



導入事例

interview for

九州産業交通ホールディングス株式会社様



会社を超え、所属を超えた情報共有がもたらした、顧客に対する良質なサービス

事業概要

九州産業交通ホールディングス株式会社（以下、九州産業交通）は、熊本県下のバス事業を中心とした7つの会社を傘下にもつ企業だ。設立から約70年もの長い間、熊本県内の路線バス事業、高速バス事業、旅行業、食堂売店事業及び不動産賃貸事業など、幅広い事業展開で地元の観光産業を牽引してきた。

2011年3月の九州新幹線全線開業を機に、駅から観光地までのバス路線や、県内、その周辺の観光地間のアクセスの利便性を図るため、グループ会社が一丸となって整備を強化してきた。その取り組みの1つである路線バスや、定期観光バス、高速バスを利用した独自のツアープラン「日帰りバス旅」は、複数の事業会社や関係会社が関わりひとつのサービスを作り上げており、この複数の事業会社間での確実で、円滑な情報共有を「サイボウズ ガルーン」（以下、「ガルーン」）が支えているという。

今回、複数の事業会社及び関係会社のシステムを取りまとめ、1000名規模でのコミュニケーション基盤として「ガルーン」の活用を推進している九州産業交通ホールディングス IT 推進グループの西岡伸一氏、三池利彦氏、森裕智氏と、実際に現場で利用している九州産交バス株式会社 運行本部 産交バスサービスセンター 本田宗一郎氏にお話をうかがった。



導入前の課題 利用ユーザーの増加により、レスポンスが悪化

同社のグループウェアの利用は、2002年の「サイボウズ Office4」（以下、「Office」）が最初になる。その後バージョンアップ版を利用し、足かけ10年サイボウズ製品を利用していた背景があった。「ガルーン」移行のきっかけとなったのが、300ユーザーを目安とする「Office」に対して、実際は800前後のユーザーが利用していたためだ。

「当然のことですが、使っているうちに書き込みのエラーが発生したり、再読込に時間を要したり、レスポンスが悪化しました。最初は我慢して使っていましたが、我慢にも限界があります。これまで蓄積してきた情報資産を引き継ぐことを前提に、レスポンスを改善できるグループウェアへリプレースすることを決めました。」（三池氏）

導入の決め手

慣れ親しんできた「サイボウズ Office」の 操作環境と、これまで蓄積してきた情報 資産をそのまま使える利点が決め手に。

リプレースの候補にあがっていたのは「ガルーン」以外にも数製品あったが、使い勝手、機能、容量など、各製品一長一短ある中で、総合的に判断して最終的に 3 つの製品に絞られた。その中から「ガルーン」を選んだ決め手は、スムーズで、確実なデータ移行にあったという。

「Office」を 10 年間使ってきた中で蓄積されたデータを、そのまま「ガルーン」で使えるのは大きな利点でした。さらに、掲示板やメッセージアプリケーションをストレスなく、これまでと同じように使えるので、日常業務で「Office」を活用していた社員やスタッフにとってもベストだと判断しました。業務の進め方や、環境を変えずにスムーズな移行を可能にするのは「ガルーン」しかありませんでした。」(三池氏)



