

地域と繋がるバスツアーの楽しさをご自宅で オンラインバスツアー

第4回日本サービス大賞 地方創生大臣賞 受賞

琴平バス株式会社 (香川県)

[概要]

- ・ コロナ禍でも開催可能な 15 人限定 90 分間で特産品代金を含め約 5,000 円の地元密着型オンラインバスツアー
- ・ 利用者アンケートで最大の満足要因が「現地ガイドとの交流」と回答されるほど、参加者とのインタラクティブなコミュニケーションを旅先の現地案内役が実践している
- ・ 非対面型ながらライブ感・シズル感を演出。観光地全体で取り組むことで、新型コロナ危機初期の 2020 年 5 月という先行き不透明な時期に先駆的なオンライン観光の事業化に成功した

[特徴]

- ・ オンラインバスツアーの先駆け。2020 年 5 月の緊急事態宣言直後にオンラインバスツアーを全国で初めて事業化
- ・ 紙製シートベルト(模擬)を装着した顧客が、事前に送付された食べ物や飲み物などの名産品を喫食しつつ、実際に車窓から見る景観と同じ映像を眺め、観光目的地では地元案内人による名所解説をライブで視聴。非対面ながらライブ感を演出している
- ・ 参加人数の制限や、クイズや顧客の自己紹介タイムなどで琴平バスと顧客、観光地の方々と顧客、顧客同士がつながる仕掛けを画面上で演出
- ・ ツアー開催後には交流会として 30 分の時間を設け、参加者一人ひとりから直接感想をもらってサービス改善に繋げている
- ・ サービス開始後 1 年間で 450 回、約 8,000 人が参加するまでに成長した
- ・ 新型コロナ危機の影響で観光業の収益が低迷するなか、地域密着型のバス会社が先駆的にオンラインバスツアーに取り組んだことで、打開策を模索する全国の観光事業者に新規事業の可能性を示すことができ、地方創生・地域活性化に貢献

[サービスイノベーションの観点から]

新型コロナ危機の不安感・不透明感が増す中、前例のないオンラインバスツアーに地方密着型のバス会社が取り組み、在宅時間が長い消費者に新たな観光体験を提供した。革新的で優れた価値提案を行い、適切に価値共創の仕組みを創り込んでサービスイノベーションを実現している

[組織データ]

所在地	香川県仲多度郡琴平町
従業員数	100 名
創立	1956 年
キーワード	バス事業、オンライン、バリアフリー
売上規模	10~100 億円



▲オンラインバスツアーの様相



▲案内チラシ



▲手作り感溢れるツアーグッズ。申込後、送られてくる