

プライベートシヨファアサービス
(Private Chauffeur Service)

東京エムケイ株式会社

会社概要

商号	東京エムケイ株式会社
本社	東京都中央区勝どき6-5-5
設立	平成9年3月27日
資本金	¥200,000,000
従業員	440名
認可台数	H20年1月現在
タクシー	187台
ハイヤー	73台

【業務概要】

エムケイグループは、ハートのマークでおなじみのタクシー業で培ってきた信頼されるMKブランドを中心に、路線バス・観光バスや運行管理といった陸運業から、警備・旅行・アミューズメントといった様々なサービス事業まで幅広く展開しています。

その礎となっているのが、創業以来大切にしてきた「おもてなしの心」です。「挨拶・笑顔・清掃」を全てのおもてなしの基本とし、個々のお客様や状況に応じた適切なサービスを行っています。「喜んで頂きたい」という心をもって、お客様のご期待以上の行動を成す為に、一流ホテルと同じレベルのホスピタリティを従業員に求め、実践しています。

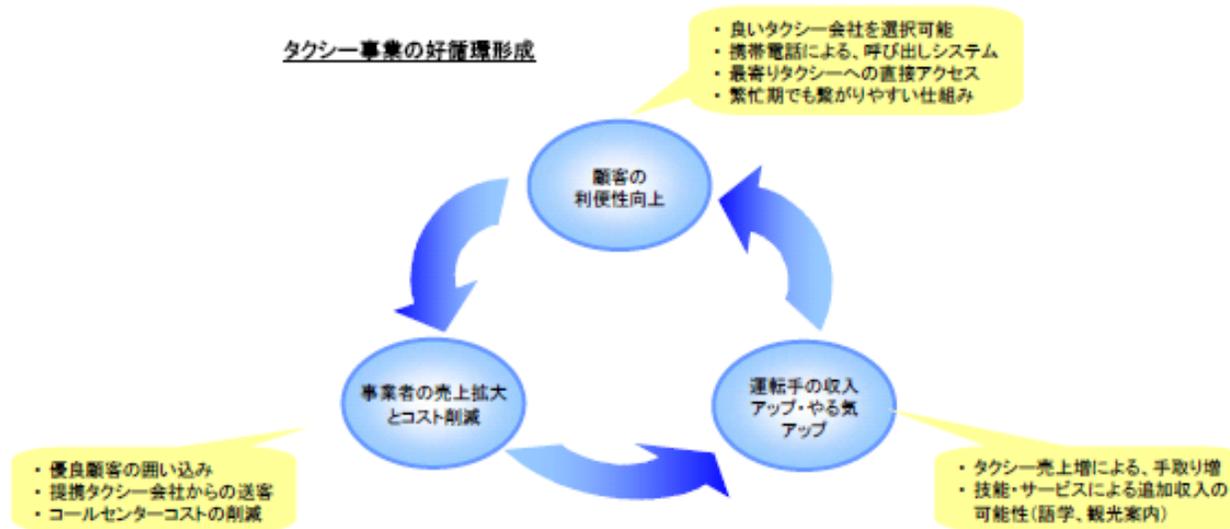
システム導入の背景

【従来のタクシー無線配車システムの課題・問題点】

- ◆繁忙期(雨天時、終電後):電話が繋がりにくく、顧客満足度が低い。
- ◆自分の希望するとおりに配車指定(禁煙車や車両指定)が出来ない。
- ◆無線センター経由となり、伝言ゲームのようになり、業務効率が悪い。

【目指した姿】

お客様、タクシー事業者、運転者それぞれに価値を提供していくシステムの構築



プライベートショファースervice(Private Chauffeur Service)

◎プライベートショファースervice(Private Chauffeur Service)とは？

GPS-AVM(車両稼働動態モニタリング)システムよりタクシー車両の動態(車両位置情報、実車/空車情報)をリアルタイムに取得し常に車両状態を監視。

利用者(お客様)が携帯電話内蔵のブラウザから当システムへアクセスし、利用者(お客様)の所在地(携帯GPS位置情報、簡易位置情報等(※))を送信することにより、近傍車両(空車)を検索し、情報提供するシステム。

