

三島：たしかに主体的にサービスが提供できたら、もっとおもしろくなりそうですね！わたしの目標は、Googleのように社名を聞けばすぐにサービスを思い浮かべてもらえるような会社にしていくことです。

■経理部
室長
板谷　寛樹

板谷：わたしは「経営の羅針盤」としての経理の役割を果たしたいですね。「数字」をマネジメントに活かし、ときには軌道修正の舵もとれるような存在に。また、経理などの管理部署も含めて、社員一人ひとりのアイデアを共有し、全員が経営に参加できる会社にしていけたら理想的です。

藤田：今日のような意見交換の場を増やしていきたいですね。

シヴァ：TCのイノベーションとディスラプションで、まだ世の中にない技術、ビジネスモデル、サービスモデルを世界へ。これがわたしの目標。ここにいるみなさんと、その夢を語り、実現していきたいと思います！

■テレマティクス事業部
シヴァナタン シヴァ

TOYOTA CONNECTED
VOICE 01

# 世界一のモビリティサービス・プラットフォーマーをめざす。その戦略の、まさに中心にいる。

コネクティッド開発部
モビリティサービス開発室　室長
小笠原　渉

### 「その先に使う人がいる」という視点

めまぐるしく技術が進歩し、競合がひしめきあうモビリティサービスの領域。いかに新しい技術や情報をとらえ、かたちにできるかという「スピード感」が大切です。その点、クルマという「デバイス」をつくっているのは、トヨタの強みだと思います。クルマや他のデバイスから収集されるIoTデータはもちろん、国内外のユーザーと繋がり、「生の声」を次のサービス開発に活かしていけるから。「その先に使う人がいる」という視点は、わたしたちの大きなモチベーションになります。

### 柔らかくしなやかにゴールをめざす

MSPFの活用では、カーシェア、ライドシェアなどはもちろん、幅広いパートナーとの協業が考えられます。今後はエンジニアも、自動車だけでなく業界の枠を超えたビジネスに、敏感にアンテナを巡らせていることが求められます。将来的には、「内製チーム」をつくる計画も。その目的は、開発者自らが知識や技術を蓄積し、柔軟にご要望に応え、クライアントとともにゴールをめざす体制づくり。まだ世の中にないサービスを生み出すためには、既成概念にとらわれない自由な発想がカギを握るのです。

### 予測ができない。だから、おもしろい

トヨタがめざすのは、人とクルマと社会を結び、安心便利で心ときめく未来をつくる、世界一の「モビリティサービス・プラットフォーマー」。トヨタコネクティッドもそのビジネスの一端を担う会社として、得意分野を活かして、世界と戦えるサービスを生み出していきたいですね。クルマを所有する時代から、利用する時代へ。モビリティサービスの可能性は大きく広がり、どんな世界が描かれるか予測ができない分、とても楽しみな業界でもあります。まさに、その真ん中にいる。その高揚感が、今日もわたしたちの背中を押してくれるのです。



### 大きな責任と誇りが、日々の原動力に

クルマから集めた情報を活かし、T-Connect、G-BOOKなどのテレマティクスサービス、トヨタ販売店サポートなどを提供するトヨタスマートセンター。その基盤となるシステム開発を担当。さらに、集積されたビッグデータは、世の中に新しいサービスを生み出すMaaS（Mobility as a Service）事業にも活用されています。つまり、わたしたちの開発は、人々の生活を安全安心、豊かにするトヨタのコネクティッド事業全体を支えているということ。そんな誇りが、日々の原動力となっています。

### 部署を超えてモビリティサービスの開発も

DCMを搭載したクルマの台数が増え、集積するデータの量も膨大に。システム上の課題に直面しながらも、これぞ「トヨタコネクティッド」という社名らしい仕事に心が弾んでいます。さらに、現在は海外企業と協業したモビリティサービスの開発にも携わっています。実は、これは部署の枠を超えたプロジェクト。エンジニアたちが自由にディスカッションの場を持ち、コラボレーションしていける。「失敗を恐れず、まずやってみよう」と一歩を踏み出せる。ここには、そんな自由な空気が流れているのです。

### これまでにない発想で新しい風を吹かせる

たとえば、TransLogによる運転診断はレンタカーやカーシェアの割引サービスにも応用できる。つまり、新しいサービスは発想しだいで生み出せるということ。これからは異業種の経験、スキルを持つ人材やベンチャー企業、あるいは大学などと提携して、これまでにないビジネスモデルをつくりだすのもおもしろいと思っています。トヨタのコネクティッド技術と、新鮮なアイデアが化学反応を起こし、社会に新しい風を吹かせる。そんな日も、きっと近いはずです。

