

迅速、正確に配車するために、業界で初めて配車システムを導入

事業内容

タクシー業

■ I T 導入の目的、ねらい

タクシーは、電話で注文を受けてから、最も近くにいる車を探しだし、利用者のところに迎えに行くため、配車までの時間がかかる。しかしながら、タクシー会社としては、利用者が注文したら車がすぐ来るように努力し、顧客サービスを向上するべきである。そうした考えから、配車の迅速化を目的として、配車システム（A V Mシステム）とC T Iシステム（地図情報システム）を導入することとした。

■ I T 導入の経緯

配車システムは、メーカーからの提案を受けて、社内の管理部門のメンバーを中心に約1年間かけて導入の効果や基本ルールの検討を行った。この検討の結果、迅速、正確に配車できること、経験のない者でも配車できること、乗務員に対して公平に配車できることを確認した。最終的には「この方向しかない。他社がやる前に先頭をきって導入する」と考えて導入を決定した。

平成3年に配車システムを導入したが、業界初であり、利用する装置等は新しく開発したものであった。そのため、不具合が発生し、導入直後の1ヶ月間はメーカーのスタッフ

が常駐して修正を行った。

また、平成9年には、利用者からの電話番号をもとに利用者の住所等の情報やその場所への行き方を画面に表示するC T Iシステム（地図情報システム）を導入した。C T Iシステムを導入したことで、利用者は説明を簡略化でき、負担が軽減された他、オペレータが乗務員に正確に説明することができるようになった。

現在、C T Iシステムと配車システムを配車業務に活用している。



配車システム（上） C T Iシステム（下）

■ ITの導入状況と費用

配車システムは、各タクシーに専用の無線装置を取り付け、放送局の施設に設置した機器を使ってタクシーの位置情報を送受信している。放送局と自社の配車室とは電話回線で接続している。それらの装置開発、整備に対してかなり高額な投資を行った。

また、CTIシステムは、システムの開発と顧客データベースの整備を行い、数千万円の費用を投下した。

主な維持管理費用は、配車システムにかかる電話利用料で、月数万円程度である。

■ IT導入時の問題とその対応策

配車システムを導入した際、乗務員がシステムの利用に慣れていなかったため、乗務員からの問い合わせが殺到し、導入後2週間はパニックとなった。そのため、乗務員が利用できるようになるまでは、使い慣れた旧システムも利用することとした。

また、配車システムが稼働すると、乗務員は常に監視されることとなるため、一部の乗務員の反対があった。そのため、エンジンを切れば電源が切れて、監視できないようにして、乗務員の反対に配慮した。

■ IT活用の具体的効果

配車システムの導入により、配車するまでの時間を短縮することができ、配車室の業務効率が向上した。また、システムを導入する以前は、経験を積んだオペレータがカンで判断していたが、一部の乗務員には不公平感があった。しかし、客観的な配車システムの導入により、乗務員の不公平感を解消することができた。

CTIシステムは、利用者の電話をオペレ

ータが聞き直すことが減少したため、利用者には好評であり、オペレータの所用時間も減らすことができた。

導入時の試算では、配車業務の効率化により費用を上回る金銭的な効果が得られる見込みであったが、景気が低迷して利用者数が計画より少ないこと等により、投資額に見合うほどの効果は得られていない。

■ 今後のIT関連計画

配車システムは平成3年に開発、導入したが、それ以降ITが急速に進歩したため、システムが陳腐化しはじめている。また、10年後には無線がアナログからデジタル化されることが決まっており、デジタル無線に対応した新しいシステムに切り替えなければならない。

今後は、配車の迅速化、効率化に加えて、売上もリアルタイムに把握できるようなシステムを導入したいと考えている。

■ 今後ITを導入する企業へのアドバイス

✓ ITを導入する際は、社内にITと業務の両方を理解している人材が必要。そうした人材がいないと、よいシステムは作れない。

会社名	日の丸自動車株式会社
業種	旅客運送業
設立年月	昭和12年6月
資本金	2,000万円
従業員数	400人
所在地	岐阜市神田町4-10
URL	http://www3.ocn.ne.jp/taxi/