

事例③システム等を活用して「陣痛タクシー」運用を効率化 【熊本タクシー株式会社】

業 種	タクシー、貸切バス、訪問介護、旅行業、保育園、観光事業
所 在 地	〒860-0802 熊本市中央区中央街 4-28
従業員数	250 人

【1. 課題・経緯】

2013 年から、妊婦の方向けにあらかじめ病院と自宅の場所を登録し、実際に産気づいたときに電話一本で病院まで送る「陣痛タクシー」というサービスを展開中。登録数は延べで 16,000 人を超えているが、このサービスを実施するために必要な名前・住所・電話番号などの登録は、当社の web ページからの入力になっている。当社の作業としては入力情報の正誤、電話番号、タクシー営業圏の範囲などの確認・説明を、配車室のディスパッチャーが一件一件電話で確認をしていた。確認件数は 1 日 15 件程度。3 人のスタッフに、通常業務と並行して受電・架電の対応が常に付きまっていた。電話なので 1 件あたり 5 分から 10 分、また電話がつながるまで繰り返しの架電が必要になり、20 件登録があれば 100 分から 200 分はその作業に取られていた。通常の業務にも大きな負担がかかってきていたため、架電しなくてもよいシステムの必要性を感じた。

【取材ご対応者】



代表取締役社長 倉岡 征宏 様(左)
情報システム担当 叶 浩志 様(右)

【2. 主な取り組み内容と導入効果】

携帯端末間で「テキスト」のやり取りができる SMS(ショートメッセージサービス)を、パソコンから送れるサービス・日本テレネット㈱の「SMS HaNa」を導入した。電話番号とメッセージの内容の一覧をエクセルで作成し、それを取り込んで一斉送信できるサービス。他社のシステムも試用したが、使用方法の簡便さが導入の決め手になった。

導入後は圧倒的に架電件数が減少した。これにより主業務となるタクシー配車の受電などが、スムーズに対応できるようになった。

また、登録時に SMS の連絡か電話連絡か選択できるようにしていた。SMS での連絡を希望される方がほとんどだったため、SMS 連絡用のシートを作る必要があった。この作業として従来は資料を印刷し、保管していたが、エクセルのマクロを使用して、SMS の送信用リストを作成するようにした。作業としてはメールをコピーし、それをシートに保存するだけで送信用シートが完成する。この作業も慣れれば時間短縮が可能になる。

【3. 導入にあたっての課題】

事前登録するタクシーの配車システムに住所・地点を入力する必要がある。配車時にはモニターに表示される地図上のタクシー(アイコン)を見て、一番近い場所にいるタクシー(妊婦サポート講習済)に指示を出している。この配車のための地点登録を手入力で行っており、SMS 送信作業と合わせて 1 日約 30 分程度かかっている。当社の配車システムは個人情報保護の観点からインターネットにつながっておらず、独立した LAN 環境に置かれている。また、タクシー無線というハードウェアと密接に連携したシステムであり、これ自体を改造することは現実的ではないためその入力部分で RPA(ロボティクスプロセスオートメーション)の導入を検討している。SMS 送信についても現在 SMS HaNa ASP 版(アプリケーションサービスプロバイダ版)を利用しており、この場合には SMS 送信の際に手作業が発生するが、同じく HaNa で提供されている API 版(アプリケーションプログラミングインターフェース版)に移行し、登録情報の入力から SMS 返信までを完全自動化すべく開発を進めている。

【4. 今後の展開】

2020 年 6 月から「バーチャルタクシー」を実施している。コロナ禍によりタクシー・観光バス業務が止まっていた時期に、新たな収入源の確保を目指して企画した。実際に観光地に人が集まらない中、当社の観光ドライバーが実際の観光地を、カメラを持って配信しながら案内する内容。PC、スマートフォン、タブレットなどでライブ配信ができるサービス「ツイキャス」を利用し配信を開始した。また宣伝メディアとしてツイッターなども活用した。初回は練習も兼ねて熊本市西区の「お手水の森」を案内。場所によっては電波状況が悪かったり、撮影現場での混乱など課題がでたが、ソフト・ハード面で試行錯誤を続けて、例えば電波状態が悪い場所については事前録画し、それを見ながら配信するなど、試行錯誤を続け、現在では月に 2、3 回の生配信を実施している。配信の際に応接室をスタジオに模様替えしている。旅行の下見として使える「チャータープラン」なども設定し、観光先の名産品のオンライン販売なども行った。ビジネスモデルとしてはまだ未完成で、配信だけの収益では厳しい状況だがコンテンツの販売で収益を上げたい。

中小企業の DX 化を考えた場合、大規模なシステム構築というよりは社内の事務作業全般を見通したうえできめ細かな改善を無駄なく積み重ねていくことが重要と考える。

システム発注時のカスタマイズ、保守、仕様変更等にかかる膨大なランニングコストを考えた場合、SE を直接雇用し社内の現状を分析し、マンパワーが必要な部分を外注するといった手法も一つの選択肢と考える。