

未経験からハイウェイパイロットへ、「WILLER LABO」開校 1 周年！ ～“平均年齢マイナス 2 歳・LABO 卒業生の定着率 100%”が示す、人材育成の成果と可能性～

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」)が 2024 年 5 月に開校したハイウェイパイロット育成研修施設「WILLER LABO(以下「LABO」)」は、2025 年 5 月に開校 1 周年を迎えました。開校から今年 5 月までの間、第 1 期生から第 4 期生として計 30 名以上が入校し、卒業生は全国の営業所でハイウェイパイロットとして実際の運行業務に従事しています。その結果、ハイウェイパイロット全体の平均年齢は-2.0 歳、LABO 卒業生の定着率は 100%と、安定した就業につながっています。



■「未経験からハイウェイパイロットへ」教育体制が生んだ即戦力

大型二種免許の保有や実務経験を前提とする採用が一般的だったバス業界において、LABO は、若手の未経験者にも門戸を広げ、「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する研修施設です。約 3 カ月間にわたる LABO での研修では、安全運転技術や接客接遇スキルに加え、健康管理に至るまで実務に必要な知識とマインドを徹底的に指導しています。実地研修も段階的に組み込まれており、座学から模擬運転、そして実車運転に至るまで、万全の教育体制が整っています。その成果として、LABO 卒業生のバリュースコア(※)は既存のハイウェイパイロットと比較しても遜色のない、あるいはそれを上回る水準に達しています。

※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。

■ハイウェイパイロットの平均年齢-2.0 歳、若返りがもたらした職場改革、行動と文化を変えた“新しい風”

LABO 卒業生の配属により、全国の営業所でハイウェイパイロットの平均年齢-2.0 歳若返り、組織全体の活性化が進んでいます。なかでも東京営業所では、平均年齢が-4.4 歳、広島営業所は-2.8 歳、長野営業所は-2.0 歳など、各地で若手の増加による職場の雰囲気の変化しています。若手の柔軟な発想力やデジタル対応力が現場に新たな風を吹き込み、先輩ハイウェイパイロットにとっても刺激となっています。また、社内全体で接客待遇や健康意識の向上、非喫煙率の上昇といった行動変容も見られ、ウィラーエクスプレスが掲げる「最先端の技術とおもてなしの心で、お客様と社会に優しい移動サービスを実現します」というビジョンを現場から後押ししています。

■LABO 卒業生の定着率 100%を支える「同期の絆」：孤独な職業から仲間と支え合う働き方へ

バスの運転手は、乗務中においては 1 人で業務にあたるため孤独な職業であり、業務のモチベーションを保つのが難しい職業と言われています。しかし、LABO では、約 3 カ月間にわたる研修期間中、同期と寝食を共にする生活を送ることで、強い仲間意識と信頼関係が築かれます。その絆は配属後も続き、異なる営業所・地域に分かれても連絡を取り合い、相談し合い、互いを支え合う関係性へと発展しています。この「つながり」は、仕事への前向きな姿勢や成長意欲の原動力にもなっており、定着率の高さを支える大きな要因となっています。

■現場のリアルボイス：LABO 卒業生・運行管理者・先輩ハイウェイパイロットが語る“LABO の力”

こうした変化は、単に職場の雰囲気を变えるだけでなく、働きがいや自己肯定感を高め、周囲にも好影響を与える循環を生み出しています。

<LABO 卒業生>

「未経験で入社したため不安もありましたが、丁寧に基礎から教えていただいたおかげで独り立ちするところまでできています。ハイウェイパイロットとして、バスドライバーに対する世間のイメージをより良いものに変えていきたいです。」「LABO では充実した指導や教材で基礎を学びつつ、営業所配属後は先輩のお手本を見ながら応用を学びました。乗務開始から少し経ちますが、リラックスして接客ができています。」

<運行管理者>

「若手が加わることで自然と職場が明るくなり、スタッフ同士の会話も増えた印象です」「新人を育てるという文化が根つき、先輩ハイウェイパイロットも自ら学ぶ姿勢がより強くなっていると感じます」

<先輩ハイウェイパイロット>

「LABO 出身の後輩たちの真摯な姿勢に刺激を受けています」「年齢や経験に関係なく学び合える関係が生まれ、職場の空気が良くなりました」



運転中の様子(先輩ハイウェイパイロット)



LABO での研修の様子

■WILLER EXPRESS 株式会社 代表取締役 平山幸司よりコメント

日本のサービス業は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。そして私は、日本のバス事業も世界に誇れるものであると考えています。安全性、接客、快適性、清潔さといった点で、日本のバスは世界でも高いレベルを維持しており、ウィラーエクスプレスはこれらの価値を追求してきました。その結果、お客様から高い評価をいただけているのは、現場で日々努力を続けているハイウェイパイロット一人ひとりの力によるものです。LABO は、その育成の仕組みを体系化し、「未経験者からバスの運転手になれる」という新たな道を拓いた取り組みです。LABO の開校から1年が経ち、他業種から転職した皆さんが立派なハイウェイパイロットとして活躍しており、私自身とても誇らしく感じています。今後も、地域展開や多様な人材の活用を進めながら、日本のバス業界の魅力をさらに磨き上げ、国内外に向けて発信し続けてまいります。



ウィラーエクスプレスは、今後もバス業界の発展に貢献していくため、ハイウェイパイロットの育成強化を通じて、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とは

ウィラーエクスプレスでは、2024年4月より、高速バス「WILLER EXPRESS」の運転手を「ハイウェイパイロット」と呼称変更しました。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ています。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、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ていけばと考えています。