【ビジネス／チーム運営】

日本交通株式会社 様



日本交通では、精鋭乗務員が個人のお客様のニーズに応える新タクシーサービス「エキスパート・ドライバー・サービス（EDS）」を提供しています。約 100 人のドライバーが「キッズ」「ケア」「観光」という 3 チームに分かれ、単なる送迎以上の付加価値の高いタクシーサービスを提供しています。

ドライバーの気付きを共有して新規事業を成功に導く

プロジェクトの概要

日本交通では、精鋭乗務員が個人のお客様のニーズに応える新タクシーサービス「エキスパート・ドライバー・サービス（EDS）」を提供しています。約 100 人のドライバーが「キッズ」「ケア」「観光」という 3 チームに分かれ、単なる送迎以上の付加価値の高いタクシーサービスを提供しています。タクシー業では通常お客様とのやりとりはサービスセンターが一括して行いますが、EDS ではドライバーがお客様と直接やりとりをしています。目指すは「乗務員主導のサービス運営」です。

copyright © Cybozu

プロジェクトの課題

お客様の依頼にチームで素早く対応できるようにしたい

EDS ではお客様への即時対応が求められます。お客様から特殊な依頼を受けたドライバーが、専門スキルを持った別のドライバーに送迎を依頼するなど、ドライバー同士の情報共有のパスは多岐にわたります。
メールはさまざまな種類の情報が同じ強さで届くため、どのメールに対応すればいいかという優先順位が付けられません。われわれが求めていたのは、EDS のドライバーがオンライン上で仮想的に情報共有や連絡ができる「バーチャル営業所」だったのです。

ドライバー同士でノウハウや経験を共有してほしい

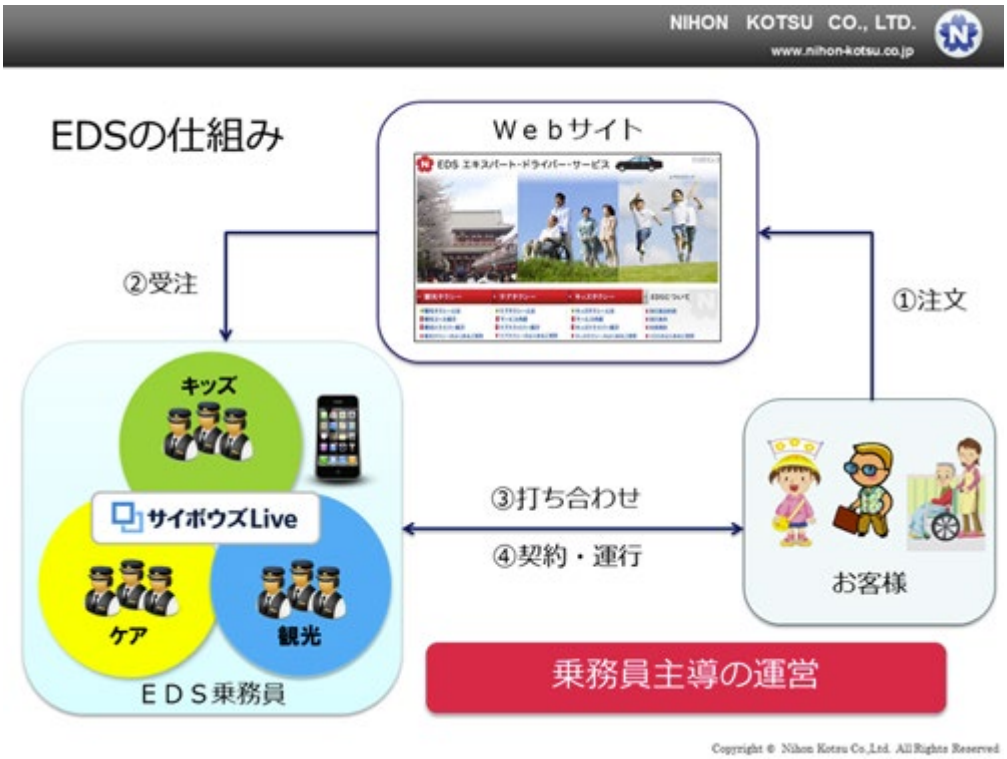
新規事業として始めた EDS では、商談の進ちょくや運行、トラブル対応、引き継ぎ事項など、あらゆる情報をドライバーに共有してもらい、運用ルールやノウハウを蓄積していく必要がありました。
対面の会議やメールでの情報共有を検討しましたが、現実的ではありませんでした。ドライバーの勤務体系は特殊で、1 日にほとんどは送迎のために外出しています。イレギュラーなお客様対応も多く、当日の送迎スケジュールはドライバーごとに異なるため、全員が集まることができるのは 2 カ月に 1 回程度。定期的に集まるのはほぼ不可能でした。

