

取り組み事例紹介

西鉄天神大牟田線 サイクルトレイン

課題

利用者

- ・予約ができないのでサイクルトレインを利用できるか不安
- ・サイクルトレインの利用ルールが分からない

現場駅員

- ・受付/報告業務に手間が掛かってしまう
- ・利用者に乗車ルールを伝えるのに時間が掛かってしまう

実施概要

既存の西鉄電車LINE公式アカウントを活用し、LINE上で「サイクルトレイン」のチケット予約・決済から当日の乗車機能までを実装

実施結果

利用者

LINEで手軽に予約やルール確認ができることで利用に対する不安を払拭

現場駅員

利用の分散による混雑回避や業務工数の大幅な削減を実現

LINE公式アカウントから
予約ページに遷移



予約したい
日時と便を選択



お客様の情報
を入力



乗車券/持ち込み料
を決済



当日、チケット画面
を駅員に提示



実証実験からの改善ポイント(現場駅員)

実証 実験時



予約制でないので
急な利用による窓口の混雑が
発生する

受付/報告業務に
1人あたり5分以上掛かり
負担が大きい

利用者に対してルールを
きちんと伝えるのが難しい

LINE予約機能 実施後イメージ



事前予約で
最大利用人数も決まっているので
混雑が緩和された

報告業務がなくなり
負担が大幅に削減された

LINEから事前に
ルールを伝えられるので
現場で時間を掛ける必要がなくなった

実証実験からの改善ポイント(利用者)

実証 実験時



予約ができないので
サイクルトレインを
利用できるか不安になる

サイクルトレインの
利用ルールがよく分からない

LINE予約機能 実施後イメージ



非常にスムーズに
予約と変更ができる

LINE上でのルール説明が
分かりやすくて良かった

満足度
84%

※ユーザーアンケート(2022年3月27日~6月13日実施)より一部抜粋