

一般旅客自動車
運送業

コロナ後を見据え、Webシステムによる
予約受付、運行予定管理・指示、営業日報、
売上計上、請求発行等の自動化を実現！！

互信ホールディングス株式会社

- 本社所在地：札幌市南区南34条西11丁目7-1
- 代表者：代表取締役社長 平島 誉久
- 創業：1959年（昭和34年）、1974年（昭和49年）グループ化
- 従業員数：750名（互信グループ総合計）
- 事業内容：タクシー事業、自動車整備業、
ガソリンスタンド、パーキング。
他にも旅行業、不動産、
服飾など11の企業から構成

■URL：https://www.goshin-group.co.jp/



互信ホールディングス(株)グループは、1959年に日の丸交通として創業以来、お客様へ安全・真心・奉仕をお届けするという気持ちをハートマークに込め、「ハートタクシー」「TAXI NEXT」というブランド名でタクシー・ハイヤー事業を営んできた。タクシー、観光ジャンボタクシー、福祉タクシーなどの事業で「皆様に愛されるタクシーを目指して」を

スローガンに掲げ、楽しんでタクシーを利用していただくこと、快適な時間や車内空間を過ごしていただくことを実現するため、最先端設備の導入に取り組んでいる。今回、アフターコロナを見据え、観光タクシー事業の運行管理業務の生産性向上を目標にWebシステム導入を実施した。

ビジネス上の 「課題」

- ・観光タクシー事業の属人化
- ・運転手の労務管理の煩雑さ
- ・予約・運行情報の不明確さ

帳票配付・作成の効率化、業務の
属人化を改善、運行管理業務の生
産性向上を目指す！

属人的な観光タクシー運行業務を改善し、事業拡大を目指す！

これまで、同社の観光タクシー事業は、顧客（旅行代理店、個人客）からの予約受付～観光タクシーの運行を全て紙で管理し、1ヶ月分の予約内容（顧客名、ツアー内容）をホワイトボードに書いて共有していた。書き切れなくなった場合は、もう一枚のホワイトボードを使うこともあった。

また、観光タクシーの運行の最終決定は前日に決まる為、前日にドライバーへ運行指示書を渡し、情報共有のため全支店へ運行予定表や点呼時間記録表をFAXしていた。ドライバーは運行終了後、開始・終了時間が書かれた営業日報

（EXCEL）を作成し、日報では、当日の拘束時間と、当月の累積拘束時間が計算されるようになっていた。

ドライバーの給与は、一般タクシーはメーターのデータから自動計算するが、観光タクシーは泊まり勤務があるため、経理課が営業日報の内容を手入力して計算していた。このため、思うように休暇を取れない社員もいた。また、顧客からの問合せには、ベテラン社員しか対応できなかったため、こうした属人的業務を、誰でも簡単に対応できるようにしたいと考えていた。

開発したシステム

1. Web版予約システムの開発

道内を訪れる外国人観光客の急増や少人数ツアー客の増加を見越し、Web予約システムの受付は個人客（エンドユーザー）と旅行代理店（パートナー）とを分けて行うようにした。

Web予約システムの導入に併せて、観光プランの整備を実施。オーダーメイドプランは、これまで経験豊富なスタッフが料金設定を行っていたが、新システムでは移動距離等の情報から、自動的にツアー料金を計算できるようにした。また、CMS※管理機能を採用して自社でツアー商品の更新を可能にした他、タイマー機能により、自動的にツアー情報の入れ替えをできるようにした。

