



利用規模

12 ID

赤帽 小久保運送 有限会社 様



赤帽 小久保運送(有)

「位置情報ASPサービス ロケ探」でドライバーを把握し、顧客満足度の高いサービスとあんしんの職場環境を実現。



課題

導入決定から

約1ヶ月間

稼働開始まで

解決

1分でも早く、確実に荷物を届けたい。

位置情報でドライバーの位置を捕捉し、最速ルートを示す！

サービスの質を高め、顧客満足度を向上させたい。

配送状況を荷主に即答でき、大手運送会社同様のサービスを実現！

あんぜんでストレスのない職場をつくりたい。

個々の状況を本社が把握することで、ドライバーの安心感を増幅！

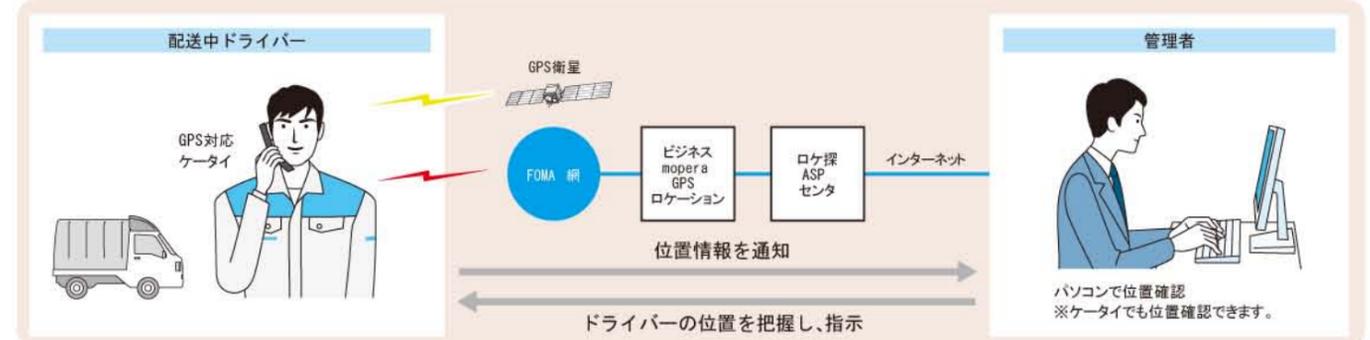
ジャンル

運輸

エリア

関東甲信越

赤帽 小久保運送 有限会社 様  
所在地 群馬県伊勢崎市八斗島町1604-8  
事業内容 貨物軽自動車運送事業  
URL http://www.akabou.co.jp



GPSケータイの活用により  
車両とオフィスの連携を実現。

「赤帽」ブランドの軽自動車運送サービスを群馬県南部を中心に全国へ展開する小久保運送のトラックには、カーナビが搭載されていない。「カーナビに依存するよりも、我々プロの走行経験と最新の渋滞・天気情報を駆使した方が、目的地には早く到着できるのです」と、同社代表取締役の小久保剛利氏は胸を張る。「ラジオからの渋滞や天気情報は、どうしても即時性に欠けますが、リアルタイムで知ることができれば、よりスピーディな配送がかなう、と思っていました」(前述・小久保氏)  
小久保氏は、集荷先住所の伝達や業務シフトの連絡用に、ポケベルからはじまり、最近ではメールなど、早くからモバイルを活用してきた。「個人向けの位置情報サービスを知り、業務に応用できないものかと考えていたところに出会ったのが、ドコモのFOMAを利用した位置情報探索ASPサービス『ロケ探』でした」(前述・小久保氏)

大手運送会社レベルのサービスで  
顧客からも驚きの声。

「ロケ探」の導入により、ドライバーが持つGPSケータイの現在位置をオフィスで捉え、Webなどで得た渋滞情報をメールで連絡し、より早く到着できるルートを選択できるようになった。このスピードアップで着実に顧客満足度を高めるだけでなく、副産物として新サービスも生まれた。「荷物の現在位置のお知らせがそのひとつです。荷主さまからのお問い合わせに対し、どのあたりを走行中、現地到着済みなど、即答できるのです。私どもの規模の企業が大手企業並のサービスをご提供できることに、お客さまは驚かれます。GPSの活用によりサービスの差別化ができています」と(前述・小久保氏)  
「赤帽」サービスは、単に荷物を運ぶだけでなく、物品設置の手伝いや引越しもメニューに加わっている。業務範囲は多様性に富み、顧客のリクエストにどこまで応じられるかが成否のカギを握る。「弊社では金融機関や大手メーカの配送も承っていますが、間違いや遅延があっては

お客様のビジネスに支障をきたしてしまいます。運行状況を逐一把握できることのメリットは、計り知れません」(前述・小久保氏)

FOMAの広いエリアが  
会社と社員を確かに結ぶ。

個々のドライバーも、このシステムの導入を歓迎している。「いざという時に会社からのフォローを受けられますし、『見守られている』という安心感があるようです。全国広いエリアをカバーしているFOMAであることも重要な要素です。経営側から見れば、ドライバーの安全確保は最重要事項ですから、状況把握ができるこのシステムは実にありがたいのです」(前述・小久保氏)  
ASPサービスのため導入・運用コストの負担も軽く、小久保氏の「ロケ探」への満足度は高い。今後はさらにケータイを活用して、現場での帳票入力、ステータス通知による稼働実態の把握、車両回転率の効率化など具体的なプランを描いている小久保氏。「かゆいところに手が届く、お客さま第一のサービス実現」のため、アイデアマンの思いは尽きない。

Face to Face

検索画面の使い勝手にも満足しています。弊社のドライバーは青森から九州まで全国を移動するので、誰がどこにいるか、オフィスから随時見守ることができて助かっています。

担当からのメッセージ



株式会社NTTドコモ  
群馬支店  
法人営業部門  
チャネル支援担当  
毛利 政弘

ドライバーの方々にGPSケータイをお持ちいただくにあたり、小久保社長は行き過ぎた管理にならないか思案されたそうです。そこを踏み込んで、「お客様第一主義」を貫くため、現場との対話で理解を得られたとおっしゃっていました。ケータイを使う人の立場でサービスを考えることの大切さを、あらためて教えていただきました。

赤帽 小久保運送 有限会社  
代表取締役

小久保 様

※「ロケ探」は、パナソニック電インフォメーションシステムズ株式会社が開発し、パナソニック電工ロケーションシステムズ株式会社が販売する位置情報探索ASPサービスです。  
※「ドコモ・プロスタートプログラム」は、ドコモと協業していただける商品登録企業様の商品を法人市場に展開するためのプログラムです。