(※)利用者(お客様)の所在地は携帯電話の「GPS位置情報」、「簡易位置情報(基地局位置)」、「任意の場所」から取得可能。

なお、位置情報の送信が出来ない機種でも「任意の場所」により当システムを利用することが可能

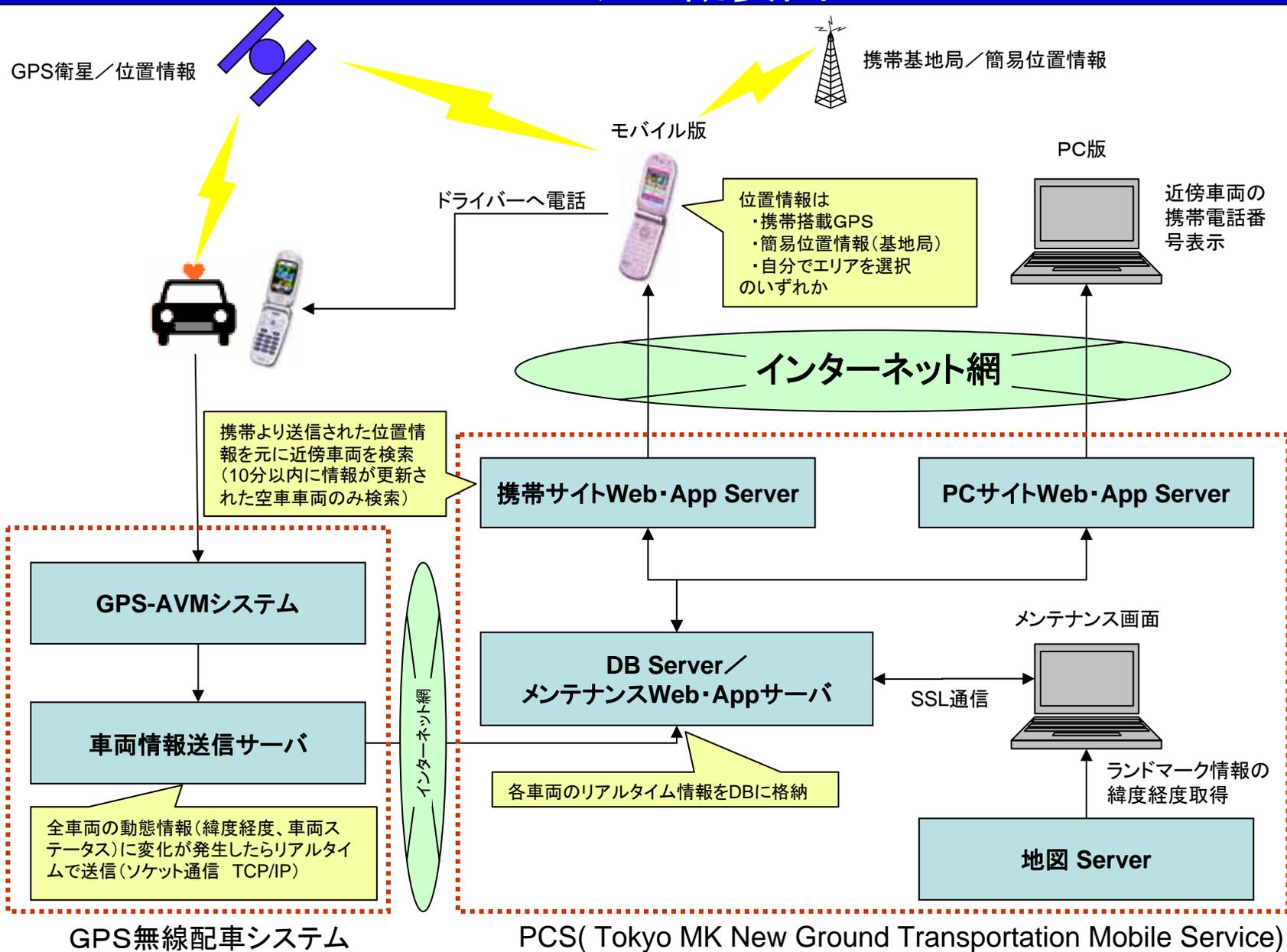
近傍車両(空車)は利用者(お客様)に近い車両から順番に最大10件検索され、距離、車種、車両番号が表示される。



利用者(お客様)は検索結果から呼びたい車両を選択し、タクシー車両の携帯電話に直接電話してドライバーへ配車を依頼することが出来る。

(ドライバーは安全のために、Bluetoothハンズフリー機器を常に装着してる。)