導入効果

1. お客様の要望をその場で共有、チームで協力して送迎サービスを提供できる体制に

EDS チームの情報共有のために整備したのは 2 点、スマートフォンと無料グループウェア「サイボウズ Live」です。全ドライバーがスマートフォンからサイボウズ Live にアクセスし、送迎の合間に連絡事項を共有する体制にしました。

copyright © Cybozu

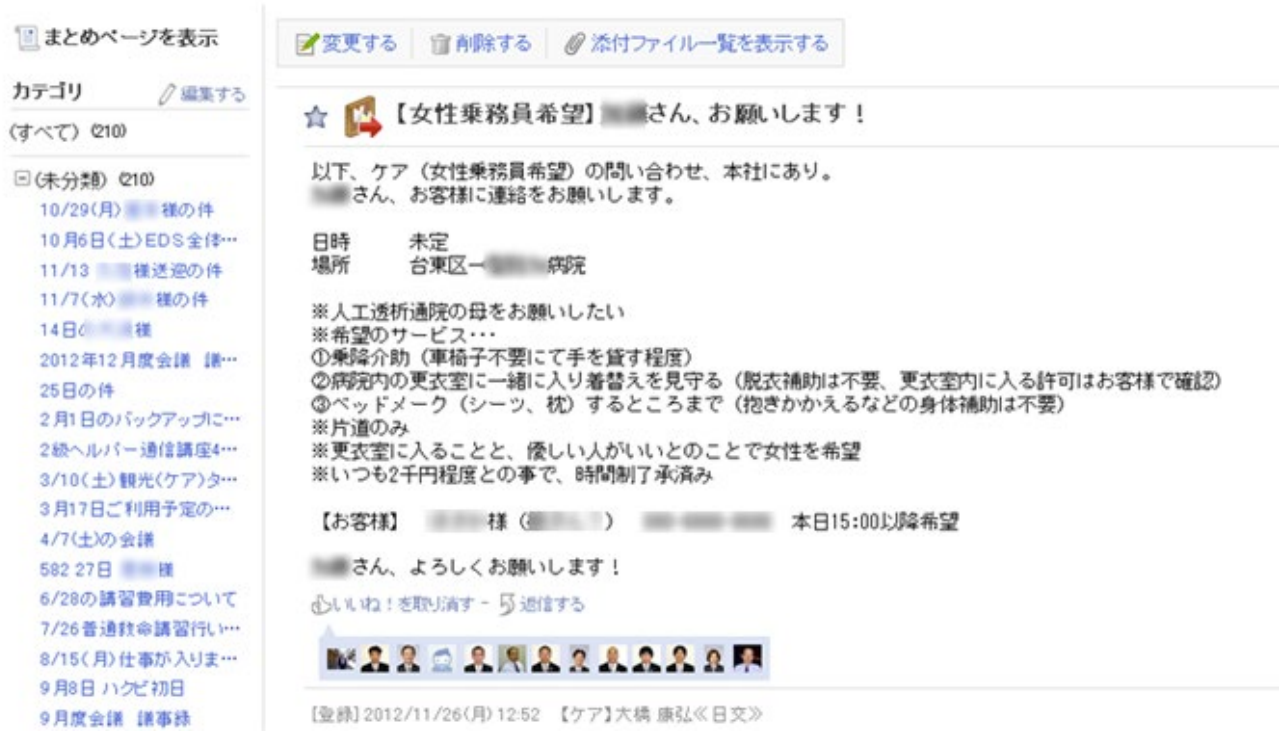


EDS の仕組みとサイボウズ Live の活用シーン（出典：日本交通株式会社）

お客様から送迎の依頼を受けた EDS チームは、「誰が最初にお客様に連絡をするか」「今回の送迎は誰が担当するか」などを「掲示板」上のやりとりで決定します。その後、ドライバーがお客様と直接連絡を取って送迎を行います。