三池 利彦氏

九州産業交通ホールディングス
IT 推進グループ

導入効果

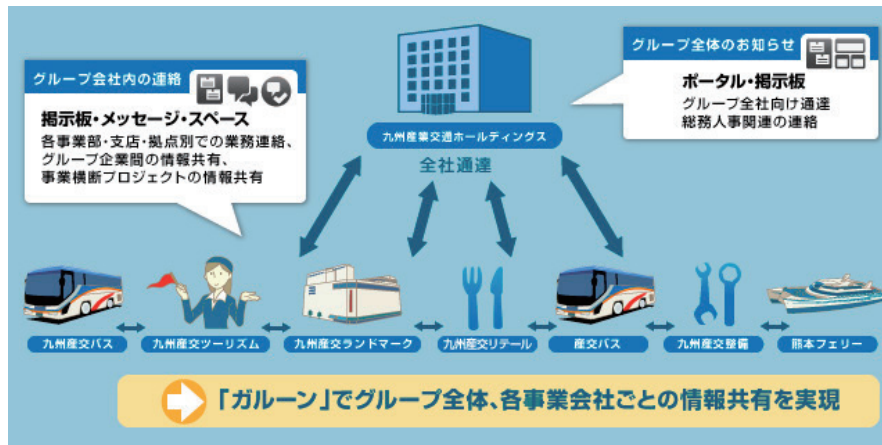
情報の均質化がもたらした一人ひとりの 顧客に対する良質なサービス

●社内での連絡事項はメッセージ。 E メールを使わないスタイルで業務効 率化を推進

「まず、課題となっていたレスポンスについては、「Office」から「ガルーン」に移行したことで遥かに快適になりました。また、「ガルーン」の中でも特に利用頻度が高い機能は、メッセージです。E メールとは異なり、案件ごとにコメントを同じ場所に書き込んでいけるので、やりとりが分散せず、時系列に情報が整理されていてとても見やすいです。新しいメンバーが入ってきた際も、宛先にそのメンバーを追加すれば、過去のやりとりを全て見ることができ

るので、これまでの経緯をすぐに共有でき、既存のメンバーが改めて状況説明をする必要がほとんどありません。関係するメンバーと適切なコミュニケーションができるため重宝しています。」(三池氏)

「当社では、正社員、契約社員、アルバイト、現場スタッフなど、幅広い職種のメンバーが、グループウェアを活用しているため、社内連絡は E メールを利用せず、すべてメッセージ機能を活用し、業務効率化を推進しています。」(西岡氏)



それぞれの案件ごとにメッセージをたてて業務を推進している

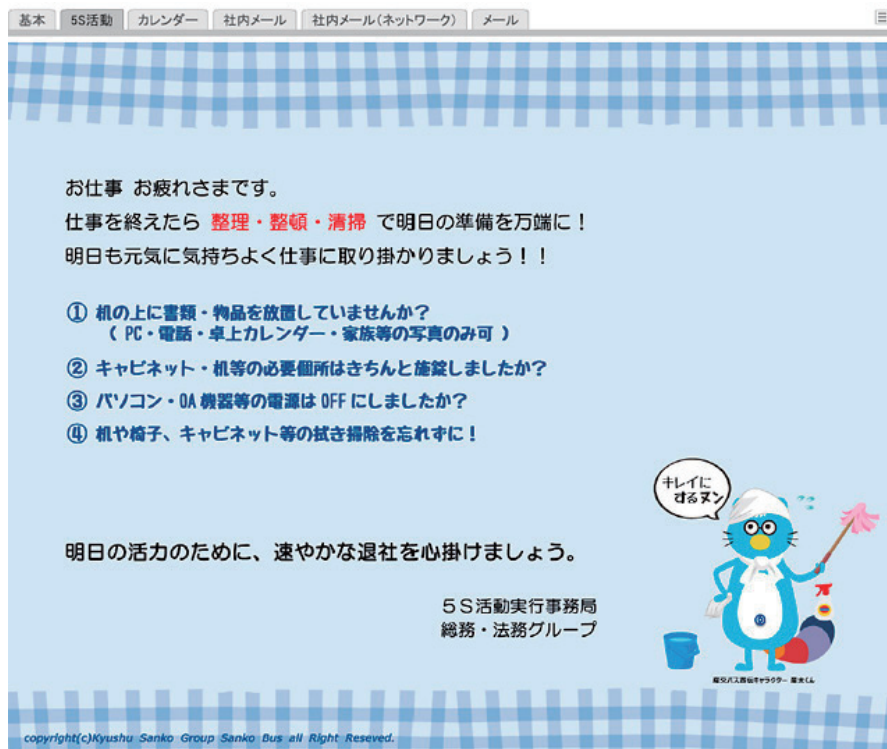
ほかに、同社では PHP ポートレットを活用した情報伝達も行っている。

「5S 活動（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）を推進している関係で、18 時 15 分以降～深夜 1 時までには必ずトップに 5S 活動ポータルが表示されるように設定しています。さらに、IT 推進グループが休みの土日祝日のみ、なにかあった場合の緊急の連絡先として電話番号をトップページに表示しています。曜日や時間によって適切な情報を動的にポータルに表示させることで、必要なときに必要な情報を必要な人に伝達することができています。」（森氏）

