

「2輪車安全教育支援サービス」導入事例

# 日本ピザハット株式会社 様

従業員の命を守るため、配達用オートバイの運転をスコアリングして教育に活用。安全運転を高評価することで、従業員の運転意識が変革、事故やクレームを削減し、配達品質の向上に寄与。

国際的なピザチェーンとして知られるピザハットの国内法人である日本ピザハット株式会社では、アルバイトの大半を占める若年層のオートバイ離れによる、未熟な運転を原因とするピザ宅配中の事故・クレームの増加が問題となっています。さまざまな安全対策に取り組む中、「2輪車安全教育支援サービス」を試験導入し、導入店舗において事故・クレームの削減を実現。効果検証を行いながら、展開拡大を進めています。

業種	 外食・デリバリー業
従業員数	 正社員 450名 アルバイト約4,700名
導入システム	 安全管理



お客様名：日本ピザハット株式会社  
 設立：2019年1月(創業:1973年9月)  
 代表取締役社長：中村 昭一  
 資本金：9,900万円(持株会社：日本ピザハット・コーポレーション株式会社)  
 所在地：神奈川県横浜市西区みなとみらい4丁目4番5号  
 横浜アイマークプレイス

URL：<https://corp.pizzahut.jp/>  
 沿革：1958年にアメリカで創業した世界最大級のピザチェーン ピザハットの日本法人として1973年に創業。ピザの宅配とテイクアウトを手掛ける。2023年8月には47都道府県全てに出店を達成。フランチャイズ店含め、590店舗以上(2024年1月現在)を展開する。



## 課題

- 宅配業務の大半を占める若年層アルバイトのオートバイ運転経験不足により増加した事故を削減したい
- 運転マナーに対するクレームの増加を改善したい
- 以前導入したドライブレコーダーで一時事事故が減ったものの再び増加、事故削減を実現したい

## 成果

- サービス導入により、事故時のみならず、事故につながりかねない違反運転も把握できるようになり、客観的な確認が可能に
- 日々の宅配時における運転状況のスコアリングにより、安全教育の効果向上に大きく寄与
- 無事故運転への加点的評価により、従業員の安全運転意識向上に貢献
- 配達用オートバイ事故とクレームの削減

## 導入の背景

### 若年層の「オートバイ離れ」による配達時の事故増加

宅配・テイクアウトピザチェーン大手の日本ピザハット株式会社(以下、日本ピザハット)では、フランチャイズ店舗も合わせると、現在約590店舗で1万人以上の従業員、3,000台の配達用オートバイが稼働しています。

宅配ピザに限らず、デリバリー業界では配達に使われるオートバイの安全運転管理が永遠のテーマです。荒い運転により配達する商品が崩れてしまいクレームにつながることも珍しくありません。さらに、事故が起きれば従業員のみならず一般の方の命も脅かすことになります。そこで、各社さまざまな安全対策に取り組んでいます。

日本ピザハットはデリバリー業界の中でも積極的に安全対策に取り組む1社です。15年前からオートバイ用ドライブレコーダーの搭載を始め、数年間で直営店が運用するオートバイすべてに搭載を終えています。

同社で安全運転管理に取り組む営業サポート部 次長の木村 篤氏は「当初は従業員に運転を監視されているという印象を与えてしまい、

敬遠されることもありましたが、事故発生時の客観的な証拠として活用する目的を伝えたり、無事故運転に対してはインセンティブを付与するなどの施策を実施することにより、導入から3年ほどで事故が半減、損害保険の料率が改善するなど、大きな効果上げることができました」と語ります。



営業サポート部  
次長  
木村 篤氏

ところが、2016年頃から再び事故が増加するようになり、ドライブレコーダー導入前より悪化する事態になってきたといえます。「原因の一つとして、大きな削減効果があったことによりあぐらをかいてしまったことは否定できません。その一方で、アルバイトの大半を占める学生などがオートバイに乗らなくなってきた、ということも大きな要因です。アルバイトを始めるために免許をとるという初心者が増え、運転自体の経験不足や、道を知らないために配達先を運転中にスマホで調べるなど注意散漫となる状態になり、それが結果的に事故や荒い運転によるクレームにつながっています」(木村氏)。

