

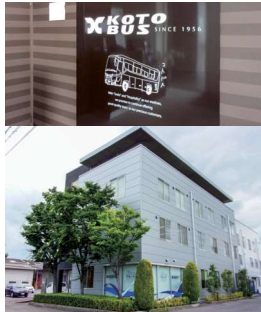
事例

12

あの企業はこう使っている!

事例に学ぶIT・IoT導入

● 琴平バス株式会社



香川県を中心に四国・全国に展開するバス・タクシー会社。「コトバス」の愛称で知られ、高速バスをはじめ、うどんタクシー、オンラインバスツアーなど多彩な事業を手掛けています。



〒760-0065
香川県高松市朝日町5-4-18-1F(高松営業所)
TEL 087-823-5678
HP <https://www.kotobus.com>

なんとなく「便利になりそう」とは思うものの「ウチの会社で、どう使ったらいいかイメージが湧かない...」。そんな皆さま必見のコラムです。

高松のIT・IoT先進企業(リーディングカンパニー)が、IT・IoTをどう活用しているかを毎月連載で紹介いたします。

第12弾は、琴平バス株式会社。専務取締役の西川晋平さんにお話をお伺いしました。

プッシュ型営業+身近なツールでお得意さまを増やす

同業者にはないサービスで『創客』につなげる

高速バスの業界は、利用者の予約を待つ受け身の姿勢になりがちで、価格競争もシビア。だからこそ「利用者の方に、もう一度当社を選んで乗ってもらおう仕組みづくり」に力を入れています。当社では『創客』と呼んでいて、そのためには予約者の方に直接メッセージが送れるLINEがびつたりでした」と西川さん。

2019年にLINE公式アカウントを開設したものの、当初は友だち登録数が一向上に増えず、一度はアカウント廃止まで考えたそう。この「暗黒期」に経営パートナー企業(株式会社A)から提案されたのが、友だち登録をして

いない人にもメッセージが送信できる「リマインド通知機能」。日時や乗車場所といった予約情報を「LINE」で乗車前日に通知するサービスを同業者に先駆けてはじめたところ、利用者が予約情報を確認するついでに友だち登録してくれる結果に。今では友だち登録数は1万人を超え、一度利用してくれた方に再度アプローチできる強力なツールとなりました。現在は月に2度、観光やキャンペーンの情報を友だち登録者に配信して、またコトバスで旅行に行きたいな、と思ってもらえるようアプローチしています。

西川さんに聞く

LINEのココがいい

- ▶ 全世代へアプローチ可能
メールに馴染みが薄い10-20代にも◎
- ▶ 高い開封率・クリック率 メルマガと比較
開封率は倍以上、クリック率は5倍に

LINEを上手く使うなら

- ▶ 伝えたいことはシンプルに
リッチメッセージで視覚的に訴求・関心を惹く
 - ▶ 顧客に合わせた配信
10-20代 → 年末年始や夏休み
 → 時期のキャンペーン
30代女性 →
瀬戸芸関連プラン等
- 登録した方の
年齢・性別・乗車時期から、
関心を持ちやすい内容を効果的に配信

自社から顧客にアクションを仕掛ける

友だち登録していないユーザーへの配信機能

LINE通知メッセージでご予約情報を通知

●月●日ご予約のお知らせ

利便性をPR

友だち登録のきっかけに

結果 リーチ数UP
2カ月で友だち4000人超え!

メッセージ開封率
・クリック率 \大幅UP/



従業員の声

- 乗車確認のお問い合わせ件数が減りました。
- 乗車時にLINEの画面を提示してくれるようになったので乗務確認が楽になりました。

顧客のアクションを待つしかない

事前に友だち登録が必要

LINE公式アカウント

QRコードの掲示
ホームページでPR

キャンペーンのお知らせ

3年で友だち250人

開封してもらえない

メルマガ

キャンペーンのお知らせ

●月●日ご予約のお知らせ

事例

LINEを使った
きっかけづくりと利便性UP