

## 事故ゼロの中津急行。 ドライバーを幸せにする 働きやすい環境をつくるDX

創業73年を迎えた中津急行。「安全かつ迅速に」をモットーに、地域の物流を支えている。

当社は、若手メンバーによるDX推進チームを立ち上げ、「事故ゼロの実現」を目指す。

交通事故防止対策として、スマホアプリの安全ポイントインセンティブ制度と大分県初となる視線計測機器「アイトラッキングカメラ」を用いた安全教育動画の制作に取り組んだ。

「事故ゼロ」へ大きな一歩を踏み出したが、DX推進チームの歩みは止まらない。「アプリや動画を業界各社に広めていき、業界全体の安全意識を向上させたい。最終的には業界の変革や物流業のイメージアップへとつなげたい」と、さらに大きな夢を描いている。



事業者名	株式会社中津急行
業種	運輸業（道路貨物運送業）
カテゴリ	安全意識向上
ソリューション	コミュニケーションアプリ
コンサルティングパートナー	株式会社オーイーシー
ソリューションパートナー	株式会社オーイーシー



### ビジョン 労働環境を改善し、ドライバーを幸せにする

DX推進チームは、運送業の主役であるドライバーと対話を重ね、「ドライバーを幸せにしたい」との意を強くした。

では、どうすれば実現できるのか。たどり着いたありたい姿は、「ドライバーが働きやすい環境づくり」。事故ゼロの安全な現場を目指すというものだった。

### ハードル 賃金の安さと事故に伴う経費

意見交換の中で、最も多かったのが「賃金をもっと上げてほしい」という声だった。「2割労働時間が長く、2割賃金が安い」と言われる業界の抱える課題が突き付けられた。

原資の問題から賃金を簡単に上げることはできない。売上を一気に伸ばすのも現実的でない。行き詰まりそうになりながら、過去のデータを調べると、事故関連の費用が目についた。この経費を抑えられれば、その分をドライバーに還元できる。解決すべきハードルが明確になった。

### ソリューション ポイント制度を起点とした安全意識向上サイクル

事故ゼロに向けて、2つのことに取り組んだ。1つは、新たに開発した「NKアプリ」を活用した安全ポイントインセンティブ制度。日々の日常点検や安全行動等に対してポイントを付与、インセンティブを与え、ドライバーの自主的・継続的な安全意識の向上を目指した。2つ目は、ベテランの安全運転の極意を動画で伝承するもの。視線計測機器を用いて運転技術の高いドライバーの視線の動きをデータ化し、動画教材を制作した。動画で学び、安全意識を高め、事故ゼロを実現する。ドライバーを幸せにする働きやすい環境づくりが動き出す。



## はじめは何をしたらよいのかわからなかった

— まずは中津急行について伺えますか？

**福島：**弊社は中津市にある運送会社です。「安全かつ迅速に」をモットーに、お客様に喜んでいただける感動のサービスを提供することを心がけています。おかげさまで創業73年を迎えることができました。「品物を運ぶこと」は、「人と人とをつなぐこと」であり、そしてその人と人をつなぐのも、ドライバーという「人」であることを意識して日々業務に向き合っています。



— この事業に参加したきっかけを教えてくださいませんか？

**伊藤：**以前から、経営層が若手メンバーを中心にDX推進チームを結成し、業務改善提案用紙のデジタル化や事務作業のペーパーレス化など、社内環境の改善に取り組んでいましたが、なかなか上手くいかない状態が続きました。そんな時にこの事業について知り、何か学びを得られたらと思って参加しました。

— それまではなぜ思うように進まなかったのでしょうか？

**伊藤：**立場による見解の相違などもありますが、一言でいうと、課題の正体がわからないという、漠然とした不安を抱えていたからです。社内を見渡すと、ドライバーからの不満は常にあるものの、それを解決するには、何をどう改善すればよいのか、どこから手をつけたらよいのかわかりませんでした。

**福島：**施策を考えて試そうとしても、社内からの反対の声が上がり、なかなか進展しませんでした。次第に停滞した空気が漂い、何に取り組むべきか迷走していたのです。

## DXに対するイメージが変わり、道が開けた

— 停滞感を抱えていたとのことですが、そんな中、本事業に参加してみてもいかがでしたか？

**福島：**最初のキックオフに参加した時は、正直、驚きました。県の事業と伺っていたので、やや堅いイメージを持っていましたが、イベントの雰囲気やデジタルの話をしなくてもかなりユニークだと感じました。ただ、その時は「何か学べたらいいかな」と、まだどこか他人事だったのです。しかし、何度かセミナーに参加して「DXを進めることが目的ではない」という話がとてもわかりやすく腹に落ち、漠然とした不安が、この事業に参加することで何か新しいことを成し遂げられるかもしれないというワクワク感に変わっていきました。そして自分も含め、会社全体で「新しいこと」に向かって前向きに挑戦できるのではないかとこの期待を抱き始めました。

**伊藤：**セミナーを通して、ビジョン・ハードル・ソリューションといった、DXの進め方を知ることによって、自分たちが取り組むべき本質的な課題が少しずつ見えるようになった気がします。漠然とした不安は徐々に消え、以前よりも進むべき道が定まりました。

