

## ＜企業探訪＞北の大地の革新技術

### 「Visual IVR」のサービス開始

地域密着で創業65年 平岸ハイヤー（札幌市）で導入



モバイルクリエイト(村井雄司社長、大分県大分市)はこのほど、新たなWeb配車注文システム「Visual IVR」のサービス展開を開始した。タクシー業界では配車室スタッフの高齢化等による人員不足や新型コロナによる収入減の中での人件費負担などの課題もあることから、機会損失の回避と改善のためにIVR機能を拡張。「あふれ呼」となったタクシー利用者にIVRでWebからの注文希望を確認の上で、「Visual IVR」へのリンクをSMSで送信するサービスだ。IVR(Interactive Voice Response=自動音声応答システム)の仕組みは、同社が開発したIP電話を利用したもので、通常の利用者を拾うものとオペレーターが取れずにあふれた電話に対応した「Visual IVR」の2種類がある。今回導入先の平岸ハイヤー(神代晃嗣社長、札幌市豊平区)で導入効果を聞いた。(高原)

モバイルクリエイトでは、これまでタクシー配車システム「新視令 for クラウド」やスマートフォンによる配車アプリなどの配車システムを展開してきたが、特に地方のタクシー会社で多数の導入事例がある。平岸ハイヤーでも8年前から通常無線とカーナビという構成で導入済みだ。地方のタクシー配車は電話注文が中心であり、配車室に入電が集中する時間帯などオペレーターにつながらない状

態(「あふれ呼」)が課題となる。その解決のために、利用者の注文履歴傾向により自動発動するIVR(自動音声応答)とAIを活用した「音声認識IVR」のサービスを展開することになった。

右ページ図のように、利用者が電話で配車依頼をすると条件によって2種類の流れが発動する。一つは図上の配車履歴が複数回ある利用者については、「ありがとうございます。〇〇交通配車センターです。お迎え先は△△で今すぐ1台のご注文でよろしいですか?タクシーはおおよそ〇分~△分後にお迎えに上がる予定です。この内容でよろしければ、ハイと、それ以外のお問い合わせの場合はイエと、ピーと音が鳴ったらお答えください」というIVRのアナウンスが流れ、オペレーターを介さずに配車システムと連携して車を手配する。

もう一つは図下の、同じくオペレーターが電話を取れなくて、かつ一見客でスマートフォンからの配車依頼。これについては電話が集中する時間帯などでオペレーターが電話を取れない「あふれ呼」状態で、希望者のスマホに対しSMS(ショートメッ

創りたい未来がある。  
Mobile Create



平岸ハイヤー株式会社  
☎011-831-8111

セージ)が送信される。そこに1回限り使えるアプリのURLを送り、そのURLから「ここに迎えに来て欲しい」というメッセージを送ってもらうことで配車システムと連携し、これもオペレーターを介さずに車を手配することになる。

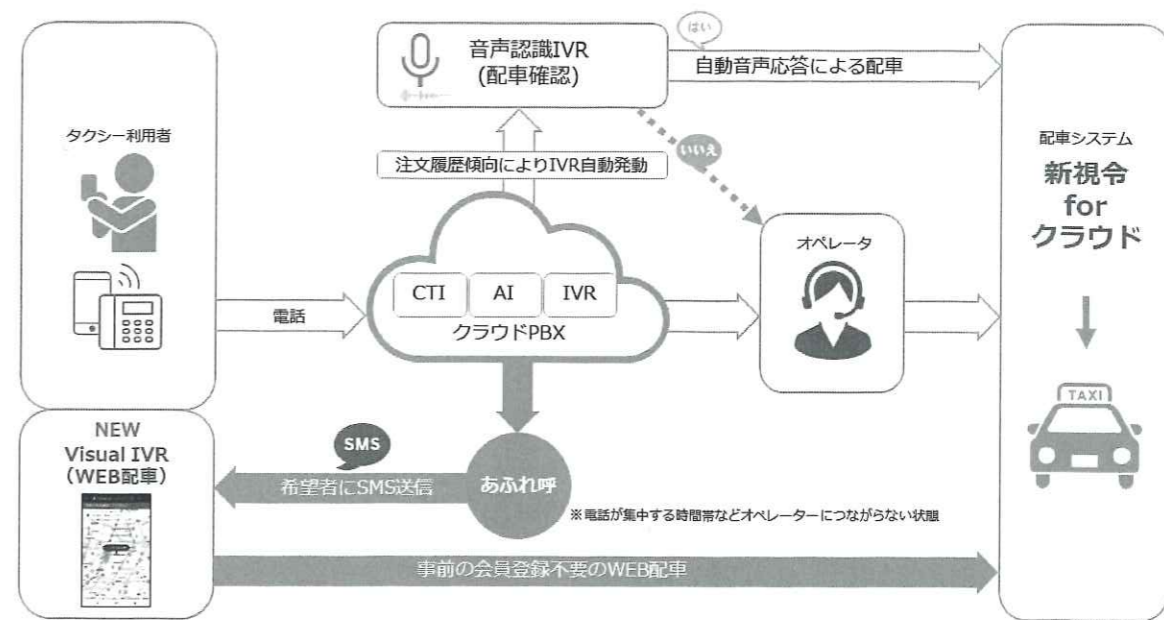
アプリを使っていない利用客が基本的に電話で配車依頼をしてもらうわけだが、その利用客にアプリを使っただけ、配車された車が近付いてくるところが分かるなどWebアプリの便利さを体験してもらうことができる。その中には次回アプリ利用を促すためのボタンも付けており、それは平岸ハイヤーの場合は、同社が独自に作り、その後モバイルクリエイトとAPI連携で21年に完成させたLINEアプリ。

