

導入事例

Case Study

タクシー予約配車システムを開発して無線機コストを削減
さらにタブレット端末を駆使して顧客満足度を向上



創業5年目のタクシー業、アイ株式会社さまは無線機不要のタクシー予約配車システムを独自開発。全車にタブレット端末を搭載して、Webサイトからメールで配車予約を受け付ける新しい取り組みを始めています。

課題と効果



アイ株式会社
最高経営責任者 (CEO)
不動 敏勝 さま

- 課題**
- ・規模の小さいタクシー会社には、無線機の設備投資、運用コストが負担となり導入を見合わせざるを得なかった。
 - ・固定客を増やすために、顧客満足度を高められる施策を求めている。
 - ・ドライバーの勤務状況を把握して、安全管理や業務効率改善につなげなかった。
- 効果**
- ・Webサイトから配車予約できる独自システムを開発して、無線機を使わない顧客獲得が実現した。
 - ・タブレット端末を導入したことで、カーナビシステムや翻訳アプリ、ストリートビューなどを使って顧客満足度を向上できた。
 - ・タブレット端末の位置情報通知サービスを使うことで、ドライバーの現在地をリアルタイムで確認できるようになった。

導入の背景 ●●●●●▶ 高コストの無線機に代わる顧客獲得の手段を模索

アイ株式会社さまは、2002年の改正道路運送法（いわゆるタクシー規制緩和）を機に、元タクシー乗務員仲間が車両10台で2007年6月に起業しました。現在の保有車両は32台で、神奈川県横浜市を拠点にタクシー業を展開しています。

同社のような中小規模のタクシー会社に共通する課題は、無線設備のコストが高くてなかなか導入に踏み切れないことです。初期コストは設備投資の数百万円と無線免許の取得、さらに運用コストとして24時間体制での無線配車オペレータの雇用が必須となります。

「当社の規模で無線機導入はコスト的に合いません。一方で、これまで対応できなかった電話による配車依頼が受付可能になれば売上増を期待できます。この課題を解決するために、タブレット端末を使ったメールによる配車予約システムの開発に着手しました」と語るのは、同社最高経営責任者（CEO）の不動敏勝氏です。

タクシー業大手の日本交通が試験的にモバイル端末対応の配車アプリをリリースしたのが2011年1月のこと。それに刺激を受け「いずれ、モバイル端末からタクシーを呼ぶのは当たり前の中になるだろう」と確信した不動氏。無線機の代替機器としてタクシーに搭載するのは「予約を受け付けるだけでなく、地図やナビゲーション、翻訳ソフトなども使えるタブレット端末が便利だ」と判断しました。

当初、他社の携帯電話を契約していましたが、なかなかタブレット端末の発売が決まらなかったこともあり、ソフトバンクから発売されていたタブレット端末への乗り換えを決断。ソフトバンクモバイルの販売代理店であるTOKAIコミュニケーションズから紹介を受けた株式会社アドテクニカと共同で、タクシー予約配車システムの開発に着手しました。

導入の内容……………▶ タブレット端末を活用したタクシー予約配車システムを導入

タクシー乗務員の視点でゼロから開発された配車予約システムは、顧客がスマートフォンやパソコンのブラウザ画面から配車を申し込むと、その情報がタクシーに搭載されたタブレット端末にメールで一斉配信される仕組みです。そして最初に迎車する旨を返信したドライバーが、その予約客を獲得します。無線や電話を使用しないので、巨額の設備投資および無線配車オペレータの人件費は不要となりました。

