

IT活用事例③

低価格競争への対策  
モバイル活用

# 選ばれる貸切バス会社へ iPadから位置連動の観光ガイド

◆ 富山県氷見市・バス・タクシー業 ◆  
平和交通の場合



代表取締役 山田真功氏



氷見 平和交通  
山田社長

北陸観光を  
楽しんでほしい  
がドライバーの負担も  
軽くするには...?

会社概要

平和交通株式会社

富山県氷見市柳田2078-1

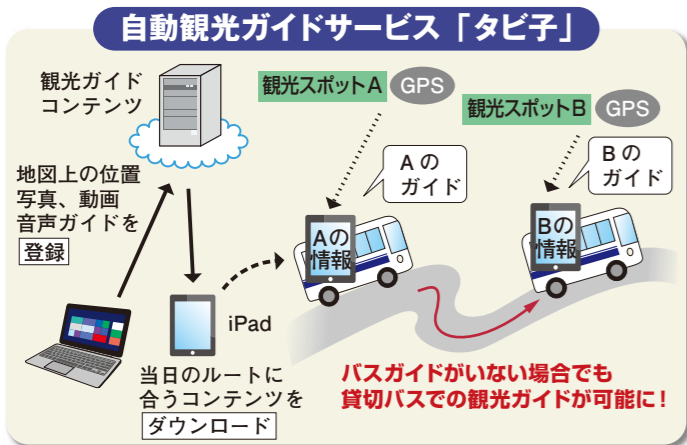
- 設立：1950年
- 従業員数：40名
- 事業内容：貸切バス・タクシー・旅行業
- URL：http://www.heiwa-himi.jp/

サポーター紹介



ITコーディネータ 菊地光氏  
ひかりIT 代表  
http://www.hikari-it.jp/  
ITコーディネータ富山 理事

富山県を中心に活動するITコーディネータ。ホームページを活用した販路開拓支援、モバイルやクラウドの活用支援に積極的に取り組んでいる。  
以前から山田社長とは面識があったが、3年前の再訪問をきっかけに、支援依頼を受ける。  
平和交通のアプリ開発支援に際しては、現状の業務プロセスを分析したうえで、アプリ開発後の活用シーンを描き、RFP(提案依頼書)を作成。  
開発中は、進捗状況を随時チェックながら、アプリの仕様や運用方法等について調整を図るなど橋渡し役を担い、完成後は平和交通社員への操作サポートなども行った。  
山田社長は、「私自身はITに詳しい方だと思っていましたが、菊地さんはさらに豊富な情報をお持ちなので、助かれました。求めることとITを結びつけてもらいました」と評価する。モバイルアプリを開発できるベンダーの発掘と調整も、今後のITコーディネータの大切な仕事になるだろう。



「Tabi」の利用例。あらかじめ地図上の場所と対応するコンテンツを作成しておき、当日のルートに合わせてiPadにダウンロードする(上) バス内ではiPadとモニターを接続。iPadが取得した位置情報に合わせた情報が流れる(下)



コンテンツは同社の社員が手づくりし、音声は自動読み上げアプリを利用してしている。  
「試験利用をしたところ、反応はまずまずというところですよ」と山田社長。  
同システムの構築を支援したITコーディネータの菊地光氏は、開発の経緯を振り返る。  
「山田社長に構想を伺ったのは5年前でしたが、この間にITの環境がガラッと変わってモバイルが身近になり、中小企業でも簡単に使えるようになりました。最適なタイミングでした」

菊地氏は要件を整理してモバ

「新規参入が容易になり、10〜20年前に比べて貸切バスの代金は半分近くに下がっています。一方で人命を預かる仕事ですから、働く人々の労働環境も整備が必要です。このまま価格競争をしていてよいのだろうか。他社と違うことをしないと生き残れないのではな

バスの文化である  
バスガイドを支援

価格以外に付加価値をつけることはできないか。山田社長はまず、60人乗りバスを購入し、大人数のツアー客に対応しやすくした。  
さらに顧客満足を高めるにはバスの観光ガイドの充実が有効だが、バスガイドの育成には時間も費用もかかる。また、観光ルート

が広範囲になる傾向からガイド側の負担も高まり、若い担い手が思うように集まらない現状があった。  
「このままではバスガイドがいなくなるかもしれない。バスの文化をなくさないよう、ガイドを手助けできる

システムがほしい」  
山田社長は5年ほど前からこうした問題意識を持っていた。そこへ、タブレット・スマートフォン時代の到来。2013年、iPadの位置情報を活用した自動ガイドシステム「Tabi」を開発するに至った。

GPSで位置を探し  
バス内にコンテンツを表示

「Tabi」は、バスが既定の場所を通過すると、あらかじめ登録しておいた観光地の画像・映像・ガイド音声、バスのモニター画面から自動で流れる仕組みだ。バスガイドのサポートになるうえ、自動ガイドなので運転手一人で運行しているバスでも観光ガイドサービスを提供できる。



氷見駅に停車していた「ハットリ君タクシー」



年2回ほど開催される地域のイベントでは、山田社長もキャラクターに扮して周囲を楽しませている。「ニンニンバス」の前で

従業員自らが  
取り組める環境づくりを

山田社長は、コンテンツづくりやiPad利用を従業員が自ら興味を持って楽しく行えるよう、IT活用の自由な風土づくりを心

「Facebookでは社内でのグループを作り忌憚のない意見交換をしています。私に向けた厳しい意見も書き込まれますよ。良いものを創るには現場の意見を聞くのが大事ですから」と笑みを見せる。  
iPadの利用に消極的な社員がいても、楽しく使いこなす人が出てくれば、浸透も早いはずだ。  
現在はまた、交通事情で違うルートを走った場合コンテンツが使えないといった課題はあるものの、平和交通は、観光コンテンツという独自の武器を持つことができた。  
「この独自性で価格競争にのまれないビジネスを創っていきたい」  
山田社長は本格稼働に意欲を見せる。