## ドライバーの幸せを願う、「事故ゼロの中津急行」へ

— 本事業を通じて明確になった中津急行のビジョンを教えてください。

**福島：**はい。「ドライバーが働きやすい環境づくり」です。その第一歩として、「事故ゼロの安全な現場の実現」を目指します。

— ビジョン策定までの道のりは決して簡単ではなかったと伺いました。どのような経緯を経て策定されたのでしょうか？

**福島：**このビジョンを考える上で、パートナーや事務局のみなさんと幾度となく議論を重ねました。もともと、運送業界は他業種と比べて2割労働時間が長く、2割賃金が安いという課題を抱えており、そういった背景からドライバーの労働環境を改善したいという思いがありましたが、その根底には「ドライバーを幸せにしたい」という願いがあることに気づきました。

では、ドライバーを幸せにするために、どうすれば働きやすい環境がつかれるのか。何度もドライバーにヒアリ



ングしました。主な意見としては、「賃金が少ない」、「荷待ち時間の発生と勤務時間が長い」、「運行以外にも付帯業務が多い」などが挙がりましたが、中でも多かった「賃金をもっと上げてほしい」という声に着目しました。しかし、原資の問題から賃金を簡単に上げることはできません。売上を一気に伸ばせばよいのですが、それも現実的ではありません。見方を変えて、無駄な支出はどこかにないかと過去のデータを調べていくと、事故関連の費用が目につきました。バック時の事故など車両事故だけで年間売上の約4分の1もの経費が発生していたのです。

—それは大きな金額ですね。

福島：そうなんです。ですから、売上の向上よりも無駄な経費の削減という点に着目し、事故対応にかかる経費を抑えられれば、その分をドライバーの賃金へ上乗せできますし、事故が起きた際のドライバーの身体的・心理的ストレスも減りますので、ドライバーの働きやすい環境づくりを実現できると、チーム全員の意見が一致しました。



されるとい仕組みがドライバーに好評だったことがわかりました。

そこで、①ドライバーの安全意識を向上させる、②安全意識を向上させる行動にインセンティブを与える、という2点に取り組み、事故を未然に防ぎ、かつドライバーが自主的に安全意識を高め、継続的に安全な行動を心がけることができるのではないかという結論に達しました。

—意識を向上させるための自主的なアクションへ着目されたのですね。

福島：はい。ところが、2つのハードルがありました。1つ目は、ドライバーは勤務時間や配送場所、配送ルートがみんなバラバラで、まとまった時間を確保してドライバーに対して教育したり、評価したりできないことです。2つ目は、効果的な安全教育のコンテンツがないことです。

そこで、今回の実証実験では、ドライバーが自主的に安全意識を上げるソリューション「NKアプリ」を開発し、あわせて安全教育コンテンツを制作しました。「NKアプリ」は、①毎日の運行開始と終了の記録、事故と異常有無の報告、②安全教育コンテンツ等の投稿と閲覧、③安全行動に対するポイントの自動付与、といった機能を備えています。アプリ内で安全運転について学び、毎日の運行報告を欠かさずに行うことで、ドライバーは可視化された評価（ポイント）を受け取ります。アプリはポイントが貯まるとステージが上がり、得られるインセンティブの内容が良くなるよう設計されているので、安全意識を高める行動が自然と促され、好循環が生まれます。それに、スマホやタブレットで操作できるので、どこにいても好きな時間に使えます。

インセンティブによりドライバーのやる気を促し、自主的に安全意識の向上に取り組む、全体の安全意識が高まることで事故が減り、減った事故費をさらにドライバーに還元する、このポイント制度を起点とした安全意識向上サイクルにより、仕組みの維持を図ります。



アプリと動画コンテンツ  
を開発し、場所や時間を  
超えて安全意識を向上

—今回の事業で取り組んだ施策について具体的に教えてください。

福島：「事故ゼロ」を実現するにはどのような取り組みをすればよいか考えました。例えば、各車両にセンサーを装着し、機械で強制的に事故を抑制する方法もありますが、本質的な解決にはなりません。また、ルールで縛る方法もありますが、それではドライバーの幸せが実現できません。改めてドライバーにヒアリングしてみると、事故を起こすドライバーと起こさないドライバーがいて、両者には安全意識に大きな差があることがわかりました。また、これまで会社で実施した事故防止の取り組みのうち、安全教育を受講するとインセンティブが付与



ポイントに合わせたステージを設定



— 安全教育のコンテンツも自社で作成されたのですか？

**福島：**はい。大分県では初となる視線計測機器「アイトラッキングカメラ」を用いた安全教育動画を制作しました。弊社の熟練ドライバーが講師となり、運転中の視線の動きを可視化、安全運転のためには運転中にどこに視線を向ければよいかを視覚的にわかるようになっています。この動画は、アプリ内でいつでも視聴できるようにしています。



