

2019年2月1日
浜松市中区上島 1-11-15
遠鉄タクシー株式会社

各位

遠鉄タクシー 配車システムの更新について ～電話注文とスマホ配車がより簡単・便利に～

遠鉄タクシー株式会社（本社：浜松市中区上島、社長：丸山晃司）では、2019年2月4日よりタクシー利用者の利便性向上と社内の生産性向上を目的とし、配車システムの更新を実施いたします。自動音声受付の拡充による電話注文時の待ち時間の短縮や、配車アプリ機能の活用による利便性向上が見込まれると共に、電話オペレーターの負荷軽減等が期待できます。

以下が詳細となりますので、是非ご案内方、お取り計らいの程、宜しくお願ひ申し上げます。

記

1. システム更新概要とメリット

(1) 自動音声受付機能※₁の拡充

既存システムでは、専用回線のみ自動音声受付が可能でした。システム更新後は、設定条件を満たしていれば、一般回線においてもオペレーターを介さず、配車場所の特定、空車探索、配車指示までを自動化することによって電話がつながりにくい現状課題を改善し、お客様をお待たせしない仕組みが構築されます。

【メリット】

- ① 電話番号から過去の配車履歴を照合するため、配車場所の説明が不要となる
- ② 受付後、希望配車場所付近の車両を自動配車するため、待ち時間が短縮される

(2) 当社利用の配車アプリ（「JapanTaxi」アプリ）機能の更なる活用

既存機能に加えて下記機能の活用が可能となります。

《県内初》

- ① 「JapanTaxi」アプリの画面で空車車両の位置情報確認が可能
(現状) (今後：イメージ)



- ②アプリからの注文後キャンセルする場合、アプリ内から対応が可能
- ③注文時の降車予定地がシステムを通じて、タクシー車両へ通知^{※2}

- (3) サーバー等の情報システム環境のクラウド化
サーバーを社内に置かないことによる、保守・管理作業の軽減
BCP対策も視野にいれた災害対策としてオンプレからクラウドへ移行

2. 更新予定日

- 2019年2月4日(月) 浜松・湖西エリア
- 2月12日(火) 磐田エリア
- 2月12日(火) 両エリア統合

3. 問い合わせ先

遠鉄タクシー株式会社 運行営業部 担当：小笠原・白井 TEL053-472-3535

- ※1：自動音声受付＝IVR (Interactive Voice Response)とは、お客様からの入電の際、あらかじめ用意された音声による案内や、お客様の入電理由に応じた番号入力に対応の振り分けを行うシステム。
- ※2：車両へ通知＝お客様が乗車後、乗務員が運賃メーターを起動すると車内搭載のカーナビゲーションに降車予定場所データが通知されます。

以上