## 導入の経緯

### トライアル導入で配達中の違反や運転傾向が可視化でき、効果を実感

この状況において、営業サポート部ではさまざまな安全対策に取り組んではいましたが、実際には、運転に対する技量・意識の個人差もありましたので、安全運転を定量的に評価できる仕組みを探していました。

そのような折、他のシステムで取引のあったNECグループの会社から紹介があったのが「2輪車安全教育支援サービス」でした。営業サポート部 安全運転管理課 課長の西崎 公一氏は「店舗数の増加と共に、特に免許を取得したばかりの管理者とドライバーが増え、双方への教育の仕組みが追い付いていませんでした」と当時を振り返ります。



営業サポート部  
安全運転管理課  
課長  
西崎 公一氏

「ドライブレコーダーは運転中の膨大な動画が記録されています。安全指導をするために

## ドライブレコーダー搭載イメージ



同社で配達に使われているオートバイ  
黄丸の部分にカメラが設置されている

なぜその事故が起こったのか過程を含めて確認したいのですが、多いときは毎日のように事故が起きる中で、どうやって動画を確認するのは難しい問題でした。また、事故の衝撃でメディアが破損して動画を確認することができなかった、ということもありました」(木村氏)。

「一方で、2輪車安全教育支援サービスは定期的に位置情報がサーバーに送られて、一時停止不履行や速度違反の可能性がある場合は地図上に内容がマークされ、記録動画を突き合わせて確認することができます。また、走行結果と道路の制限情報を掛け合わせ運転がスコアリングされます。交通違反の回数などから運転が客観的な点数で表示されるため、事故が発生しなくても安全指導に役立てられるということで、効果が期待できると感じま

した」と西崎氏は語ります。

そこで、最も事故が多い店舗に2輪車安全教育支援サービスをトライアルとして導入。1カ月間試用してみました。実際に現場での安全指導を行っている木村氏は「1カ月という期間ではありましたが、導入してみて実際の違反の傾向値や個人の運転傾向が可視化でき、安全運転教育ツールとして活用できることを実感しました。また、カスタマーサービス部門に届く危険な運転や違反等があったとのご意見・クレームに対して確認できることも良いと評価しました」といいます。

「導入の決め手となったもう一つの要素はデバイス(ドライブレコーダー)にあります。他社から提案のあった運転を可視化するのに必要なデバイスは、運転のたびにそれを持って車

両に搭載する必要がありました。それが常時車両に取り付けられ、エンジンをかけると録画が開始されるようになっていたため、持ち忘れなどのない実運用に耐える仕組みになっています」(木村氏)