平岸ハイヤー法人営業部の高橋典之課長は、「当時は、DiDiとかGOがまだ広く出回る前でしたが、弊社の社長が『皆さん一番良く使っているのはLINEだ』という認識があり、そこからタクシーを呼べるようにしようという発想があったのと、『お客様から平岸ハイヤーがどこにいるかの位置情報が見れると、スキノなどではそこに歩いて行ってもらえれば弊社タクシーに乗れるという利便性もあるだろう』ということで開発された」とその経緯を話す。その後、DiDiやGOが広まったが、「地域の方は弊社のアプリの方が使いやすいというところはあります」と同課長。



LINEアプリに誘導することによって電話での利用客をアプリ利用客に移動していく。また独自アプリがない事業者には、モバイルクリエイトが提供する。平岸ハイヤーにおいては電話の約3分の1がIVRサービスによる配車受付となっており、電話の取りこぼし防止やオペレーターの負担軽減につながっているようだ。

平岸ハイヤーでは配車システムを5端末導入しており、24時間営業で繁忙時間帯は5人のオペレーターが配置されるが、通常時は3人で対応でき、深夜帯は2人。高橋課長は、「突発的な事故や病気等で欠勤になっても、労務的には1人対応はよろしくないが、機械がフォローしてくれるので現実1人でも対応できるようになり、そういう人員確保の悩みは解けてきました。『電話をかけても出ない』とか

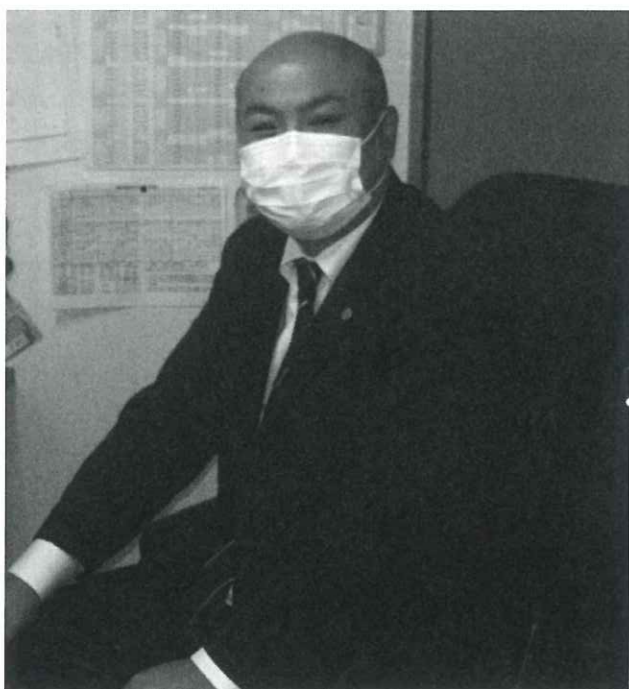


『タクシーがつかまらない』という部分は、LINEアプリとVisual IVRで緩和できました」と話す。

これはスマートフォンによる配車アプリとは異なり、事前の会員登録が不要で、急ぎのタクシー利用者にも利便性の高い仕組みであり、配車室入電の応答率を高めることで配車業務のDX（デジタルトランスフォーメーション）化にも貢献できる。

SMSを受け取ることができない固定電話または非通知着信については、Visual IVRの確認ガイダンスは流れない。またSMSごとの期限付きWebアプリとなるため、同じURLでの複数回の注文操作はできない。

モバイルクリエイティブでは今後も更なるサービス向上のために、将来的に無人配車オペレーションが可能となるシステム構築を目指している。同社では配車の受託のため大分に配車センターを構築しているが、同社営業部の長野佑介次長によると、「オペレーターがいる以上はその人員の確保の問題が付きまといまいます。まずは各社の配車室の少人化、無人化の取り組みをやっていただき、最後の砦ではないですが、受け皿も用意していますよということです。ただ理想は各社が現地でやっていただくことが、ユーザーとのつながりが強化できますし、万が一の電話の対応も速やかにできる面がありますので、現地で無人化サービスのためのシステムを整えたということです」と語る。



\* 高橋課長

さらに長野氏は、「完全にアプリ配車に移行できれば良いですが、従来から電話受付を続けている事業者には、ワンクッションおいてアプリに移行した方が良いと思われます。地方では24時間営業を止めてしまうか、アプリ配車に移行するかの選択を迫られているところがありますので、そこへの提案としてVisual IVRというものを提供したいと思っています」と語る。