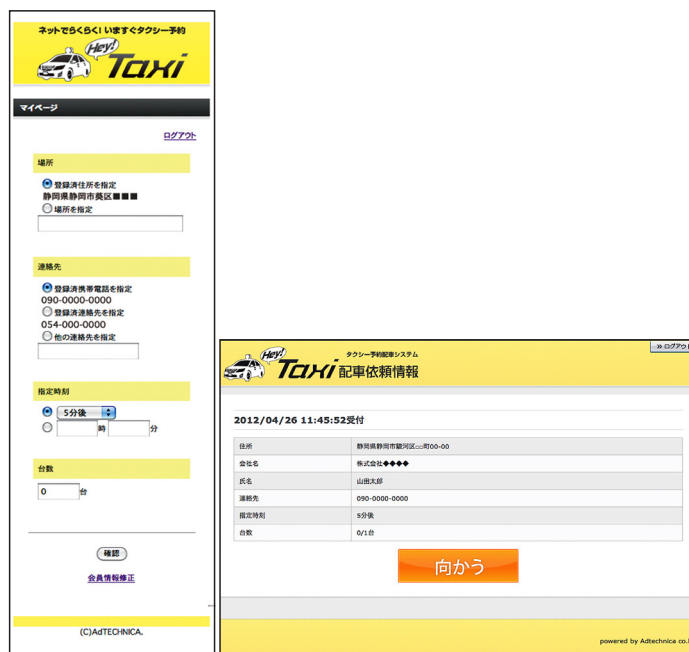
「開発で最も重要視したのは、お客さまが送信した配車依頼に対して、そのメールを受信したドライバーが返信をして、最終的にやり取りが完了するまでの時間をできる限り短縮すること。お客さまとのメール回数を極限まで減らし、メール自体の情報量も最低限に絞り込んで配信スピードも向上させました。通常の無線機を使った配車では、オペレータが電話を受け、その通話を保持したまま無線で迎車可能なドライバーを探し出し、お客さまに配車 OK を伝えるまでを 1 分半～2 分以内で完了させています。これと同等のスピードで完了できるようなシステムを目指しました」(不動氏)

迎車に向かう場所は、タブレット端末の地図アプリ上に表示されます。ドライバーは現在地からのルート検索を利用できるので、ミスのないスムーズな迎車が可能になりました。さらに、タブレット端末を搭載することでさまざまな顧客サービスが可能になったことも、見逃せないメリットです。

中でも「Google 翻訳™」はとても助かるという声が多いといいます。昨今は英語も日本語も通じない顧客を乗せる機会が増えましたが、相手の国名さえ聞き

出せば、タクシー業務に必要なコミュニケーションは「Google 翻訳™」で成り立つのだとか。ほかにも、目的地までの距離を地図アプリで確認して、およその料金を事前に伝えられるのは、料金精算時のトラブルを未然に防ぐ効果があります。

「管理者側のメリットとして、タブレット端末の OS 機能として提供されている位置情報サービスは、ドライバーの勤務状況を把握するのに有効です」(不動氏)



タクシー予約配車システムの操作画面(左:携帯からの配車依頼、右:ドライバー画面)。同システムは現在アドテクニカより「Hey!Taxi」(<http://www.hey-taxi.jp/>)の名称で販売されています。

今後の展開……………▶ 運転日報の電子化でさらなる業務改革を目指す

配車予約システムは 2012 年 5 月から運用を開始しましたが、多くの利用者に使ってもらうには、サービスの広報が重要です。現在はタクシー車内や飲食店にパンフレットを置くなどの周知活動に力を入れて、利用者拡大に努めています。

「私がフルタイムでハンドルを握っていた頃は、常に 10～15 人くらいの得意客がいたものです。こうしたリピーターをうまく囲い込むために配車予約システムを拡張していきたいと思っています」と語る不動氏。将来は配車予約システムの利用者を会員化して、気

に入ったドライバーを指名できるプレミアムサービスや、スマートフォンの位置情報だけを使って、メールを介さずにボタンのワンタッチでタクシーを呼べるようなシステムも構想中です。

これ以外にも、現在は紙に手書きで作成している運転日報を電子化して、データをクラウドに保管していただけるような仕組みも開発して、乗務員の業務負担を減らしたいと不動氏。われわれにとって身近なタクシーが、スマートフォンやタブレット端末によって、もっと便利になることを期待したいものです。

アイ株式会社

所在地: 神奈川県横浜市六ツ川 1-340-1

従業員数: 60名

概要: タクシー業。乗り心地を重視したクラウンセダン 25 台、長距離輸送に対応できるガンリン車のカムリ 4 台、環境にやさしいプリウス 3 台、合計 32 台を保有し年中無休 24 時間体制で営業する。乗務経験を持つ経営陣による現場視点を重視した経営を展開中。

※ Google 翻訳™ は、Google Inc. の商標または登録商標です。 ※ パンフレット記載内容は 2013 年 1 月現在のものです。

株式会社 TOKAI コミュニケーションズ

株式会社 TOKAI の情報通信事業部門が母体。関東および東海地区に顧客基盤を持ち、個人・法人に情報通信分野で多彩なサービスを提供している。法人向けの「スマートフォン・スマートタブレット体験会」を各地で実施するなど、モバイル型ワークスタイルの提案を積極的に展開中。

URL: <http://www.tokai-com.co.jp/>