ドライバーは、お客様への連絡時に送迎についてのご要望をお聞きします。例えば「ケア」サービスのお客様から女性ドライバーを要望されたことがありました。「病院からの外出前に更衣室で着替えをしたい」「更衣室への入室があるので担当ドライバーは女性がいい」とのことでした。

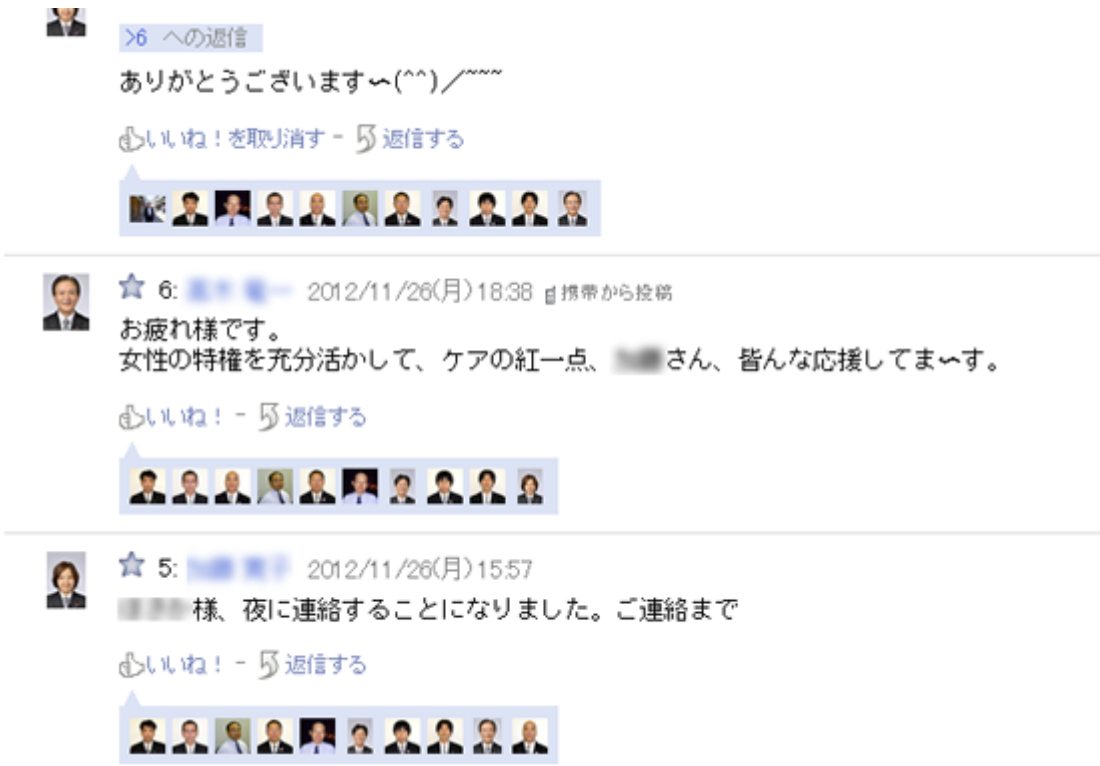
copyright © Cybozu



女性ドライバーの希望を共有

こうした場合、お客様と話したドライバーが「ケア」グループの掲示板を使い、女性ドライバーに送迎依頼の書き込みをします。それを見た女性ドライバーが「15 時以降に連絡します」と書き込み、送迎に向かいます。担当ドライバーは「今お客様の連絡待ちです」といった送迎状況を掲示板で報告することで、依頼したドライバーはきちんと送迎が行われていることを確認できます。