### 地域密着の平岸ハイヤー

配車アプリを導入すると新たな利用客を取り込める利点はあるものの、地域で無線配車を展開してきた老舗タクシー事業者ほど、「顧客に車両を回せなくなる」ということで配車アプリ導入を回避している傾向があるが、2020年からDiDiを導入している平岸ハイヤーでは、「導入した理由は、空車の時間を埋めるためです。弊社は地元密着なのですが、お客様がご利用しない時間帯があり、昔なら『流しでお客様を探さない』と言っていたかもしれませんが、そこをアプリでカバーしています。業界もアプリへと流れていますが、地元を優先しつつ、全員がアプリ対応するわけではなく、昔からの電話のお客様を大切にしている乗務員もいます。そのバランスがもし上手くいかないのであれば、昨年もやっていたんですが『平岸・地元を守るチーム』のような形で、（繁華街のススキノ方面から）地元の（豊平区）平岸地区に戻ってくれば必ず電話のお客様がいらっしゃいますので、配車アプリに頼らなくてもお仕事があるということで、今のところ共存できています」と高橋課長。

乗務員のDiDiアプリの使用も制限している。「自由にしてしまうと乗務員さんの好き放題になってしまうので、『この時間帯はDiDiは使わないでくれ』と指示しています。しかしその分、予約とか電話で必ずお仕事がありますということでやっておりま



が、そこが崩壊してしまうとアプリ、アプリになってしまうでしょうね」とも。

札幌市の中心部と地元営業の割合は、半々で、これが中心部に偏ると地元では配車を断ることが増えてしまうが、希少な「予約ができるタクシー会社」であるというのがそのベースになっている。同社ではコロナ前まで乗務員は養成オンリーで、コロナ期以降の乗務員不足で経験者も採用するようになり、昼勤、夜勤体制でかなり充足しているという。

同社は1998年にSTV（1962年開局の北海道のラジオ）により「札幌で一番感じのいいタクシー」に選ばれた。「当時はコロナ前だったので、近距離客に対し接客態度があまり良くなかった時代です。札幌はホステスさんとかの利用が多いんです。ホステスさんは結構近い距離の利用が多いのですが、われわれは以前から『近距離でも乗っていただけるだけ有り難い』という姿勢を続けていたので、そういう評価になったのでしょうか」（高橋課長）

平岸ハイヤーの車色は独自の黄色だが、「タクシーは一杯あるけど、『平岸さんがいるところに歩いて行こう』とわざわざ探して乗ってくれるというのが昔から定着しています。LINEアプリを作ったのも位置情報で『平岸がどこにいる』というのが分かる。電話しても繋がらない時でも、停まっている場所に行けば乗れますから。DiDiだとどこのタクシーかは分かりませんから。忘れ物をして、『自分は平岸しか乗らないから、平岸に聞けば忘れ物も何とか探し出せるだろう』と電話してこられます。乗務員も『タクシーに乗るなら平岸ハイヤー』ということで、地元の人が多いです」とも。



佐藤健と満島ひかりが主演したNetflixのオリジナルドラマ「First Love 初恋」（22年配信）で登場した架空のタクシー会社「熒星交通」の社名が営業所の各所に残されている。寒竹ゆり監督が「黄色いタクシーにこだわりたい」ということで平岸ハイヤーが撮影現場に選ばれたのだという。今でも「聖地巡礼」のように台湾など海外からも見にくるファンがいるとのこと。

リング園を経営していた創業者が、まだ札幌市になっていなかった平岸という地域の住民から「私たちも、交通手段が欲しい」という願いを聞き、リング園を売却し、車2両を購入しタクシーを始めた平岸ハイヤー。今の神代社長も、「地域と共に生まれた会社。移動にかかるストレスを解消し、当社にかかわってくれる全ての人に笑顔になってもらいたい」と幅広く活動を展開している。創業65周年を迎える現在、タクシー72両、ハイヤー5両、軽車両1両を保有し、従業員数は約200人。

車庫の2階にある「だるまホール」という円形ホールでは、コンサートや演芸会を行い、登録有形文化財の倉庫を活用した「アップルロッジ」というバーもあり、前職が飲食店勤務という乗務員が休みの日にアルバイトでシェーカーを振ることもあるという。病院の透析患者移送で運転者が不足しているという状況があるが、空き時間でその仕事を請け負うことも行っている。

2009年から「平岸地区清掃活動」として月・水・金曜日に内勤者が地域のゴミ拾い、午後は「スクールガイド」として通学児童の見回りも。小学生から「だるまさんだ」と呼んでもらったりして、タクシーのイメージアップに繋がっている。年に2回、乗務員も交えて街頭啓発、清掃活動も行っている。かつてはリング園が広がっていた地域で、地主にも「代々タクシーは平岸ハイヤー」という常連客が非常に多い。地域の名前「平岸」を冠した地域を愛し、地域に貢献する平岸ハイヤーに、せっかくの利用客の利用機会を失わせない「Visual IVR」が装備された。

