



『タクシー事業の デジタル化について』 ～当社の事例をもとに～

大和自動車交通株式会社
代表取締役社長 大村 雅恵

事業紹介

概要

| | |
|--------|---|
| 会社名 | 大和自動車交通株式会社 |
| 代表者 | 代表取締役社長 大村 雅恵 |
| 創業 | 昭和41年7月 (創業57年) |
| 所在地 | 〒960-8117 福島県福島市入江町13番22号 |
| 従業員数 | 88名 (2023年11月1日現在) |
| ホームページ | http://f-daiwa.com |

あらゆる移動に、**安全安心快適にご利用いただけるように**
・・・**スタッフと車両を用意**

- タクシー事業部 (一般乗用旅客自動車運送事業)
(一般乗合旅客自動車運送事業…福島空港乗合タクシー)
普通車両41台 ジャンボ車両6台 介護福祉車両4台 計51台
- バス事業部 (一般貸切旅客自動車運送事業) (特定旅客自動車運送事業) (旅行業)
小型バス車両4台 中型バス車両3台 大型バス車両5台 計12両
旅行行程作成・旅行手配
- 介護事業部 <大和ヘルパーステーション> 在宅訪問介護 通院乗降介助

デジタル化取組の背景（1）

①日本でのタクシー事業の歴史

1912年（大正元年）スタート～ 111年経過

②特にここ数年のタクシー事業環境が激変

人口減少 乗務員不足と高齢化

大都市圏でのタクシー需要の多様化…デジタル技術の活用

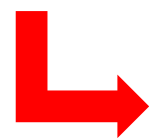
利用者視点からのタクシーサービス（サービスの質）の充実

過疎地の移動手段～ライドシェアの展開

等々

③3年間超のコロナ禍

需要激減 → 事業継続のため事業展開の見直し



『タクシーも進化しなければ生き残れない』

デジタル化取組の背景（2）

- ★需要の多様化に合わせたサービスの提供、人材不足への対応、環境に配慮した車両でなければ事業継続が困難となる予測、等々に対応しなければ経営継続はできない。
- ★地域の特性を把握し、地方におけるタクシー事業展開の課題を探りつつ、事業環境変化に柔軟にかつスピーディに対応し、情報を共有し最大限に活用すべく、今すべきことに取り組んできたコロナ禍の3年
- ★システム運用していく = 社員全員の学ぶ時間が必要