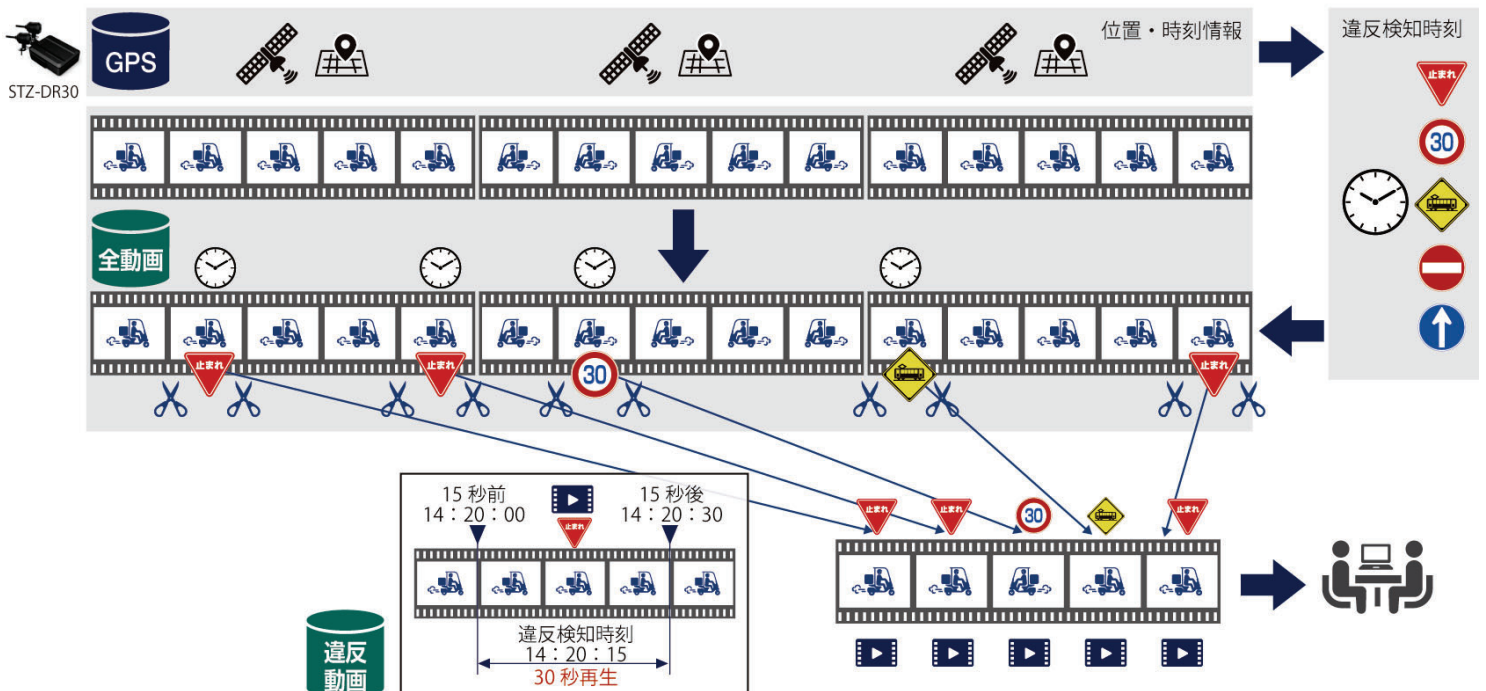
### 導入の成果

従業員の意識改革が進み、導入店舗では事故・クレームが1/3に

短期間ながら効果が確認できたことから、すぐに確認ができる範囲で、かつ事故も多い神奈川県内の16店舗・50台に展開、第2次トライアルを開始しています。「運転記録を使った指導の効果もあって、運転が荒かった従業員の運転もだいぶ和らいだという印象があります」(木村氏)。

### 2輪車安全教育支援サービス 違反検知時動画抽出イメージ

全走行動画の再生は不要。違反検知時の動画だけ確認できます。  
クラウド上にデータが保存されているので、遠隔地からも再生可能です。



「さらに、運転を定量的に評価できるようになったことから、従業員やアルバイトの安全運転への意識改革にもつながっていると感じます。実際に安全運転コンテストを実施した結果、導入後2カ月間で事故・クレーム共に数が1/3になりました。また、オートバイの事故などによる破損の修理費用も減ってきており、効果を実感しています」(西崎氏)

「2次トライアルで一定の成果が得られたことから神奈川県直営店41店舗、250台への展開を進めています」(木村氏)

**今後の予定**

**費用対効果を検証しながら、全国への展開を目指す**

今後の展望について木村氏は「イニシャルコストだけで済んだドライブレコーダーと比較すると、ランニングコストがかかる分、経営層からのコスト面の評価はシビアになっています。その一方で、事故・クレーム件数、さらに修理費の削減など大きな効果が期待できると見えています。まずは神奈川県全店に展開したところでしっかり費用対効果を検証し、全国への展開を目指していきたいと考えています」


といいます。

最後に木村氏は「NECネクサソリューションズには導入前から色々相談に乗ってもらったり、導入時・導入後もスピーディーな対応で、期待に応えてくれています。

交通事故削減に向けてはいかにリスクヘッジできるかが重要と考えます。NECはグループ全体で幅広い技術を持っているので、このシステムで得られた運転記録に基づいてAIを使った分析や、安全な配達支援の仕組みなど、今後もさまざまな面でサポートしてくれるシステムを提供してくれることを期待しています」と語ってくださいました。

