

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

琴平バス株式会社（香川県）



新型コロナ禍でも開催可能な地元密着型オンラインバスツアー。流行初期の2020年5月より開始。15人限定90分間で特産品代金を含め約5,000円。参加者アンケートでの最大の満足要因は「現地ガイドとの交流」。参加者とのインタラクティブなコミュニケーションを現地案内役が実践し、非対面型ながらライブ感・シズル感を演出。オンライン観光の先駆的な事業化に成功した。

受賞
ポイント

- ★ 新型コロナ危機の不安感・不透明感が高まる2020年5月に、前例の少ないオンラインバスツアーにより「楽しみ」時間が長い消費者に旅気分あふれる体験価値を提供。
- ★ ツアー終了後に顧客と30分のブリーフィングを毎回実施し、満足要因や顧客ニーズを把握。自治体の要望を具現化した観光地の広報動画制作や労働組合のニーズに基づく貸切ツアーの商品化、海外の大学で学ぶ学生からの受注など、顧客の声から法人や海外の需要に対応したサービスを次々に提供。
- ★ 新型コロナ危機の影響で地方の観光業の収益が低迷する中、地域密着型のバス会社が先駆的に取り組んだことで、地元の物販売上・集客効果に加え、全国の観光事業者に新規事業の可能性を示した。

事業者概要

オンラインバスツアーを初めて事業化

1956年創業。長距離路線バス・観光バス・タクシーを主体に地域密着型でサービスを展開。新型コロナの流行による需要急減に対処すべく、コアバリュー「Something New!」を具現化し、2020年5月に全国で初めてオンラインバスツアーを事業化した。

サービス誕生の背景・経緯

新たな旅行スタイルを探索

自社バスによる独自性あるバスツアーを展開してきており、リピーターが多いことが強みであった。しかし、新型コロナ禍でバスツアー開催が困難になる中、リピート客からの励ましのメッセージや、観光客減少によりフードロスに苦慮する提携先商店からの相談が増加。従来から従業員とのミーティングをオンライン形式で行うことが多かった

こともあり、ステークホルダーへの貢献と新たな旅行スタイルの確立を目指し、オンラインバスツアーを企画。

サービスの概要と特徴

15人限定の90分間オンラインバスツアー

価格は、事前送付の特産品の商品代金を含め約5,000円。旅先の現地案内役がリアルタイムで解説するなど、オンラインでも地域密着型で取り組む。コロナ流行直後の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。

ライブ感を存分に演出

紙製シートベルト（模擬）を装着した顧客は、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る。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。非対面型のバスツアーではあるがライブ感を演出する。

あえて15人に制限し、人のつながりを醸成

オンラインであれば座席定員の制約はないが、あえて15人に制限。クイズや顧客の自己紹介タイム、観光地・宿泊場所・飲食店やふるさと納税などのおすすめ情報を提供する。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。ツアー終了後には、参加者全員が感想をコメントする30分の交流会でコミュニケーションを図るなど、観光の醍醐味である人との出会いも醸成。顧客のアイデアをもとに、団体旅行も実施。

満足度の源泉は現地ガイドとの交流

ツアー参加者による満足度は98%。満足要因は、現地ガイドとの交流が最多(38%)、次いで観光地(35%)。TV番組をはじめとしてメディアで多数紹介される。

高齢者施設の利用など、新たな需要を創出

オンラインツアーの企画は113種類。開催件数560件。参加者は、約1万人(2022年7月までの累積)。売上の約3割は自治体案件。団体貸切の8割弱は、企業・労働組合。障がい者施設、学校団体、高齢者施設の利用も多く、新たな需要を創出している。海外へのツアーの実績もある。体が不自由な人や行きたくても旅行に行けない人に、これまでにない旅行の世界を提供している。

サービスイノベーションとして優れている点

革新的な体験価値を提案

2020年5月、前例のないオンラインバスツアーの実施により、行動制限による在宅時間が長い消費者に観光体験を提供。

満足度評価を事前期待形成につなげる

オンラインバスツアー終了後に顧客と30分の交流会を

毎回実施し、満足要因や顧客ニーズを把握。法人需要では、自治体の要望を具現化した観光地の広報動画の制作や、労働組合などのニーズに基づく貸切バスツアーの商品化、海外の日本語学校の需要を開拓するなど、顧客ニーズを把握し法人需要や海外需要といった次なるサービスも開発している。

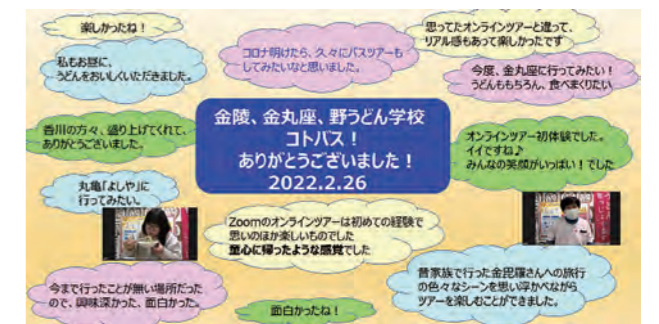
社会の発展への寄与

オンラインバスツアーの可能性を提示

新型コロナ危機の影響で地方の観光業の収益が低迷する中、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により、自社や観光地の売上・集客確保に加え、多数のメディア報道を通じて、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し、地方創生・地域活性化に貢献している。



オンラインバスツアーでの沿道景観の例



参加者からの声

組織データ

組織名	琴平バス株式会社
創立年	1956年
業種	運輸・貸切バス、旅行
本社所在地	香川県仲多度郡琴平町
従業員数	100名