

一般旅客自動車
運送業

ハートタクシー

顧客の利便性向上とスタッフの
働きやすい職場作りのため、
IT技術を活用して
繁忙時間帯の作業負担軽減と
総受注件数の増加を実現

明星自動車株式会社

- 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
- 設立：昭和49年8月
(平成29年8月に互信ホールディングス㈱と組織変更)
- 従業員数：1,010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
- URL: <https://www.goshin-group.co.jp/>



ビジネス上の「課題」

- ・繁忙時間帯や繁忙期に回線混雑のため電話が繋がらない
- ・無線センターの人員確保が難しい

顧客流出の危機

IT導入の「狙い」

- ・電話回線のパンク状態、つながらない状態の軽減
- ・業務軽減による退職率の低減

スマホアプリ配車の
実現

IT導入の「効果」

- ・スマホアプリの受注に要する時間がオペレーターに比べ4分の1に改善
- ・総受注件数の増加

新たな固定客の確保

明星自動車㈱は創業以来、タクシー業を中心にお客さまへ安全・真心・奉仕をお届けするという気持ちを青いハートマークに込め運行してきた。また、同社は、タクシー、観光ジャンボタクシー、福祉タクシーなど「皆様に愛されるタクシーを目指して」を掲げ、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きた。

回線増設の前に人材の定着を図る必要あり

しかし、これまで無線センターでは、オペレーター不足と繁忙時間帯や繁忙期の回線混雑から電話が繋がらない、顧客の要望に応えられないという問題があり、顧客流出のリスクを抱えていた。また、無線センターの運用はパートやアルバイトがメインで、退職する職員の補充が難しく、繁忙期に退職する職員も少なくなかった。また、顧客からは、無線センターへ電話をしても話中でつながらない、つながった時に早く配車が決まっ

ほしいという要望があった。一方、無線センターのオペレーターは、繁忙時間帯の受注処理の焦りや業務負担が高いことによるプレッシャーを受けていた。そこで、同社は、オペレーター不足でも業務効率を向上させること、無線センター機能を強化すること、スピーディーな配車の実現による配車回数の増加を図ることを目的に「スマホアプリ配車システム」を導入することにした。

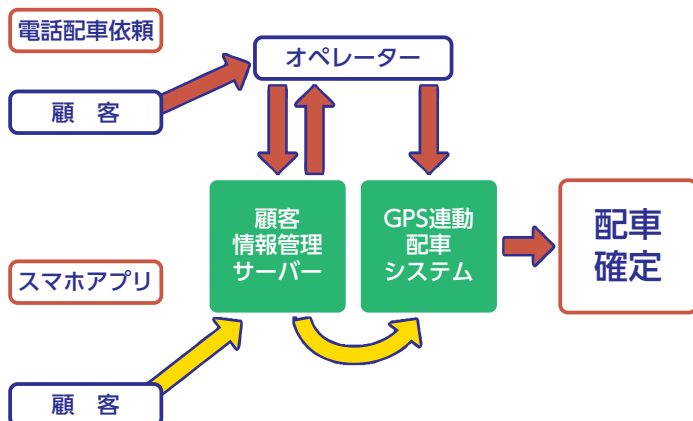
オペレーター技術の向上、新たな固定客の獲得

スマホアプリ配車導入により、従来のオペレーターでは1回の電話での受注処理に約40秒かかっていたが、スマホアプリの受注処理は約10秒で完了するため、約4分の1に短縮した。そのため、オペレーター側もスマホアプリにお客さまを奪われないようライバル意識を高めた結果、受注処理時間が約30秒に改善できた。

また、これまで無線センターを利用する顧客の年代は20代および50～60代であったが、スマホアプリ配車を始めたことで、その間を埋める30～40代の顧客が増え固定客が増加した。

このように、顧客のすみ分けが進み、高齢者や法人には無線センター、若年者やスマホユーザーにはスマホアプリ配車を提供し、各年代の顧客に新たな選択肢を提供することができた。

今後、平成28年12月に10%であったスマホアプリ配車の利用率を40%に向上させるため、病院やオフィスに専用呼出電話相当のものを設置するなどの施策を検討中である。



ITコーディネータから一言

スマホアプリを利用してオペレーター不足を解消し、業務効率を向上させた好事例です。スマホアプリ配車システムの考え方は、タクシー会社以外でも、電話による受付時間を短縮したい、電話回線の混雑を解消したい、新たな顧客を開拓したいと悩む企業の問題解決に期待できます(風間)。