— アプリや教育動画について、ドライバーのみなさんの反応はいかがでしたか？

**福島：**とても好評でした。「安全に業務を終えてポイントがもらえることで、より安全意識が高まった」、「どう視線を動かすべきか自分と比較できるのでわかりやすい」といった声をもらっています。アプリ導入後に各ドライバーへアンケートを実施し、自身の安全運転を10段階で自己評価してもらったところ、平均スコアが1段階向上(6.7→7.7)しました。ポイント制度の導入によって、ドライバーの安全意識の向上を定量的に確認、可視化することができたのです。

特に、成果だと感じているのは、今回の一連の取り組みに、対象者のドライバー全員が前向きに協力してくれたことです。「ドライバーの課題に応じて、最適な動画を適切なタイミングで投稿する方がより意識が高まるのではないかと、ドライバーからアドバイスをもらえたのです。実装初期は、まず投稿動画数を増やそうと、安全教育の動画を無作為に選んで投稿していましたが、ドライバーからの意見を受け、弊社で記録している運行データを分析し、平均スコアの低い項目に対応する安全教育動画を投稿するようにしました。

すると、約1か月の短い実証実験にもかかわらず、動画

コンテンツを見たドライバーの安全運転のスコアが16%も向上したのです。おかげさまで、業界からも注目され、業界専門紙にこの取り組みを掲載していただきました。

— DXに取り組んでみていかがでしたか？

**福島：**DXに対する考え方がガラッと変わりましたね。正直、本事業に参加する前はデジタル化すること自体が目的になっていましたが、この事業を通して、DXは「ビジョンを実現するために使う手段」であることがわかりました。そのビジョンとハードルの洗い出しには本当に悩みに悩みましたが(笑)。

また、以前は社内で何かを試そうと思っても、「どうせ受け入れてもらえないからその施策はやめよう」とあきらめることもよくありました。しかし、社内で反対する声があったとしても、まずは新しいことを受け入れてくれる人と一緒に実績を出して、反対する人も「それだけ効果があるならやってみようかな」と巻き込んでいけばよいという考え方に変わりました。しかも、ヒアリングをしてみると、意外とドライバーのみなさんも自分事として考えてくれたので、みんなが想いをひとつにするというのが、新しいことを始めるきっかけになるのだと感じています。

**森山：**今回の取り組みを始める前は、正直、本当にうまくいくのかとても不安でした。しかし、実際にアプリをつくって運用し始めてみると、成果が表れたことで自信につながりました。今後のDXを推進する第一歩になったと感じています。





## 今後の展望について

### —今後の展望についてお聞かせいただけますか？

**福島：**今回の実証実験では、試験運用として一部のドライバーが対象でしたが、今後は従業員全体にアプリの活用を浸透させ、「事故ゼロ」を実現します。そして、「事故を起こさない中津急行」という新しいアイデンティティを確立し、新たな仕事獲得のアピール材料として役立てていきたいです。

また、運賃交渉や付帯業務、待機時間の改善に向けた交渉もしやすくなれば、労働環境が改善し、会社のイメージも良くなり、人手不足の解消にもつながると思っています。さらには、このアプリを業界各社に広めることで、業界全体で安全意識を向上させ、最終的には業界の変革や物流業のイメージアップへとつなげていきたいです。今回開発したアプリを関連会社に紹介させてもらうあなど、波及への取り組みを進めていきます。

「運送業界は2割労働時間が長く、2割賃金が安い」、そんなネガティブな常識を打ち壊す、その第一歩を踏み出していきます。

### —最後に、モデル事業者として県内事業者へメッセージをいただけますか？

**伊藤：**今回の活動は、DX推進チーム全員が日常業務と兼務して取り組んだので苦労も多かったのですが、日頃の業務を超えて、ビジョンや本質的な課題解決について、会社全体の目線で今までにない深度で考えることができました。この事業に参加し、DX推進に取り組むことは、社員が会社目線で仕事に取り組むことにつながると思います。

**福島：**これまではドライバーと事務職員の交流が少なかったのですが、ドライバーが会議やヒアリングに協力的になってくれたことで、チームメンバーもドライバーの生の声を聴く機会に恵まれ、部署の垣根を越えて連携できました。上司や部署内のメンバーとのコミュニケーションも増えています。自分たちの力で考え、一つの目的を達成する良い成長の場をいただきました。本事業への参加を迷っている皆様は、わからないことや恥ずかしさもあるかもしれませんが、私たちもDXという言葉さ

えよくわかっていないレベルから始まったのです。最初は軽い気持ちでもよいので、一度話を聞いてみてはいかがでしょうか？

## 取組コスト

アプリ開発	235万円
アプリ検証機材	15万円
視線計測機器リース	55万円

## 成果

### ドライバーの安全意識向上

ドライバーの安全運転の自己評価	7.7点/10点 (実証前 6.7点)
-----------------	------------------------

### メディア

物流ニッポン (R5.2.21掲載)

### その他

ドライバーと事務職員のコミュニケーション増

事業者名 株式会社中津急行

所在地 大分県中津市大字田尻崎7番地1

代表者 仲浩

業種 運輸業 (道路貨物運送業)

従業員数 230名

HP <https://nakakyu.com/>