

Twilioの様々なサービスを活用し 物流業界のDXを支援

徹底した『お客様ファースト』が基本。現場の生の声を活かした
アジャイル開発で、PDCAを高速回転するジョイントベンチャー

コロナ禍におけるEC市場の拡大もあり、物流業界の市場規模は拡大傾向にあります。しかしその一方、厳格化するコンプライアンスや慢性的な人手不足によって、運送会社の負担は増えるばかりです。このような物流業界の課題解決に貢献するべく、ソフトバンクと日本通運の共同出資会社として『MeeTruck』は誕生しました。同社がTwilioを活用したどのようなソリューションを提供しているのか、なぜTwilioを採用したのかについて探っていきます。



[MeeTruck株式会社]

■ 本社所在地

〒105-7529
東京都港区海岸1-7-1

■ 設立

2020年4月2日

■ 事業内容

物流向けアプリケーションサービス開発・販売

SMS認証機能 提供前後30日間における新規契約獲得数

181%増

SMS認証機能 提供前後30日間におけるDAU

平均 118%増

SMS認証機能の開発期間

2週間

インフラ監視アラートシステムの開発期間

1日

運送会社の「現場の声」をすくい上げ プロダクト開発に随時反映

『MeeTruck』では、運送会社の実務支援を行うクラウド型Webアプリケーションおよびモバイルアプリケーションを提供しています。現在は、日々の配車業務支援を中心として、案件の作成、ドライバーへの作業指示、荷主への車番連絡、実績の登録と照会、請求管理や従業員の勤務管理に至るまで、運送会社の実務をサポートするためのさまざまな機能を搭載しています。このサービスがどのようにして生まれたのか、テクノロジー統括部統括部長兼CTOの小野寺 良祐氏に伺いました。

『MeeTruck』は、物流業界のDXを支援するために立ち上がったジョイントベンチャーです。例えば「自動運転」のような、技術的なテーマありきではありませんでした。そのため、サービスやプロダクトのあり方を考える際の指針として、何より『お客様の声』を大切にしています。運送会社が抱えている課題を知るため何度も現場に向き、膨大なユーザーリサーチを重ねました。

現在、第1弾として提供しているサービスは配車管理システムです。国内トラック輸送は企業間物流が大半を占めており、その担い手である中小運送会社約6万社をターゲットにしています。どのトラックをどう動かすかという配車管理は効率的な輸送に欠かせない業務ですが、貨物の積



小野寺 良祐氏

[導入事例]

み合せ、シフト、配送ルートなど様々な要素を組合せて計画する必要があり、事故や渋滞などのイレギュラーにも臨機応変な対応が求められるため、知識と経験が必要です。ゆえに属人化しやすく、クオリティコントロールが難しいという問題があります。すでに先行している配車管理サービスは他にもありますが、あまり使いこなせていないという声が多く、ここに大きな改善の余地があると判断しました。

『MeeTruck』の特徴は、お客様にとって圧倒的に分かりやすく、使いやすいユーザーインターフェースです。ローンチ前にもプロトタイプを使って実際に操作していただくなど、何度もお客様のもとへ足を運び、生の声をヒアリングしました。さらにユーザーの操作傾向などを知るため、分析用データをプロダクトに埋め込み、これを『声なき声』としてサービス改善に役立てています。集まった情報は素早く精査され、仮説を立て、アジャイルに開発を行い、リリースして仮説を検証する、というサイクルを高速で回しています。すでにローンチから半年時点で900件を超えるユーザーフィードバックをいただき、そのうち500件近くが何らかの形でプロダクトに反映されています。』

スピーディな開発に欠かせない機能&サポートが充実したTwilio

では、『MeeTruck』では具体的にどのような機能にTwilioを使用しているのでしょうか。インフラエンジニアの原 俊太郎氏にお話を伺いました。

「現在、3つの機能でTwilioを使用しています。まず1つめが、ドライバーへのメール配信機能です。SendGridを使用し、ローンチ時点から実装していますが、高い到達率はもちろん、届かなかった場合の分析機能やロギング機能が充実している点には満足しています。2つめはSMS認証です。当初、「メールアドレス+パスワード」という、スタンダードな認証手段を提供していました。しかし、お客様からの「覚えられない」「打つのが面倒」というご意見や、データ分析でも使い辛さが顕著にあらわれたため、その課題を解決する新しい認証手段として「SMS+ワンタイムパスワード」の開発に着手しました。Twilio Messaging APIやTwilio Verifyの活用によって、SMSによる二要素認証を約2週間という短期間で実装、リリースすることができました。サービスのコアな機能ではないこともあり、できるだけ手間なく・スピーディに開発ができるTwilioを選んだのは正解でしたね。リリース後は、サービスの契約数やアクティブユーザーが目に見えて伸びています。

3つめはインフラの監視アラートです。インフラの様々なメトリクスを監視しているDatadogとTwilioを連携させて、アラート発生時、担当者に自動で架電される仕組みを構築しています。Twilio FunctionsとStudioを使ってワークフローを組み、自動音声による架電システムをノーコードで実現することができました。

また、これはまだリリース前ですが、新しく追加するチャット機能でTwilio Conversationsを使用します。運送会社の中で働く経営者、配車担当、事務員、トラックドライバー、さらに外部パートナーとのコミュニケーションを解消する一助になると考えています。

いずれの開発においても、TwilioはAPIドキュメントが充実しており、様々な開発言語に対応している点が魅力でした。日本に上陸してからの歴史も長く、ブログやコミュニティを探せば参考になる情報がすぐに見つかります。また何と言ってもサポートが充実しており、不明点があればすぐに返信をいただけることは非常に助かっています。スピード感を持った開発を進めるうえで、Twilioは欠かせない存在になっています。」



原 俊太郎氏

アナログ×デジタルの力で物流業界の未来を創る

2020年4月に設立されてから、わずか1年半で多くの支持を集めている『MeeTruck』。今後の展望について、小野寺氏はこう語ります。「2021年度中を目途に、荷主企業と物流事業者を繋ぐマッチングサービスをリリース予定です。荷物を届けてほしい人と届ける人が、それぞれの条件に合う荷物やトラックを簡単に見つけることができます。このサービスでも、Twilioを使ったメール配信機能や交渉のためのチャット機能、SMS認証機能を実装しています。私たちはまだ立ち上がったばかりのベンチャーで、リソースは決して潤沢とは言えませんが、Twilioを活用することで負担の少ない開発ができていると思います。

私たちは、物流業界のデジタルトランスフォーメーションを支援する立場です。しかしデジタルが常に正解であるとは思いません。特にこの業界においては、アナログの良さを感じているお客様も多くいらっしゃいますので、アナログとデジタルのバランスを見極めることを大切にしたいと考えています。これからも徹底した『お客様ファースト』を貫き、テクノロジーの力で真にお客様の救いとなるようなサービスを作り、現場に届けていきたいと思っています。」



Twilioはビジネスコミュニケーションの未来を切り開き、Web、デスクトップ、モバイルソフトウェアへの電話、VoIP、メッセージングの統合を可能にします。全世界で数百万人の開発者が、Twilioを使用してコミュニケーションの魔法を紡ぎ出し、ヒューマンエクスペリエンスを改善しています。

Twilio Japan

〒151-0051

東京都渋谷区千駄ヶ谷 5-27-5 リンクスエア新宿 16F

www.twilio.com/ja

GLOBAL SCALE,
GLOBAL PRESENCE

14か国に24のオフィスを展開しているTwilio