

導入事例

Case Study

スマートフォンを使った低コストな配車システムで2016年タクシーアナログ無線廃止に対応
GPS機能で全車両の位置情報をリアルタイムに確認し、配車件数1.5倍に



1957年創業の株式会社フジタクシーグループさまは、タクシー無線に代わる配車管理システム「SMART」を導入。ソフトバンクスマートフォン「AQUOS PHONE 102SHII」を全車両に搭載し、GPS（Global Positioning System= 全地球測位システム）で車両位置情報を正確に把握し、課題だった配車時間の大幅短縮、受注件数の増加を実現。売上増加と顧客満足度向上にスマートフォンを役立てています。

課題と効果



株式会社フジタクシーグループ
常務取締役
青井 一仁 さま



株式会社フジタクシーグループ
フジタクシー配車センター
オペレーター
稲垣 登 さま



株式会社フジタクシーグループ
フジタクシー配車センター
センター長
木村 広一 さま



有限会社第四フジタクシー
課長
浦野 健一 さま

課題 ・2016年5月、タクシーアナログ無線廃止に伴い、新たな通信手段の検討と設備投資が求められていた。
・無線を使った音声のみの配車方法は、タクシーの状況把握が難しく配車に時間がかかっていた。

効果 ・モバイルを活用した配車システム「SMART」の導入により、低コストで配車管理が可能になった。
・タクシーにスマートフォンを搭載することで、正確な位置情報を確認しながら素早い配車が可能となった。

導入の背景 ●●●●● 2016年 タクシーアナログ無線の廃止に伴いシステム移行が必須に

タクシー無線は、2016年5月31日までにデジタル方式への移行が決定しています。この動きを受け、タクシー業界ではアナログ無線に代わる新たな設備導入を迫られています。愛知県名古屋市で7営業所、約500台のタクシーを保有する株式会社フジタクシーグループさま（以下フジタクシーさま）では、新たな通信手段としてスマートフォンを活用した配車システムの導入で効果を上げています。

配車システムにスマートフォンを導入しようと思った経緯を常務取締役 青井一仁氏は、費用と通信手段を考慮した結果だといっています。

デジタル無線機材を新たに購入する場合、タクシー1台当たりにかかる費用は100～120万円程だといっています。約500台を保有するフジタクシーさまでは、5～6億円の設備投資費用が発生します。加えて無線は、無線協会に加入し共同利用する仕組みです。高い建物が建つなど電波が入りにくいエリアが発生すれば、自社の運行エリア外であっても、アンテナ増設資金を共同で出資する必要があります。

もう1つ、タクシーの配車方法に課題がありました。無線は、オペレーターがドライバーとの無線応答により配車指示します。音声のみによる確認は手間で配車に時間がかかっていました。そこで、タクシーの現在地を配車センターから正確に把握できる仕組みを作り、もっと短時間での配車を可能にしたいという思いがありました。

「これだけモバイル機器が浸透・整備されている中で、無線機に代わるツールとして通話もメールも使えるスマートフォンを検討してみようと思いました。無線業者、タクシー関連業者、通信キャリアなどに相談したところ、手をあげてくれたのがソフトバンクでした」（青井氏）

導入の内容

モバイル配車システム「SMART」導入で オペレーター、ドライバー双方の業務効率向上

2009年夏、フジタクシーさまとリアライズ・モバイル・コミュニケーションズ株式会社 (<http://www.realize-mobile.co.jp/w/ja>) は、GPSを利用した配車システム「SMART」の開発に着手しました。2010年11月から4カ月間タクシー50台での実証実験を成功させたのち、2011年11月全車両500台での本格運用をスタートさせました。

SMARTは、配車センターのPCモニター上でタクシーの現在地と空車・迎車といった走行状況を確認し、タクシーに搭載されたスマートフォンに配車指示を送る仕組みです。オペレーターが顧客から配車依頼を受け、顧客住所などをSMARTへ入力すると、迎車地点の地図と、近隣を走行中のタクシーがPCモニターに映し出されます。オペレーターは画面の「空車」のタクシーを選択し、「配車」ボタンを押せば配車手配が完了します。タクシー側では、搭載されたスマートフォンが、ドライバーに音声と文字で「配車」指示を伝えます。ドライバーは、「内容確認」ボタンで詳細内容を確認し、指示された住所へ向かいます。

配車センターセンター長 木村広一氏は SMART 導入の効果を以下のように語ります。

「無線運用時は、電話担当と無線担当オペレーターに分け、交替で作業をしていました。無線担当オペレーターが迎車地点近くの交差点名を無線で読み上げ、ドライバーからの応答を待ちます。ドライバーから応答があると、誘導文を読み上げ配車指示をして

