

株式会社 光タクシー

〒805-0008 福岡県北九州市八幡東区枝光本町6-15
HP <https://hikari-taxi.co.jp/>

業 種 道路旅客運送業
従業員数 85名
資 本 金 2,000万円

事業内容

“先義後利”で地域住民の方が欲しがらるサービスを続ける

1917年創業。1950年には人力車に代わり5台の外車を導入し、当時から唯一日本製鉄(株)構内に入構出来るタクシー会社として営業。2000年のお年寄り向け乗合ジャンボタクシーの運行を手始めとして、空港定額タクシー、ペットタクシー、行楽タクシーなど地域のお客様ニーズに合わせたサービスを展開。



改善成果のポイント

訪問支援回数 | 10回 (支援期間: 8カ月)

- 配車システム導入により配車業務の効率アップ
- 顧客満足度向上のための3S*活動の推進

(*): 3S: 整理、整頓、清掃



Q どんな困りごと(課題)がありましたか?

コロナ禍の影響で売上が減少、感染が落ち着いてからも元には戻らない状況がつづく中、お客様のご利用時間が一定の時間帯に集中するため、従来の無線通話による配車業務では、お客様から電話を受けてから配車手配までの業務に時間がかかってしまい機会損失が発生していました。利益確保のためには業務効率化が必須でした。

また、運転側端末にはナビゲーション機能がなかったため、運転手は経験値で仕事をしていて、広域の営業が困難な上、エリアの利用者の動向キャッチも十分にできていませんでした。

加えて、配車係、運転手ともに高齢化が進み、定年を延長しても、いずれは事業継続が困難になることが明白でした。特に配車係は北九州エリアおよび近隣エリアの道路状況や企業所在地などの地域情報を把握するだけでなく、固定客とのつながりや車両の管理も求められるため、長い養成期間が必要で、誰でも対応できる業務ではありません。後継者育成に向けた求人をしていても応募がなく、人材確保も課題でした。



従来システムでの配車係業務



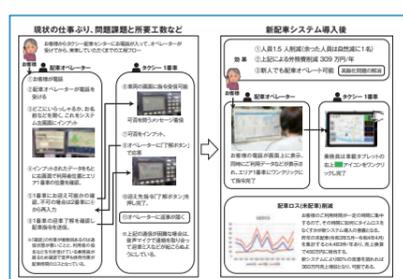
従来の運転側端末 (連絡方法は文字と音声)

課題 4

Q 改善の取り組み内容を教えてください

配車業務の効率アップのために、阻害要因の洗い出し(現状把握)を行い、これを改善できる新配車システムを調査・選定しました。当社仕様の要点をまとめ、事前教育や訓練を実施し、立上げを円滑に行いました。導入にあたり、旧システムの顧客データの棚卸し(情報の3S)を行い、約62万件のデータを約1万件に絞り込みました。

他、タクシー乗務業務がより快適、効率的、さらに顧客満足度向上のために車内3S活動や清掃業務の見直しも実施しました。



現状把握から新システム導入の改善効果を推定



導入した新配車システム (配車係端末)

Q 取組んで良かった点を教えてください

メインの効果 (改善点)

新配車システムの導入で、配車業務が6,671H/年から4,169H/年と約38%も削減でき、配車係を8人から3人へ省人化できました。新システムは市販タブレットと同様の使用感のため、配車係の育成が短期間で可能になりました。

運転手側端末にはナビゲーション機能が装備されたため、運転手は広域なエリアでの営業に不安がなくなりました。乗務経験の短い社員や新規採用者でも短期間で地理習得が可能になりました。

他、情報の3Sにより、データの移行が短期間で行えた上、新システムの応答スピード向上につながりました。また、車内3Sにより接客対応がスムーズになりました。



導入した新配車システム (運転側端末)

副次効果

新システムは「クラウド型」のため、アカウントを追加するだけでグループ内の他事業所の配車も対応できるようになりました。感染症や天候不良で移動を制限された場合でも、在宅勤務で配車業務ができます。運転手は広域での営業が容易になった他、イベント、天候、交通情報などのリアルタイムの伝達や、利用者データの抽出が容易にできるようになりました。

求人広告に“ナビゲーション装備”を掲載することで、運転手の新規採用が増加しました。



3S活動により顧客満足度も向上

今後の目標

営業エリアを拡大し、若手には裁量を増やして大都市営業をさせてみます。他、廃業した近隣同業他社の運転手を受入れ、さらに人員強化します。配車業務を他社より受託し営業を強化します。

企業様の声

コロナの影響により市況が悪化し、車両やシステムの更新が遅延し、従業員に我慢をさせてきた面があったが、今回新システムを導入できたことで、従業員の元気を取り戻し、乗務員の定着や新規乗務員の獲得につながり、生産性の向上、収支改善につながりました。



株式会社 光タクシー
光グループ統括総務部長
河原畑 廣幸 様

生産性アドバイザーから一言

ITは専門外だからと恐れず、「まずはやってみる」の精神で、自分たちで工夫し、どんどん改善を進めていくパワーに大きな感動を覚えました。すばらしい成果をあげられたと思います。これからもどんどんチャレンジして頂ければと思います。



生産性アドバイザー
田形 昌宏