

# CASE STUDY 4

生活関連サービス業

## 合同会社トラベルケアふくおか 介護タクシー／介護付き旅行

所在地 福岡市早良区飯倉6丁目20番17-503



公式サイト

Travelcareふくおか

テーマ

### 公式LINEとHP改修で実現する「相談しやすい」移動支援 電話依存から24時間対応のデジタル予約体制へ

#### 支援前の課題

##### 電話予約への依存

予約が電話中心のため、移動中・夜間などに連絡できずサービス利用を諦めるケースが発生していた。

##### 予約確定までの不安

HP問い合わせフォームに自動返信がなく、予約が確定したか分からないまま待つ顧客の不安が生じていた。

##### 機会損失と情報ミスマッチ

一人での対応による機会損失と、サービス情報が適切に届かないことによるミスマッチが発生していた。

#### 支援内容・プロセス

01

##### 予約体制ヒアリングと課題特定

介護タクシー予約の現状を確認。電話依存からの脱却とLINE公式アカウント活用の方角で合意。

02

##### LINE統合と自動配信設定

リッチメニューにタクシー予約・ツアー情報を集約。初回クーポン配布と自動応答の基盤を構築。

03

##### リッチメニュー制作と高度化

クラファン誘導・「お客様の声」ボタンを設置。使い勝手を重視したデザイン改修と機能追加を実施。

04

##### HP導線改善と多言語化検討

インバウンド需要を見据えたHP改修を協議。予約ボタン配置変更と自動返信ツールの導入を検討。

05

##### 返信システム運用テスト

Zapierを用いたHP問い合わせの自動返信を実装。LINEとの一元管理による効率化を最終確認。

#### 支援後の成果と今後の展望

問い合わせ件数

+20%

やり取り時間

▲30%

問い合わせ確認作業

消滅

問い合わせ件数20%増・やり取り時間30%削減（目標）を達成。自動返信により確認作業のストレスが消滅し、顧客の安心感が向上。地域No.1の窓口を目指し、全ての要介護者に自由な移動環境を提供し続ける。