いました。SMARTでは、全オペレーターがお客さまからの電話に対応しながらワンクリックでドライバーへ配車指示が可能となり、対応件数が大幅に増えました。SMART導入前と後のオペレーター一人当たりの受注

対応件数は、14.9回から21.8回、配車件数は1677回から2481回とそれぞれ約1.5倍に増加しています」(木村氏)

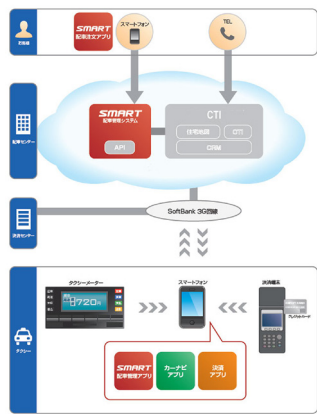
配車センターオペレーター 稲垣登氏も、地図上でタクシーの現在地を確認しながらオペレーションできるのがとても便利だとい

います。「SMART上から常にタクシーの動きを見ているので、タクシーがどのくらいの時間で到着するか、お客さまに正確にお伝えできます。また、タクシーが道に迷っていきそうなら連絡し、地図上でタクシーの現在位置を確認しつつ正しい経路へ誘導することも可能です」(稲垣氏)

タクシードライバーの有限会社第四フジタクシー 課長 浦野健一氏は、音声のみの配車方法ではオペレーター、ドライバー相互の「聞き間違い」「言い間違い」が発生していたとい

います。「無線の音声のみの配車方法は、右、左を言い間違えて、タクシーが迷って迎車場所に到着できないということもありました。現在は、目と耳で確認できるので聞き間違いはなくなりました」(浦野氏)

利用客からも、「以前は電話して、車が到着するまでに30分くらいかかっていたのでメイクをする時間もなかったのに、今は5分で迎えに来るのでメイクの時間がありません」といった冗談交じりの感想も届いているとい



「SMART」システム概要



顧客より電話を受けながら「SMART」に登録するオペレーター



「SMART」画面。顧客からの入電情報を入力すると、迎車地点の地図、近隣を走るタクシーが表示される。赤=空車、青=実車、オレンジ=迎車など一目で分かる(左)。空車のタクシーをクリックし配車確定する(右)



タクシーに搭載されているスマートフォン画面。配車指示が文字と音声で届く。「内容確認」ボタンをタップすれば詳細情報が確認できる。ステータスも「空車」から「迎車」に変わる

今後の展開

今後も進化する「SMART」システム、 カーナビもクレジット決済もスマートフォン1台あれば可能に

SMARTは現在も開発を継続しています。2013年4月以降より電話での受注方法のほかに独自のスマートフォン受注システムを稼働させ、カーナビゲーションシステムをスマートフォンに統合します。さらにクレジットカードなどのオンライン決済の仕組みをスマートフォンに取り込む予定だとい

います。SMARTは、無線ではできなかった遠距離拠点の一括管理を実現することも可能だとい

います。

「全部導入しても、最終的にはデジタル無線への設備投資の半額以下で完成する予定です。スマートフォンをタクシーに搭載させたことは、コンピューターを1台載せているのと同じ。今後もスマートフォンの可能性にチャレンジしたいです。夢のような話ですが、タクシーの中でデジタルサイネージ(Digital Signage=電子看板)を実現できたらいい。タクシーが通過するとその周辺のお店情報が表示される。お客さまに車内でそのままアンケートにお答えいただける。そんな未来のタクシーが実現できたら面白いなと思います」(青井氏)

株式会社フジタクシーグループ

所在地：愛知県名古屋市中区錦1丁目7番15号 50KTビル

従業員数：1000名

概要：名古屋市内で7営業所、約500台のタクシーを保有するタクシー会社。タクシー業界初の社員研修センターで「愛知県知事賞」を受賞するなど社員教育に力をいれています。創業50周年の記念に走行開始した金色で塗装された「金のフジタクシー」は幸福のタクシーとして慶事のお祝い事に活用されるなど話題となっています。

URL：<http://www.fujitaxi.jp/>

リアライズ・モバイル・コミュニケーションズ株式会社

2000年5月ソフトバンクグループのモバイルビジネス専門会社として設立。「ソリューション」と「テクノロジー」を軸に、コンテンツ制作やサイト構築などモバイルインターネットに関わるさまざまなサービスを提供しています。場所や時間にとらわれない新たなインターネットサービスを社会に提供し、街中のさまざまな場所、移動する人や物をモバイルインターネットが繋ぐ世界の実現を目指しています。

URL：<http://www.realize-mobile.co.jp/w/ja>

※パンフレット記載内容は2013年3月現在のものです。