TOYOTA CONNECTED
VOICE 02

# もっと広く、強く、豊かに。人とクルマと社会をつなぐ、コネクティッド技術を支える。

コネクティッド開発部
コネクティッド開発室　室長
瀧　比呂志

# PROFILE

TOYOTA CONNECTED
PROFILE

# HISTORY

## 1996

トヨタ自動車株式会社の国内企画部に、
業務改善支援室（チームCS）が発足

## 1997

画像システム「GAZOO」が誕生

## 1998

インターネットサイト「GAZOO.com」を開設

## 1999

eコマース「GAZOO商店街」をオープン

## 2000

トヨタ自動車株式会社の顧客向けITを推進する、
戦略ビジネスユニットとして、
「ガズーメディアサービス株式会社」設立

GMS
GAZOO MEDIA SERVICE

## 1996

### お客様との接点を拡げるためTCを設立

「工場を6時間で出たクルマが、なぜ販売店で何週間も滞留するのか」。TCのルーツは、当時トヨタ自動車営業本部課長だった豊田章男（現・トヨタ自動車社長）の疑問に遡ります。そこで、1996年「業務改善支援室」（チームCS）を立ち上げ、友山茂樹（現TC社長）を含む70名のメンバーが全国の販売店に常駐。TPSとITを駆使した、販売店での業務改善活動に取り組みました。そして、その活動を通じて、重要なことに気づいたのです。「自動車ビジネスはクルマを売ったら終わりではない。売ったクルマとお客様との接点を維持し続けることが、その基盤にあるべきだ」と。
その結果、1997年誕生したのが画像システム「GAZOO」でした。販売店に設置された端末で、全国の販売店が取り扱う新車・中古車を閲覧できる。当時としては画期的なシステムでした。インターネットサイト「GAZOO.com」も開設。さらに「もっとクルマと生活する楽しさを伝えたい」と、音楽、旅行、ファッションなど、ライフスタイルごと提案するe-コマース「GAZOO商店街」もオープン。ITと自動車事業が融合する時代が来ると予見し、「ITによってお客様との接点を作る」との思いで、豊田氏・友山氏が立ち上げたのが、「ガズーメディアサービス株式会社」。つまり、現在のTCだったのです。

## 2000

### コンビニでお客様との接点を創る「E-TOWER」

2000年、マルチメディアキオスク端末「E-TOWER」が、全国のコンビニ7,000店舗に設置され、話題を呼びました。「E-TOWER」は、SDカード、メモリスティック、MDなどさまざまな記憶媒体に対応し、衛星配信による音楽データやゲームのダウンロード、カーナビの地図データの更新、チケット予約、デジカメの画像プリント、ATMなどの機能を持つ多機能端末でした。様々な異業種と連携して、革新的なサービスを生み出し、お客様との接点をさらに拡大していく画期的なビジネスモデルは、後にTCが展開していくサービスの原点とも言えるものです。わたしたちがめざす「限りなくカスタマーインへの挑戦」を象徴する専用端末の登場が、当時のメディアを賑わせました。

## 2001

E-TOWER向けコンテンツ衛星配信事業を開始

## 2002

ガズーメディアサービス株式会社がトヨタのテレマティクス事業を統合
テレマティクスサービス「G-BOOK」が誕生
全国のファミリーマート、スリーエフに、
E-TOWER7,000台を設置完了

## 2003

「デジタルメディアサービス株式会社」へ社名変更
株式会社SUBARUへ「SUBARU G-BOOK」を提供開始

DM
Digital Media Service

## 2004

マツダ株式会社へ「MAZDA G-BOOK」を提供開始
タイに子会社TCAP(TOYOTA Connected Asia Pacific Ltd.)を設立
トヨタ自動車株式会社がタイ(TMT)において「e-CRB」を展開開始

## 2005

「G-BOOK ALPHA」を提供開始
中国に子会社TCCN(TOYOTA Connected Beijing)を設立
国内LEXUS向けテレマティクスサービス「G-Link」を提供開始

## 2002

### 「G-BOOK」で、新しいクルマの価値「つながる」を創出

2002年、トヨタは人とクルマと社会を有機的に結ぶテレマティクスサービス「G-BOOK」をスタート。「走る、曲がる、止まる」に加えて、新たなクルマの価値「つながる」を生み出しました。幅広い業界・業種と提携して、ドライバーに多彩なコンテンツやサービスを提供し、安全安心はもちろん、快適便利なモビリティライフを創出するさきがけに。そのマインドは、2007年に発表した第3世代G-BOOKmXへと受け継がれ、最新地図を配信する「マップオンデマンド」や、リアルタイムプローブによる交通情報「Gルート探索」などに対応した業界最先端の総合テレマティクスサービスを展開。また、2010年には急増するスマートフォンユーザー向けに「Smart G-BOOK」も開始しています。