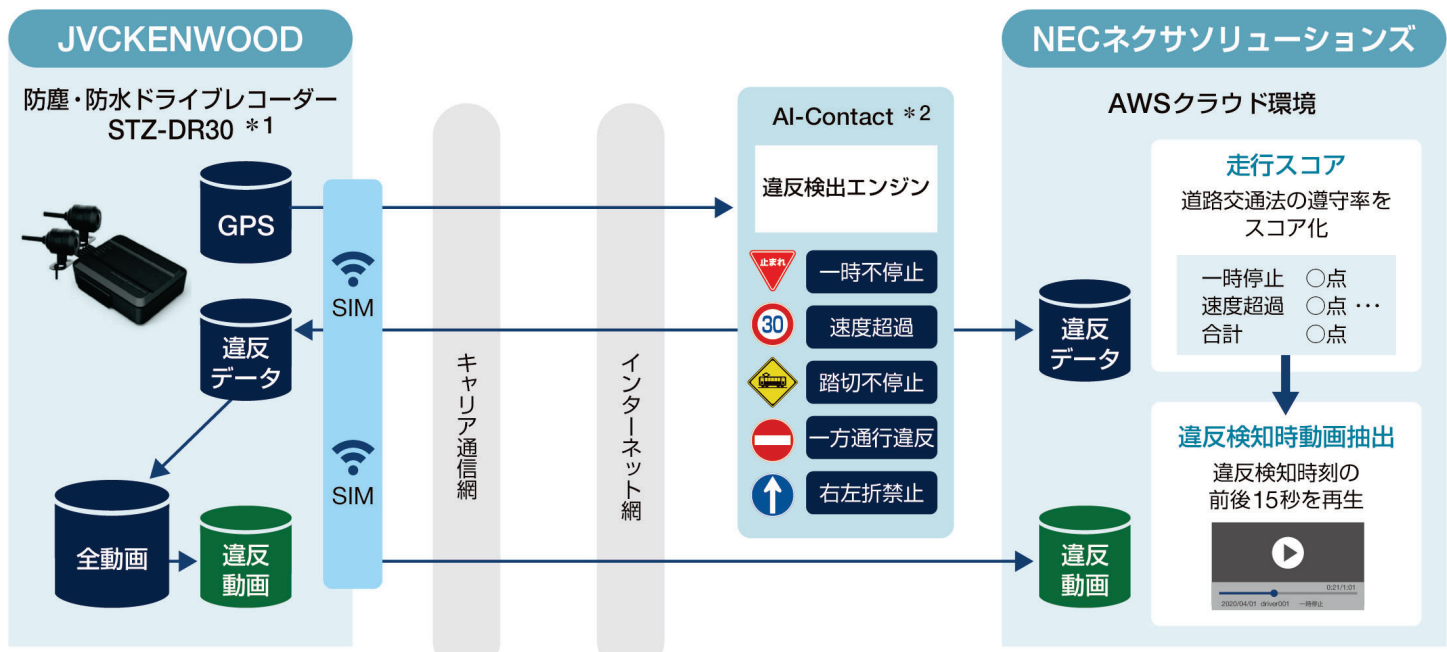
**<担当営業からのコメント>**

日本ピザハット様に導入いただいた「2輪車安全教育支援サービス」は新たに開発した新サービスです。初回の実証実験(2021年5月)から、当社の本サービスのリリースまで1年半という時間を要したにもかかわらず、ご期待いただいております。更に正式に採用いただいたのは本当に嬉しい限りです。長年にわたり本サービスに取り組み、成果を出ささせていただいて良かったと感じております。



流通・サービスソリューション事業部  
第三営業部  
(エキスパート)  
田仲 信吾

**「2輪車安全教育支援サービス」システムイメージ図**



\*1 STZ-DR30は株式会社JVCケンウッドの製品です  
\*2 AI-Contactはジェネクス株式会社提供のサービスです

お問い合わせは下記へ  
**NECネクサソリューションズ**

お客様センター  
E-mail: nexstation@nexs.nec.co.jp  
https://www.nec-nexs.com/

●本紙に掲載された社名、商品名は各社の商標または登録商標です。  
●本製品(ソフトウェア含む)が、外国為替及び外国貿易法の規定により、規制貨物等に該当する場合は、日本国外に持ち出す際には日本政府の輸出許可申請書等必要な手続きをお取ください。  
●本紙の内容は、改良のため予告なく形状、仕様を変更することがあります。  
●事例中に記載の肩書や数値、固有名称などは取材当時のものです。