

高速バス「WILLER EXPRESS」、運転手が「ハイウェイパイロット」に進化！ ～「運転手」のイメージを刷新、他業種からのチャレンジを全面支援～

WILLER EXPRESS 株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役:平山幸司、以下「ウィラーエクスプレス」)は、2024年4月より、高速バス「WILLER EXPRESS」のバス運転手を「ハイウェイパイロット」と呼称変更します。これにより、「WILLER EXPRESS のハイウェイパイロット」という職業をブランド化し、「憧れの職業」「カッコいい仕事」として認知いただけることにより、ハイウェイパイロットを志す人材を増やすことを目指します。同時に、他業種からのジョブチェンジを希望する人々を支援する、ハイウェイパイロット専門研修施設を開設します。他業種で養った接客経験を活かしながら、安全に関する知識やスキルを習得し、「安全と接客の両立」を実践するハイウェイパイロットを育成します。

ウィラーエクスプレスでは、ハイウェイパイロットの育成強化を通じて、今後お客様目線の安心・安全なサービスの提供に取り組んでまいります。



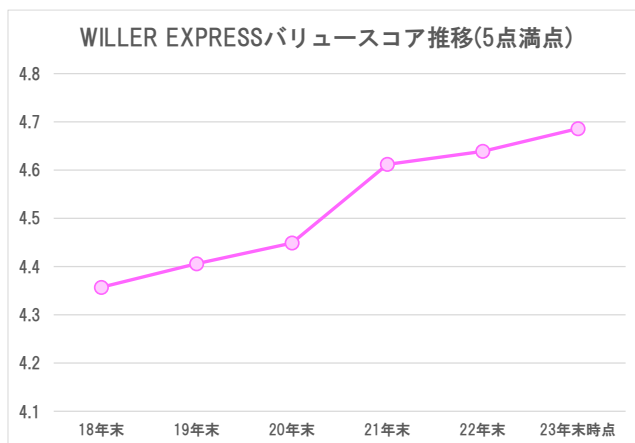
■「ハイウェイパイロット」に込めた思い

弊社は、安全とおもてなしは表裏一体であり、相互に補完しあうものと捉えます。その思想に基づき、高速バス「WILLER EXPRESS」のハイウェイパイロットには「安全とサービスを両立したワンランク上の運転手」であることを求めています。この理念を体現するハイウェイパイロットの姿勢が、今回の呼称変更を通じてお客様に届くことを期待しています。そして、バス運転手に対する「キツイ」「長時間労働で、大変」「低賃金」といった暗いイメージを一新し、飛行機のパイロットのような「憧れの職業」「カッコいい仕事」として、ハイウェイパイロットを目指す仲間が増えればと考えています。

■人手不足に対する取り組み

現在、全国各地の多くのバス会社が人手不足により減便や路線の廃止といった課題に直面しています。そうした減便が利便性の低下による利用者の離反を招き、収益悪化や運転手の採用難につながるという負のサイクルを生んでいます。さらに、2024年問題がこの状況を一層深刻化させています。

弊社では、お客様目線でのサービス改善を重ね、収益の向上を図ってまいりました。昨年導入した高速バスシート「Prime（プライム）」「DOME（ドーム）」は、その一例です。また、ハイウェイパイロットの接客接客スキル向上にも重点を置き、お客様の満足度を高めています。弊社のお客様からの評価指標である「バリュースコア」(※)は、2023年末には5点満点中平均4.686点まで上昇し、顕著な改善が実証されています。



結果として、「WILLER EXPRESS を使いたい」というお客様が増え、2023年末にはコロナ禍前と同等まで収益が回復しました。この成果により、ハイウェイパイロットの給与引き上げも実現しています。また、今後3年間をかけて段階的に平均年収600万円までの給与を20%引き上げる計画を進めています。

一方で弊社でもハイウェイパイロットが不足しています。この人手不足に対処するため、他業種からのジョブチェンジを支援する新たな取り組みとして、若手新人パイロット育成に特化した研修施設を設立します。この施設では、大型自動車の運転経験はなく接客業などの経験がある方を中心に、集中的な育成プログラムを提供します。これまでに培った接客経験を活かしながら、安全に関する知識やスキルを習得し、「安全と接客を両立した」ハイウェイパイロットを育成します。現在、1期生として7名の入校が決定しており、中古車販売店や飲食店など、様々な業界からのチャレンジャーが参加しています。



研修施設に改装予定の旧千葉営業所

※バリュースコアとは、乗車後アンケートより算出した「安全運転」「車内の清潔さ」「乗務員の対応」の総合平均点です。

■お客様に安心・安全なサービスを提供するための様々な取り組み

ウィラーエクスプレスは、「最先端の技術とおもてなしの心でお客様に優しい移動サービスを実現します」というビジョンを掲げています。その実現に向けて、コロナ禍以前より安心・安全・快適といったお客様へのサービス向上に取り組んでいます。

▼取り組みの一例

- ・運転者用の眠気検知機器「FEELythm(フィーリズム)」の導入により、運転中の居眠りを未然に防ぐ。
- ・年2回の定期健康診断に加えて、脳ドッグや肺心血管CT、睡眠時無呼吸症候群スクリーニング検査、BNP心不全検査、眼底検査の5つの検査を実施。
- ・常駐する保健師が定期的にハイウェイパイロットと面談し、産業医と連携しながら健康指導を行う。
- ・自社施設(新木場BASE)に宿泊棟と社員食堂(新木場DINING)を設置し、休息時間の確保や栄養バランスに配慮した食事を提供。

さらにコロナ禍では、採用・教育体制の強化を図り、今回ハイウェイパイロット専門研修施設を開設します。これらの取り組みを通じて「安全と接客を両立したワンランク上の運転手」を育成し、より多くのお客様に満足していただける安心・安全なサービスを提供してまいります。

【WILLER EXPRESS 株式会社 代表取締役 平山幸司よりコメント】

サービス業は日本が世界に誇る産業である、というのは多くの方が同意されると思います。しかし、実は日本のバス事業も世界に誇れるものであると私は考えています。安全性、接客、快適性、清潔さ。世界と比較すると、いずれも高いレベルだと感じます。ウィラーエクスプレスは、その強みを突き詰めてまいりました。そしてその根幹にあるのが「ハイウェイパイロット」です。コロナ禍という苦境においてもハイウェイパイロットの育成は妥協することなく行った結果、お客様から高い評価をいただくことができました。これからも日本のバス事業の強みを磨き上げて発信していくことが、弊社だけではなく日本のバス業界全体を盛り上げると信じています。