コロナ禍という環境はその時間を提供

当社のデジタル化の取組内容

(1) タクシー利用者の利便性向上に向けての取組

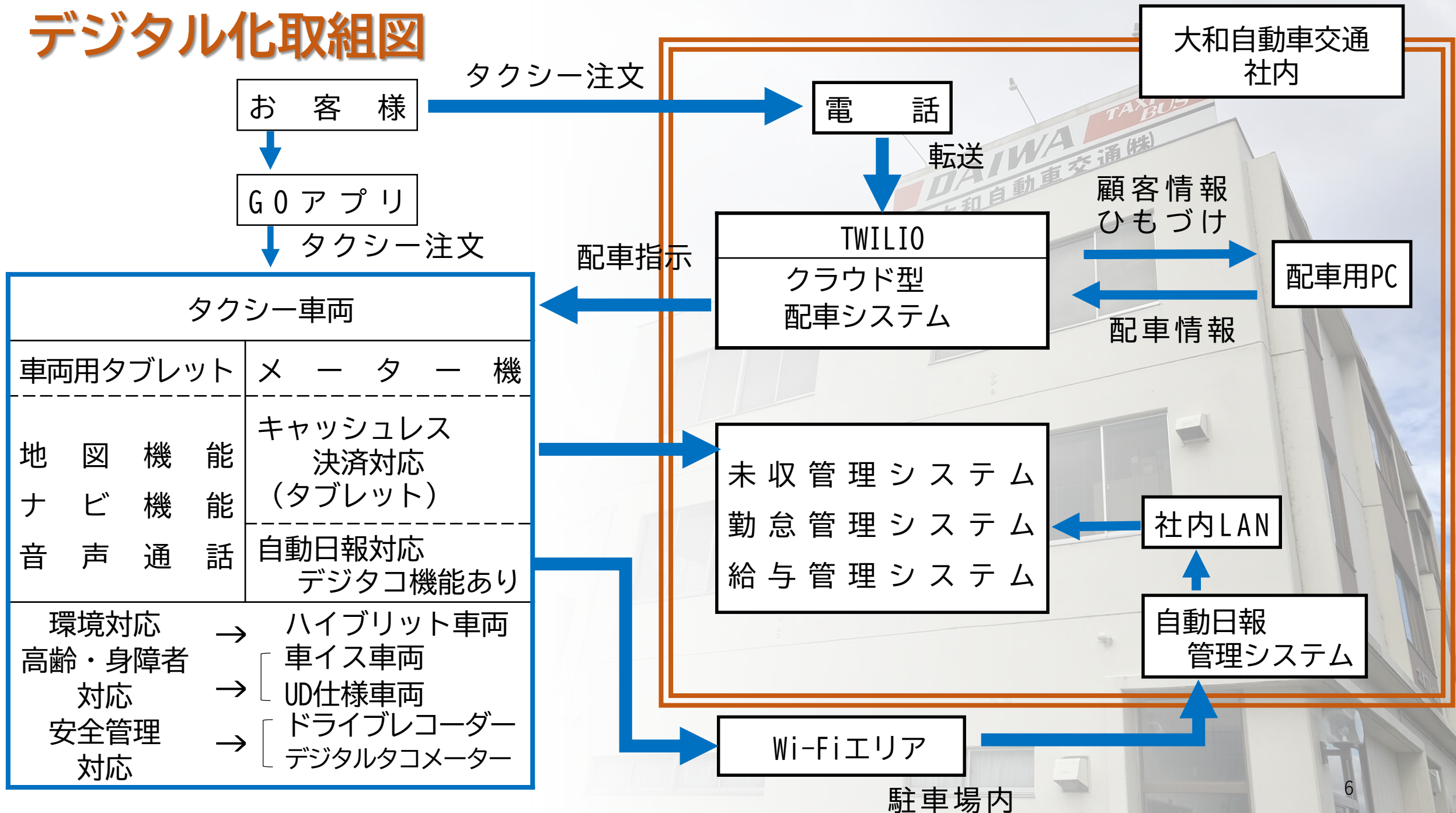
- ①アプリ配車 (GOアプリ)
- ②キャッシュレス決済

(2) 社内業務・事務効率化に向けての取組

- ①クラウド型配車システム
- ②自動日報管理システム



デジタル化取組図



(1) タクシー利用者の利便性向上に向けての取組 ～より便利にタクシーが使えるように～

① アプリ配車・・・2018年9月スタート（2022年9月よりGOアプリ）

- ・配車の多様化=スマホ利用拡大によりアプリでタクシーを呼べるという環境が整った。
- ・アプリに決済方法（カードまたはd払いのみ）を登録すると乗務員から領収書を受け取るだけで、一切の支払い動作をしないで下車できるという便利さがある。
- ・決済方法未登録でも利用OK.
- ・会話をしなくてもタクシーが呼べるし、GPSで自分の呼びたい位置が表示され位置確認もできるので便利。

② キャッシュレス決済・・・現金を持たずにタクシーに乗れる（2020年7月スタート）

- あらゆる決済手段が使えて便利。
キャッシュカード 電子マネー ○○PAY 等々



<参考>GOアプリ注文手順

ステップ1

「乗車位置を指定する」



アプリを開くと現在地が表示されるので、ピンを移動して「ここで乗る」ボタンを押下げします。

ステップ2

タクシーを呼ぶ



「タクシーを呼ぶ」ボタンを押下げすると配車依頼は完了です！

ステップ3

タクシーの到着を待つ



到着予定時間が表示されるので安心！乗務員と直接メッセージのやり取りもできます。

ステップ4

タクシーに乗る



タクシーが到着したら通知が届きます。あらかじめ降車場所を指定しておけば行先を伝える必要もありません。

ステップ5

タクシーを降りる



「GO PAY」を使えば、車内での支払い手続きも不要！到着後すぐに降車できます。

<参考> 東京オリンピックの開催が導入を推進

アプリ配車もキャッシュレス決済も、外国人オリンピック関係者や観光客の福島への来訪に必須のツール

★オリンピックに合わせて

- ・ユニバーサルデザイン車両=ジャパントクシーの導入 高い機能性と快適性を提供
- ・乗務員による翻訳アプリの利用、LINE交換による情報確認 → 運行をスムーズに
- ・コロナ禍 ⇒ キャッシュレス決済機の導入=感染リスク軽減対策として有効

課題

配車手数料や決済手数料、タブレット使用料が新たに発生
⇒ ランニングコスト分の増収に貢献するような運用工夫

(2) 社内業務・事務効率化に向けての取組

① クラウド型配車システムの導入 2021年9月完全稼働

☆これまで GPSデジタル無線自動配車システム (2004年3月～)

- ・ 初期導入費用が高額、保守更新やハードウェア管理等維持コストと労力がかかる。
- ・ 無線使用のため、天候の影響を受けやすく、無線が届くエリアも限定される。

★クラウド型配車システム

- ・ クラウドサービスにより、常に最新のシステムを使い続けられる。
- ・ 更新メンテナンスの労力やハードウェア維持管理に関する人的物的資源の削減ができる。
- ・ 初期費用は少額、定額のランニングコストで維持でき管理しやすい。
- ・ 車両の位置確認が全国どこでも可能。(安心=災害時対応可能)
- ・ 基本的にPC, ネット環境があれば、どこでも配車、音声通話、車両の動態管理が可能である。(災害時対応可能=危機管理対応)

② 自動日報システムの導入 2023年7月スタート

☆これまで

1日の運行終了後に提出された手書き運転日報を、事務職が翌日管理システムに毎日入力

★自動運転日報の作成

- ・1運行ごとに乗務員が操作することにより、メーター機データは、帰庫時にWi-Fi環境エリアで送信される。
- ・自動日報として処理されると同時に、データは勤怠管理・未収管理・給与管理システムへと連携される。（入力等事務量減）
- ・勤怠等で取得できるデータの種類が増え、確認や指導面での活用ができる。
- ・デジタルタコメーター機能付きであり、運転状況の確認ができ、データは安全指導に使える。運転における自社基準・目標を入力しておくことにより、安全運行意識の向上にもつながる。

今後の方向性

① タクシー業界では、事前確定運賃、相乗り運賃、繁忙時閑散時による変動運賃等、デジタル化が欠かせない様々な運用が検討・実施されている。



お客様ニーズが多様化している現状を組み込んだ事業展開では、一層のデジタル化の進展が予想される。

② デジタル化による費用対効果の検証と向上策の実施



ご静聴ありがとうございました。

大和自動車交通株式会社
代表取締役社長 大村 雅恵