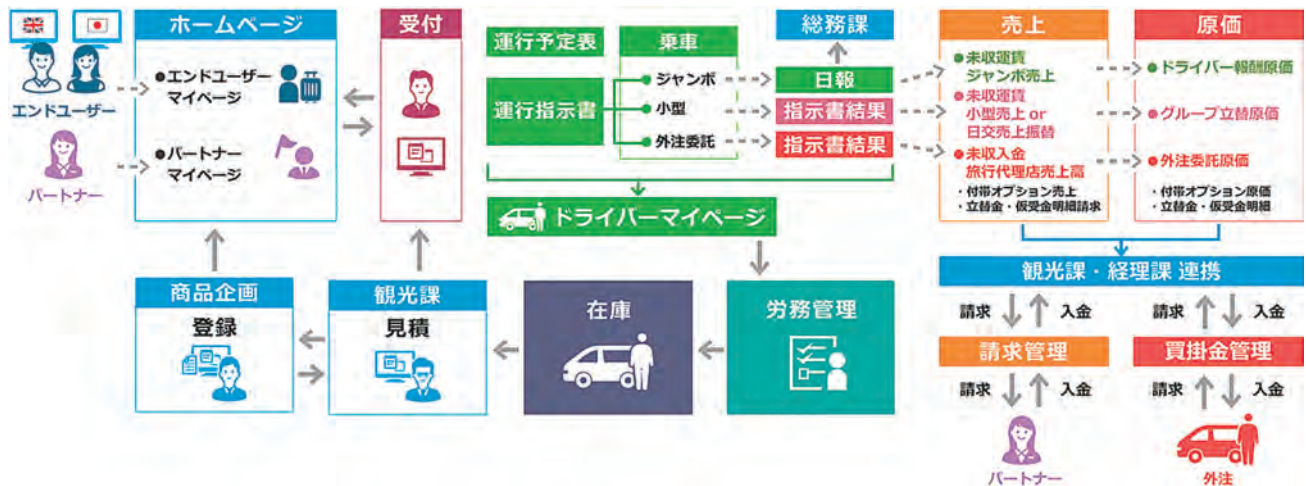
※CMS：コンテンツ管理システム

2. Web版業務管理システムの開発

以前は、予約受付から業務完了までの間に帳票への手入力作業が4回発生していたが、新たに開発したWeb版業務管理システムでは、ペーパーレス及び業務効率改善を目的に、運行指示書や営業日報等の起票～転記～回覧を廃止した。

Web版業務管理システムの開発により、運行指示書（紙）をドライバーへ渡す必要はなくなり、ドライバーは運行予定表や日報等を新システム（ドライバーマイページ）から入手・報告できるようになった。また、観光タクシー運行後の労務管理（総務課）や売上管理業務（経理課）においても、日報から勤務表への転記や、日報に基づく売上計算が不要になり、観光タクシー運行部門に加え、総務課及び経理課の入力作業も減少し、業務効率が大きく改善できた。

Web版予約システム+Web版業務管理システム簡易構成図



ビジネス上の「効果」

- ・ホワイトボードを撤去し予約情報が見える化
- ・観光タクシー運行要員を削減
- ・社員の有休取得率改善

業務効率の大幅な改善と職場環境改善を実現

生産性向上、事業拡大のためのインフラ整備！！

Web予約システムを導入することで、観光タクシーの在庫状況（空き情報）をWeb経由で顧客へ提供できるようになり、さらに予約受付（受注）～運行～営業日報作成～売上計上～請求までの手入力作業が4回から2回（当日オプションがあった時のみ3回）に削減した。また、予約情報の見える化が実現したことにより、ホワイトボードの撤去、手書きの書類を格納するキャビネットの整理もできた。

運行に係る部門（観光課）では、以前は支援者を含め4名で業務を行っていたが、Web予約システム導入により業務効率化が可能になり2名に省力化できた。また、売上計上～請

求を担当する経理課は有休取得率が改善され、以前よりも休みを取りやすい環境に変わった。システム導入時期はコロナ禍で需要が激減した時期にあった為、導入作業をスムーズに進めることができ、社内に混乱は起きなかった。

今後の課題として、コロナ感染が落ち着き、インバウンド需要が戻った時に向けた更なる改善点の抽出・対応、社員の業務改善能力の向上、テレワークに対応できる仕組み作り、並びに更なる情報共有・業務のシームレス化の推進に取り組む予定である。

導入企業の声

代表取締役社長 平島 誉久氏



Web予約システムの検討を始めた2018年頃、観光タクシーは12台でしたが、将来的に30～50台に増やしたいと考えていました。しかし、当時の属人的なやり方ではパンクすると考えシステム化を目指しました。また、既存のホームページ制作会社は、Webアプリケーションに強くないため、新たにIT企業を選考・採用し、システム開発を委託しました。このWeb予約システムは「ハートタクシートラベル」という名前で、当社のホームページ上から「観光タクシーの予約はこちらから」をクリックすると移行します。

現在、Web予約システムは日本語の他に中国語（繁体中文）にも対応しますが、将来的には英語やタイ語等にも対応させる予定です。

ITコーディネータから一言 風間 孝啓

新システム導入前、観光タクシー業務を担当する観光課には、ホワイトボード2枚の他、旅行代理店から受信したFAX用紙がキャビネットの中に溢れていましたが、新システム導入後は事務所がスッキリしました。また、以前所属していたベテラン社員が異動した後、新たなリーダーの下2人体制で問題なく運用できています。これは、平島社長の思いを受けて開発を開始した際に、約2カ月掛けて要件定義を行ったことが成功に繋がったのだと思います。