システムオリジン

営業・コンサル・技術の三位一体で事業者に寄り添う

creation for human flow
SYSTEM ORIGIN

テレハイ みちびき

システムオリジン（海野知之社長、静岡市清水区）は9月1日、配車端末＋ドライバーアプリ「テレハイみちびき」のオプションサービスとして、配車アウトソーシングサービスの説明および商談の受付を開始した。「テレハイみちびき」は、同社初のハードウェア提供サービスとなっており、今回のアウトソーシングサービスをはじめ、「スーパータクシーシステム構想」の中核を担うことが期待されている。「2024年問題」（時間外労働の上限規制の実施）へのアプローチにも強く期待を寄せているのだという。今回は、アウトソーシングサービスの展開などについて、同社に話を聞いた。（鈴木）

個社ルール組込みとコンサルで差別化

今回のサービス展開について同社は、約3年前に立ち上げた「事業戦略プロジェクト」の1つとして発足したものであると説明する。同社には約25年前から「いずれ単独事業者では配車室を維持できなくなる。とはいえ、近隣事業者との共同化は顧客情報保護の観点からも難しい。第3者的立場で配車業務を担ってほしい」という要望が多数寄せられており、情報共有などの問題からなかなか進展がない状況が続いていたが、特に昨今の配車室の人員不足と高齢化、政府の「働きかた改革」の推進、コロナ禍などによる需要の減少――などの諸問題から、「配車室の維持が切実な課題になってきた」と判断したのだという。総合的に「テレハイみちびき」の個社への導入に加え、地域での配車の共同化推進などを念頭にプロジェクトを進めたい考えなのだという。

現在、「配車のアウトソーシングサービス」というジャンルは、無線ベンダーの1つのトレンドとなっている向きがあるが、個社のローカルルール設定をシステム上にトレースすることができる柔軟性の高さや、設立から約40年に渡り500社超にサービス展開を行ってきたノウハウと知見の蓄積を活かしたコンサルティングサービスとのパッケージングでの展開という点が同社のストロングポイントと見ることができるだろう。

また同社のサービスは全て「様々なタクシー事業者様で起こっている経営課題に対するソリューションを提示していく」という思想の下で開発されており、「配車室に関する問題点を営業、コンサルティング、技術の三位一体で様々な視点から解決に向けて寄り添っていく」というスタイルが、他のベンダーと異なる点とも言える。

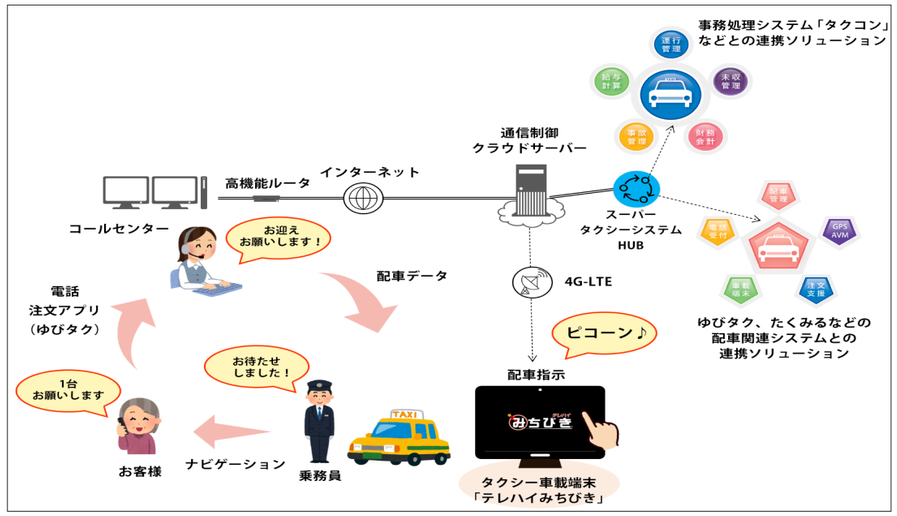
自社完結型のアウトソーシング

今回のアウトソーシングサービスのシステム的な特徴としては、事業者側に設置している従来の「テレハイ」や「テレハイみちびき」のシステムをそのまま用いて配車を請け負うことができるという点がある。自社の配車をコールセンターに移管するのではなく、自社のシステムへコールセンター側から接続して操作するというイメージで、根本的に他社のものとシステムのアウトラインが異なっている。そのため、事業者は顧客データや営業データなどを社外に持ち出すことなく、サービス提供を受けることができる。また、従来の配車システムをそのまま運用することができるため、積み上げてきた配車履歴のデータや長年に渡って運用してきた配車ルールを継続して活用することができ、サービスを受けるにあたり、配車室スタッフに新たなマニュアルを作成する必要もなく、切り替え作業を行うだけで非常に簡易にサービス提供を受けることができる。新たな機器導入が不要で、スピード感を持ったサービス開始が可能。例えば欠勤者が出た日に不足したリソース分だけ補充を要請する――という運用も想定できる。

あくまで「リスクヘッジ」として

ただし、同社では「アウトソーシングサービスがベストという事業者は存在しない」とも考えている。「理想は地場産業であるべきであり、地元の人が配車依頼を行い、地元の人が配車を行うというのがベスト。どんなに教育したアウトソーシングのオペレーターでも地元の人には絶対にかなわない」としており、「自社で配車室を構築する」、「地域の事業者による共同配車を行う」に次ぐ、あくまで「ベターな選択肢」なのだという。前出のように配車スタッフの人員不足や高齢化などから全体的なリソースが不足しているため、「配車室維持のためのリスクヘッジ」として捉えるのが良いだろう。

コロナ禍により、事業者の投資マインドが非常に低い状況にあるにも関わらず、サービス発表から約1カ月の時点で既に複数件、全国から問い合わせや相談が寄せられており、中には政令指定都市で営業を行う事業者が既に無線配車の廃止を決定したが、アウトソーシングサービスを活用し無線配車の継続を再検討する事案もある。一度無線配車を廃止してしまえば、利用者の利便性の低下だけでなく、事業者側からしても顧客の流失が強く懸念されるところで、再度、配車室を設置しても、従来通りの営業展開は難しくなってしまう。



「スーパータクシーシステム」を高みへ

今後の配車に係る同社の展開について、担当者は本紙記者の取材に「タクシー事業を構成する要素に、事務所と配車室と移動局が空間的に存在する。今までは、移動局が事務所と直接情報のやり取りをする方法があまりなかったと思う。今後は当社のテレハイみちびきを使用することで双方向のデータ共有が可能となる。3つのテータを接続することができれば、例えば労務管理に広がりができると期待しているところ。今、実際にそうしたところも検討している」と話した。同社システムでは、タクシー総合管理システム「タクコン」でメーター情報などの吸い上げを行い、タクシー配車管理システム「テレハイ」でAVM情報の吸い上げを行うことができるが、「テレハイみちびき」の導入でリアルタイムに全ての情報を共有でき、さらにこれらを総合的に解析することで、経営効率を高めることが可能となる。前出のように、リアルタイムな移動局情報の共有で「2024年問題」などの労働問題の解決にもつなげることができる。そうした意味では「テレハイみちびき」は、将来的なタクシーインフラとなり得るポテンシャルを秘めていると考えられるだろう。今後、さらなるオプション展開に期待したい。