システム概要図



簡単操作による配車依頼

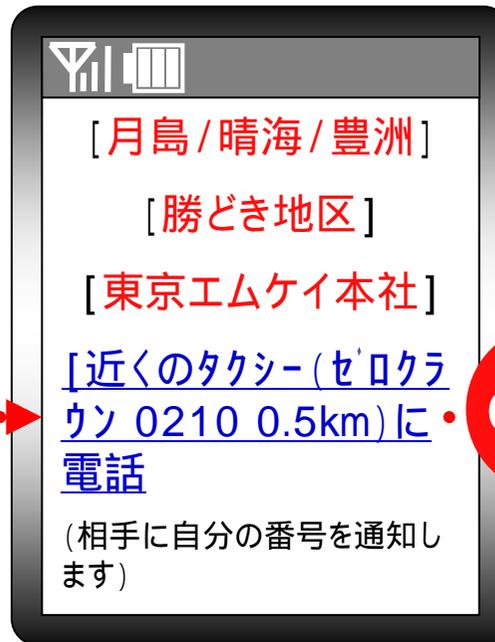
簡単操作で「いつでも、どこでも短時間」での検索／依頼が可能

※) 以下は「GPS検索」による操作イメージ

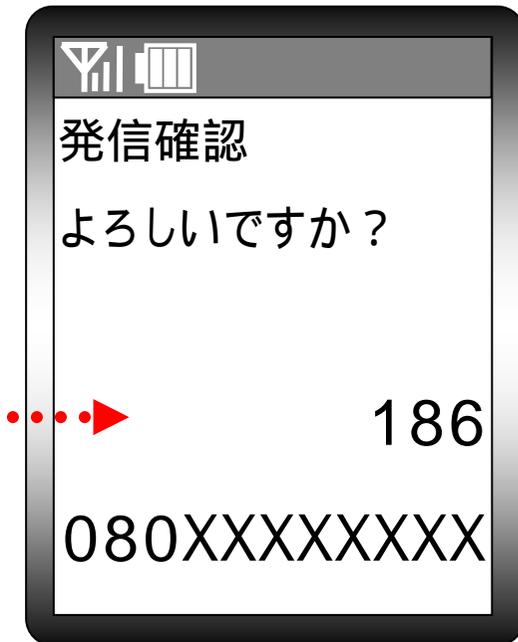
トップ画面



PhoneTo画面



電話発信



このPhoneTo画面をブックマークに登録することにより、次回以降、同じ場所で検索する場合は、GPS検索を行わずにその場所に一番近い空車車両をワンクリックで検索できる (ブックマーク登録時のURLに緯度経度情報を付加)

導入効果①

【現状】

2007年1月～11月での平均アクセス数:82,000件／月

1日当たりの平均利用者数(実際にこのサイト経由での配車):220件

利用タクシー台数:1,000台

【導入効果】

◆顧客満足度の向上・優良顧客の囲い込み

コールセンターを介さず、直接ドライバーへ依頼可能なため



- ・コールセンター経由による依頼ミス等を防ぐことが可能
- ・到着時にドライバーから利用者(お客様)に電話で到着を知らせる等の対応が可能
- ・お客様が希望される車種(将来的には、運転手の技能(外国語会話能力や観光案内等))で詮索しての呼び出しが可能。

◆運転手のやる気向上効果

- ・技能、サービスによる追加収入の可能性(語学、観光案内)による運転手のやる気の向上効果

導入効果②

◆経費削減：年間で約1,320万円の経費削減

コールセンターによる1件当たりの対応平均時間(電話対応、配車):約5分

1日あたりの本システムによる配車件数:220件

コールセンターアルバイトの時給(夜間、英会話等を考慮:2,000円/時間)



・5分 × 220件 = 18.3時間

・18時間 × 2,000円 = 36,000円 36,000円 × 30.5(日) × 12(月) = 1,320万円

今後の展望

- ◆携帯電話とインターネットを使用した次世代型タクシー配車システムおよび配送依頼システムを確立し、消費者にとっての利便性を向上させる。
- ◆消費者向けに高品質なサービスを提供しようとするタクシー事業会社を、支援し、コスト削減に寄与する。
- ◆タクシーや配送の世界に、画期的な新たなトレンドを確立し国内のみならず、世界的に拡大を目指す。