copyright © Cybozu



女性ドライバーの返信対応

サイボウズ Live を使うことで、お客様の送迎に必要な備品もスムーズに共有できるようになりました。例えば「キッズ」の掲示板で子どもの送迎時間の変更連絡があった場合、ドライバーはチャイルドシートの用意が必要です。ドライバーはチャイルドシートの所在をサイボウズ Live で確認し、最寄りの営業所でチャイルドシートを受け取ります。これにより最短距離で送迎に向かえるのです。

2.ドライバーの気付きが共有され、EDS の継続的なサービス改善につながった

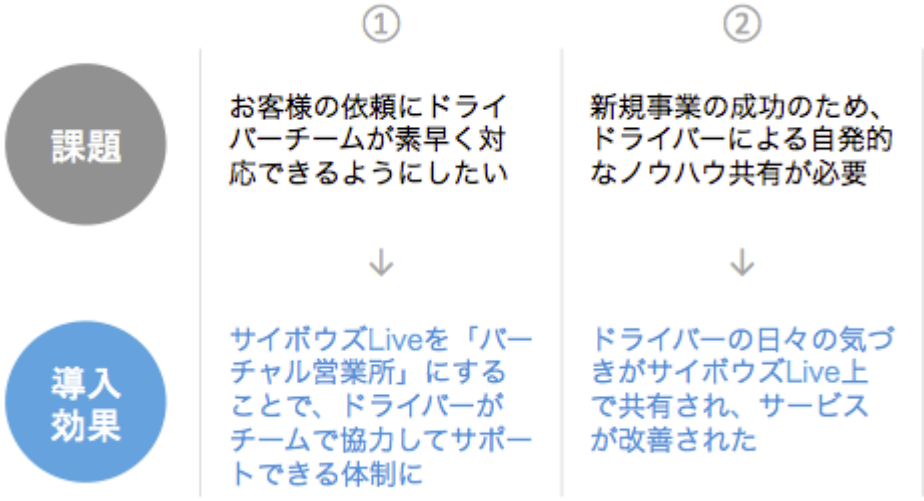
各ドライバーは送迎の合間にサイボウズ Live を使っています。業務時間の多くを送迎に費やすドライバーが空き時間に社外から情報を共有するには、グループウェアがスマートフォンに対応していることが必須です。

サイボウズ Live はスマートフォンからスムーズに使えるため、ドライバーは隙間時間を活用してプラス α の情報共有ができるようになりました。

お客様との連絡応対に加え、EDS を提供するドライバー個人の気づきも「掲示板」に書き込まれます。ドライバー同士が意見をコメントしあい、EDS のサービスを日々改善するようになりました。

お客様からの依頼や対応結果もすべてサイボウズ Live に集約されるため、過去の履歴を振り返って得た学びをノウハウとして継承したり、運用ルールを整備したりできます。チーム内のドライバー同士が自然とお互いを助け合うようになったのも、情報共有のおかげだと思います。

copyright © Cybozu



ドライバーの仕事は通常「個人プレー」であることが多いのですが、サイボウズ Live を介した仮想的なチームが組めることで、「チームプレー」で仕事ができるようになりました。特定の担当者への業務の集中を回避し、管理するリーダーがいなくてもドライバー（現場）主導で業務が回るようになりました。IT 化が遅れているタクシー業界の中で、平均年齢が 50 歳前後の EDS チームが、新規事業を成功させられたのは、サイボウズ Live とスマートフォンのおかげです。IT 化への対応がタクシービジネスでの生き残りを左右する中、「チームプレー」で売り上げを上げるという画期的な取り組みにつなげられました。

2013/07/23

copyright © Cybozu