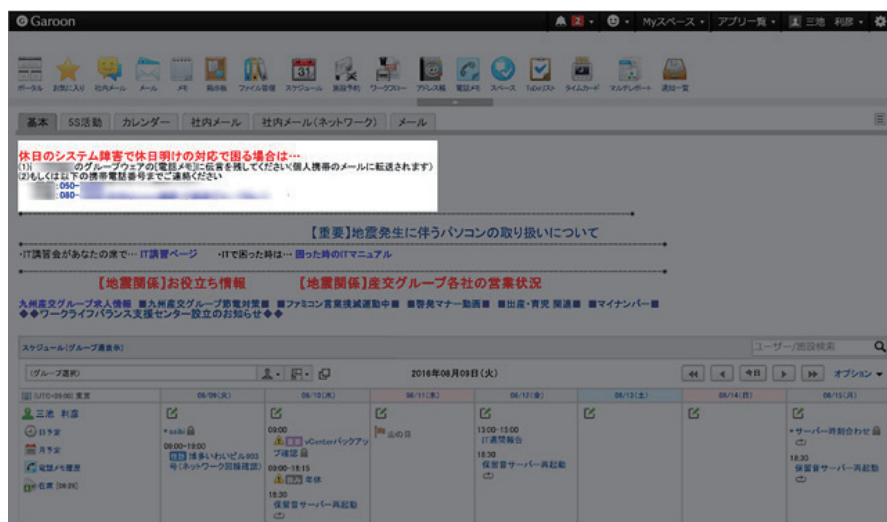


森 裕智氏

九州産業交通ホールディングス
IT 推進グループ



18 時 15 分以降は 5S 活動ポータルが表示される



IT 推進グループが休みの土日祝日のみ、緊急の連絡先として電話番号をポータルに表示

● 掲示板への書き込みを徹底し、情報の均質化を図る

高速快速バス乗車券販売、定期券販売、小荷物取扱、高速バス予約センター係、路線バステレフォンセンター、熊本駅案内係、阿蘇くまもと空港案内係等の多岐にわたる業務を約 50 名の職員で行っている産交バスサービスセンター。同所属が中心となって手掛

けている「日帰りバス旅」のサービスは 2016 年の「第 1 回 日本サービス大賞※」において地方創生大臣賞を受賞した。この「日帰りバス旅」のサービスを提供するうえにおいても「ガルーン」は重要な役割を果たしている。

※「日本サービス大賞」とは サービス産業生産性協議会主催、経済産業省ほか 4 省が後援する「日本サービス大賞」とは、多岐にわたる業種の多種多様なサービスを共通の尺度で評価し、優れたサービスを表彰する、日本で初めての表彰制度である。国内の全てのサービス提供事業者を対象に、今まで見たこともない独創的

なサービスから、人々に感動を呼ぶようなサービス、お客様に永く愛されているサービス、地域で輝いているサービスまで、“きらり”と光る優れたサービスを幅広く表彰している。

「「日帰りバス旅」の問題改善の提起、仕入れ値や宿泊施設の変更内容、プランの販売可否などの伝達をすべて掲示板の1つのスレッドで行っています。

そのため、シフトで前日休みだったメンバーであっても、その掲示板のスレッドを見れば、運行情報のアップデートや運休になったバスの乗車券の払い戻し対応があることなど、前日に起こった出来事・変更点を漏れなく確認することができ、お客様をお待たせすることなく対応できます。また、バスセンターの窓口だけでなく熊本駅、熊本空港のスタッフも「日帰りバス旅」のプランを販売しています。物理的に離れた場所のスタッフであっても情報の均質化が図れているため、同じ水準の情報レベルで案内することができています。」(本田氏)

「バスと施設との組み合わせのパック商品なのが「日帰りバス旅」の特徴ですが、施設側の急な売り止め（お風呂が故障したなど）があったときなど、緊急の情報は電話で初めに伝えるものの、その後の確実な情



