

東京エムケイ株式会社

タクシーの空車を“探して呼べる”サービス

携帯電話・PHSを使って近くを走る空車タクシーを探し出し、ドライバーに直接電話で配車を依頼できる便利なサービスがある。京都地区をエリアとするエムケイの「MKどこナビ」、東京エムケイの「プライベートショーファーサービス」だ。両地区合わせて約1000台の車両に導入されている。サービス開発・運営はPCSiinternational

(PCSi)が手がける。

エムケイグループでは配車依頼を電話受付するコールセンターで車両の動態(車両位置情報、実車/空車情報)を常時把握できる仕組みを運用していた。しかし、雨天時や終電後などに電話がつながりにくくなったり、情報の伝達ミスが起こるといった課題があった。

そこで、タクシー利用者の位置情報送信をもとに近傍車両(最大10件)の距離・車種・車両番号を表示するシステム

MCPC award 2008

奨励賞

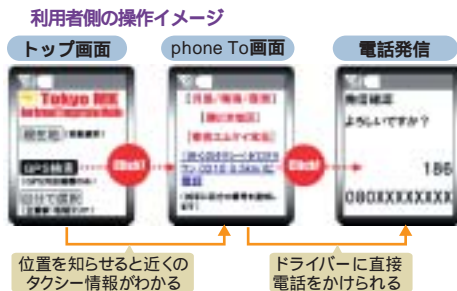
業種	タクシー業		
活用分野	顧客サービス向上	業務効率化	
キーテクノロジー	携帯電話	位置情報	Webアプリケーション

を開発。ドライバーの携帯電話番号も併せて通知するようにした(ドライバーはBluetooth対応のハンズフリー機器を装着)。利用場所の検索結果を「お気に入り」に登録すれば、2回目以降はワンクリックで空車検索が可能だ。

PCSiの福田真哉氏によれば、同サービスへのアクセス数は2007年1月～11月の実測値で月平均8万2000件、配車依頼数は1日220件にものぼり、「非常に便利だという評価を多数いただいています」という。加えて、エムケイグループではコールセンター業務の負荷が抑えられ、年間約1320万円の経費節減を実現した。



PCSiinternationalの
福田真哉氏



Profile

東京エムケイ株式会社
<http://www.tokyomk.com/>

所在地

東京都中央区勝どき6-5-5

事業内容

タクシー・ハイヤーの運行など