TOYOTA CONNECTED
PROFILE

# HISTORY

## 2006

マツダ株式会社へ「MAZDA G-BOOK ALPHA」を提供開始

トヨタ自動車株式会社が中国（GTMC）の全販売店で「e-CRB」を導入

## 2007

「G-BOOK mX」の提供開始

トヨタ自動車株式会社が「GAZOO Racing」の活動開始、
専用サイトにて実況中継実施

株式会社SUBARUへ「SUBARU G-BOOK ALPHA」を提供開始

プライバシーマーク取得

## 2008

「トヨタメディアサービス株式会社」に社名変更　**TOYOTA MEDIA SERVICE**

トヨタ自動車株式会社が中国（GTMC）でSLIMを展開開始

## 2009

中国でテレマティクスサービス「G-BOOK」を提供開始

## 2010

法人向けテレマティクスサービス「G-BOOK BIZ」を提供開始

株式会社SUBARUへ「SUBARU G-BOOK mX」を提供開始

スマートフォン向けテレマティクスサービス「smart G-BOOK」を提供開始

## 2011

インドに子会社TCIN（TOYOTA Connected India pvt. Ltd.）を設立

トヨタ自動車株式会社がインドで「e-CRB」を展開開始

PHV/EV向け普通充電スタンド「G-Station」を開発・販売開始

マイクロソフト・コーポレーション、セールスフォース・ドットコムと資本提携

トヨタ自動車株式会社の「トヨタスマートセンター」を開発

## 2012

タイでスマートフォン向けテレマティクスサービス「T-Connect」を提供開始

## 2013

トヨタ自動車株式会社の「ビッグデータ交通情報サービス」を開発

UAEに子会社TCME（TOYTOA Connected Middle East FZCO.）を設立

超小型EVシェアリングサービス「Ha:mo」のシステム運用開始

## 2014

テレマティクスサービス「T-Connect」を提供開始

中近東でスマートフォン向けテレマティクスサービス、
「T-Connect」を提供開始

## 2015

スマートフォン向け充電器施設情報検索アプリ、
「全国EV・PHV充電まっぷ」を提供開始

EV/PHV向け充電スタンド「G-Station II」を開発・販売開始

## 2016

法人向けテレマティクスサービス「TransLog」を提供開始

北米に子会社TCNA（TOYOTA Connected North America, Inc.）を設立

トヨタ自動車株式会社のMSPF（モビリティサービス・プラットフォーム）を構築・運用開始

スマートフォン向けナビゲーションアプリ「TCスマホナビ」を提供開始

## 2017

インドでスマートフォン向けテレマティクスサービス、
「TOYOTA Connect」を提供開始

「トヨタコネクティッド株式会社」に社名変更

## 2018

新型システム台車「ICS（Intensive Care Stall）」を発売

イギリスに子会社TCEU（TOYOTA Connected Europe, Ltd.）を設立

TCNAがハワイ州でカーシェアサービス「Hui」を提供開始

海外子会社の社名を「トヨタコネクティッド」に統一

## 2019

インドの子会社TCINがチェンナイに新オフィスを設立

## 2020

NTTデータとモビリティサービス事業分野における業務提携を開始

東京事務所を東京・御茶ノ水の「axle御茶ノ水」へ移転
（Global Leadership Innovation Place、通称GLIPと命名）

## 2016-2018

### モビリティサービスを北米・欧州でグローバルに展開

海外市場でのモビリティサービスのニーズの高まりを受け、2016年アメリカ・テキサスに「TOYOTA Connected North America（以下TCNA）」を、2018年イギリス・ロンドンに「TOYOTA Connected Europe, Limited（以下TCEU）」を設立。トヨタのモビリティサービスプラットフォーム（MSPF）の開発強化を図り、クルマから収集されるデータを安全に集積・解析するトヨタ・ビッグ・データ・センター（TBDC）の現地での運営管理、情報セキュリティ対策に取り組んでいます。2018年には、TCNAがハワイ州でServco社のカーシェアサービス「Hui」を運用開始するなど、多様で豊かなモビリティライフを海外のお客様にもお届けしています。

TOYOTA CONNECTED
PROFILE

# GLOBAL NETWORK

## 国境を超えて、
## 豊かなモビリティライフを
## 提供するために。

お客様との接点を、
日本国内だけでなく、
世界に創出していきたい。
国境を超えて、
多様でより豊かなモビリティライフを
提供していきたい。
そんな思いをかたちにするために、
5ヶ国7つの海外事業体と、
シームレスに連携しながら、
グローバルに事業を展開しています。

TC（日本・名古屋、東京）
トヨタコネクティッド株式会社

TOYOTA Connected

TCAP
（タイ・バンコク）

TOYOTA Connected
Asia Pacific Ltd.

TCCN
（中国・北京、広州）

TOYOTA Connected
Beijing

TCIN
（インド・バンガロール、チェンナイ）

TOYOTA Connected
India Pvt. Ltd.

TCNA
（アメリカ・テキサス）

TOYOTA Connected
North America, Inc.

TCEU
（イギリス・ロンドン）

TOYOTA Connected
Europe, Ltd.

トヨタコネクティッド株式会社

[Head Office]
〒460-0003
愛知県名古屋市中区錦一丁目11番11号 名古屋インターシティ14階
TEL.052-219-6700(代表)

[Tokyo Office]
〒101-0052
東京都千代田区神田小川町三丁目28-5 axle御茶ノ水 5階、6階

http://www.toyotaconnected.co.jp

2021.01.005