本田 宗一郎氏

九州産交バス株式会社
運行本部 産交バスサービスセンター

報共有手段として「ガルーン」を利用し、なにかあれば必ず掲示板に書き込むことを徹底しています。」(本田氏)

掲示板(ルート) BS 営業推進+産交バスSC 掲示の詳細

★ 日帰りバス旅情報掲示板

添付ファイル一覧 再利用する ファイルに出力する

<< 前へ | 次へ >>

カテゴリ : BS 営業推進+産交バスSC

差出人 :

最終更新者 :

掲示期間 : 期間指定なし

2011年3月12日から新たな『日帰りバス旅』商品（3/31まではツーリズム商品）を販売します。
4月1日からは九州産交バスの商品としてSC主体で取り扱うこととなります。
今後はこの掲示板で情報を共有します。各コース、施設の情報や、不明な点など何でも書き込んで下さい。

日帰りバス旅のホームページ、本番掲載されています。(2011/04/07)

日帰りバス旅のホームページ、リニューアルされています。(2012/01/13)
<http://www.kyusanko.co.jp/daytrip/>

日帰りバス旅マニュアル.xls (application/vnd.ms-excel) [詳細] 2 MB

コース別運行営業所一覧アロット入り.xls (application/vnd.ms-excel) [詳細] 60 KB

ひがえり詳細1.xls (application/vnd.ms-excel) [詳細] 207 KB

日帰りバス旅SCシステム.xls (application/vnd.ms-excel) [詳細] 742 KB

<< 前へ | 次へ >>

コメント : ☒ テキスト ☐ 書式編集

添付ファイル

書き込む

Copyright (c) Cybozu

6

1830
2016年06月24日(金) 21:17

7/1～日帰りバス旅一部催行再開について

標題の件、催行を休止していた長崎・北九州・人吉・鹿児島のコースについて、
 7/1より催行を再開いたします。

7/1よりの受注可能コース一覧を添付致しますので、確認をお願い致します。

※No.143山鹿さくら湯 No.49平山温泉コース No.91竹田温泉
 のについては、バスの大幅な遅延が解消しないため催行休止を継続します。

 バス旅旅行催行可否 (0701現在).pdf (application/pdf) [詳細] 397 KB

[←返信する](#)

1828
2016年06月23日(木) 20:24

【みかどホテル日帰りプランの売り止めについて】

6/21の大雨の際、みかどホテル本館にて土砂崩れによる被害が発生したため、
 7/10(日)までのみかど日帰りプランについて販売を休止いたします。

[←返信する](#)

1827
2016年06月20日(月) 16:26

◆高千穂方面コースの空港乗降可能及び時刻の変更について
 >1820にて森社長が書かれていらっしゃいますが、7月1日を予定に「たかちほ号が阿蘇くまもと空港停車に迂回ルートを変更いたします。

このルート変更に伴い、たかちほ号を利用するNo.70・80の高千穂コースについて下記変更が発生します。
 ①阿蘇くまもと空港乗降可
 ②往路は高千穂BC到着時間、復路は空港以降の到着時間が遅延

6/20現在では変更日と運行時分が確定していないため、
 ①は日時が確定後のご案内開始
 ②は7月以降に参加されるお客様については「行程表より到着時間が遅れる」旨の案内で対応をお願い致します。

変更日・時分が確定しましたら改めて指示・行程表の差替えをいたします。
 よろしく周知・対応の程お願い致します。

「日帰りバス旅」に関わる情報はどんなものでも掲示板に書き込み、共有することを徹底

「ほかにも、作成した資料やお客様にお渡しするチケット、研修のレポートなどはファイル管理を用いて部内に共有しています。毎年行われるお祭りの際の臨時行程表など、翌年以降も同じような資料を使

うものに関しては、修正をかけて更新ができるので、一から資料を作る必要がなく業務効率化につながっています。」(本田氏)

