



谷山中央自動車学校

生徒が使い慣れたLINEを活用して 送迎バスの問合せ業務がほぼゼロに ドライバーの安全意識も向上

紹介

鹿児島島の谷山中央自動車学校は、片側2車線、合計4車線という広いコースを誇る、市内で最も規模の大きな学校。生徒のニーズに合わせた最適なカリキュラムで、入稿から卒業まで最短でサポート。

導入システム

業務用IP無線システムiMESH
動態管理システムモバロケ
iMESH for LINE



問い合わせ対応の 業務削減が課題

谷山中央自動車学校では生徒の送迎にバスを運行しています。高齢者講習を積極的にやっていることもあり、「バスが来ない」という電話での問い合わせがとても多く、その電話対応がほかの業務を圧迫していました。交通状況によってどうしてもバスが遅れることはありますが、生徒は「バスが行ってしまったのではないかと不安になって問い合わせをします。そのたびに受付担当者が無線機を使って「今、どの辺ですか？」とドライバーに確認した上で、生徒にまた折り返しの電話をしていました。この運用上の課題を解消できるシステムがないかと探す中で見つけたのがiMESH for LINEでした。



LINEで送迎バスの 位置情報を公開

「一番の決め手となったのは、生徒が使い慣れているLINEを使ったシステムだったことです」と担当の営業課中大窪氏は導入の経緯を教えてくださいました。
送迎バスを利用する生徒は自動車学校の公式アカウントを追加してトーク画面を開くだけで、送迎バスの位置情報がリアルタイムで確認できます。「自動車学校の生徒は若い方がメインなので、普段から利用しているLINEを使うことでスムーズに利用していただけると思いました。入校した生徒に配る資料と一緒に、学校のLINE公式アカウントのQRコードをお渡ししています。ほかにも友だち追加してくれれば、送迎バスの位置情報だけではなく、タイムラインで休講情報等を受け取ることができるので、より便利に自動車学校に通うことができますというアナウンスをしています」。生徒の利用率も高く、導入後は送迎バスに関する電話が激減し、業務効率化を実現しました。



▲スクールバスの運行状況を地図上で確認

生徒の満足度の向上と DXの加速を目指す

「少しでもバスの運行が乱れると不安になりますが、いつでも手軽にスマホで確認できると、送迎バス利用の安心感も違ってくると思います」と中大窪氏。
業務のDX化にも積極的で、「これまでは紙の資料を配っていましたが、それもスマートフォンひとつで網羅できるようになりました。今後はLINEも情報発信ツールとして使っていきたくと思っています。送迎バスの位置情報以外にも、リッチメニューに時刻表や教習状況を埋め込んだりして、うまく活用していきたいですね」。

※本事例中に記載の内容は取材当時のものです。