ファイル管理(ルート)
九州産交バス
BS 運行本部
BS 運行本部
産交バスサービスセンター
日帰りバス旅

☐ ファイルを追加する
☐ 更新通知を設定する
☐ まとめてダウンロードする
☐ オプション▼

ルート
九州産交バス
BS 運行本部
BS 運行本部
産交バスサービスセンター

先頭へ | <<前の 50 件へ | 次の 50 件へ>>
☒ 削除する
☐ 移動する

タイトル	ファイル名
☒ H28年度【日割予算修正】日帰りバス旅実績報告	☒ 28年度【日割予算修正】日帰
☒ SCウィークリーマネジメント【平成28年度20151001-20160930】.xlsx	☒ SCウィークリーマネジメント【
☒ バンフレット送付先一覧	☒ バス旅バンフレット配送先リ
☒ バス旅 在庫確認FAX20160724.xls	☒ バス旅 在庫確認FAX20160
☒ 日帰りバス旅受注チェックリスト	☒ 日帰りバス旅受注チェックリ
☒ ヒバ施設連絡先一覧20160601.xlsx	☒ ヒバ施設連絡先一覧201606
☒ バス旅 在庫確認FAX20160526.xls	☒ バス旅 在庫確認FAX20160
☒ 外務員証初期登録者リスト20151231【産交バスSC】.xlsx	☒ 外務員証初期登録者リスト2
☒ 売り止めFAX送付状	☒ エージェント売り止め依頼F
☒ 未成年同意書(BS)日帰りバス旅用20151001から.docx	☒ 未成年同意書(BS)日帰りバ
☒ 未成年同意書(BS)日帰りバス旅用20150930まで.docx	☒ 未成年同意書(BS)日帰りバ
☒ バス旅高粗利益順コース一覧	☒ バス旅高粗利益順コース一
☒ 日帰りバス旅プレゼント案(日帰りバス旅).xls	☒ 日帰りバス旅プレゼント案(
☒ バス旅一覧(予約センター用)150701更新.xlsx	☒ バス旅一覧(予約センター用
☒ バス旅エージェントバウチャー券回収.xlsx	☒ バス旅エージェントバウチャ
☒ 目標達成グラフ	☒ 日帰りバス旅 目標達成グ
☒ バス旅入金チェック表.xlsx	☒ バス旅入金チェック表.xlsx
☒ 新規お客様用.pdf	☒ 新規お客様用.pdf
☒ 日帰りバス旅郵送対応送付状.xls	☒ 日帰りバス旅郵送対応送付
☒ 旅バス予約システムについて.xls	☒ 旅バス予約システムについ

作成した資料やお客様にお渡しするチケット、研修のレポートなどはファイル管理を用いて共有

「ひとつの業務に関わる社員は、会社を超えて多い時で数十名人規模にのぼります。メールや電話などの手段であれば、これだけの人数の社員に、しかも会社を超えてやりとりするとなれば、煩雑になりがちな連絡業務でも、「ガルーン」を活用すれば、非常に効率的に、かつ迅速に情報共有が行えます。ひとりひとりのお客様に対するサービスの向上には、「ガルーン」を通した日々の情報共有が欠かせません。」(三池氏)

●熊本地震の際の情報共有にも「ガルーン」を活用

同社では、2016年に発生した熊本地震の際にも「ガルーン」を利用した情報共有を行った。「電気が復旧していない地域もあったため、時間はかかりますが、まずは電話でその人の安否確認や情報伝達を行い、その後に営業所や道路の状況を確認していました。」(本田氏)

「「ガルーン」では最終的に各社の被害状況をまとめたファイルを掲示板にあげていて、全社ポータルからすぐに該当の掲示板にリンクできるようにしていました。日々変化する熊本の状況をリアルタイムで確認でき、お客様へ正しい情報をご案内することができました。」(三池氏)



全社ポータルからすぐに震災関連の情報をまとめた掲示板にリンクできるようにしている

■今後の展望 お客様によりいっそう良質なサービスを提供できる環境を整える

「グループウェアは日常業務になくてはならない存在です。今後も顧客サービス向上に活かした取り組みに利用していきたいと思います。なかでも「サイボウズ Office」にはなかった「ガルーン」のスペース機能を積極的に活用し、「日帰りバス旅」に続く新しいアイデアが生まれるような場にしていきたいです。

そして、これからもお客様によりいっそう良質なサービスを提供できる環境を整えていきたいと考えています。」（三池氏）

