

覆面タクシー

第7回

DX化はすべての人に快適なシステムを構築する

～元労組幹部S氏の眩き



私の幼少期は、タクシーの無線配車というものはなく、もちろんアプリ配車などもなく、利用者が電話でタクシー会社に配車依頼、タクシー会社は乗り場、また会社に帰庫した車両に配車先が記されたメモを乗務員に手渡し、配車指示していたことを記憶している。

それから半世紀、現在はスマートフォンを使用した「アプリ配車」が主流になった。2011年に「Japan Taxi」アプリが開発されたが、私が驚愕したのが2013年に導入されたタクシーアプリ「Hero（ヘイロー）」だ。今では当たり前だが、利用者がスマートフォンアプリでタクシーを呼ぶだけで契約、登録している最寄りのタクシーが利用者の位置情報を確認し迅速に迎車する。利用者にとっては、電話でタクシーを呼ぶ際に場所を伝えるなどの煩わしさがなく、スムーズな配車手配が可能、また、迎えに来る車両の特定や迎車経路、到着時間などもリアルタイムで把握できるため、利用者の利便性が飛躍的に高まった。タクシー会社も迅速な配車が容易になり、利用者へのサービスが向上するとともに実車率が上がり、電話受付の人員削減ができるなど、運営コストも低減される。「ヘイローで流しタクシーが消える」と言われたヘイローアプリは消滅したが、現在、このサービスを上回るアプリが誕生した。2020年9月に同じタクシーアプリ会社であるJapan TaxiとMoVが統合して誕生した「GO」である。

配車アプリ「GO」については、私の所属する会社も昨年導入した。ヘイロー時とは比較にならないほどの登録台数で配車時間も飛躍的に短縮、利用者も飛躍的に増えているだろう。私も現場で利用しているが、やはり利用者の多くは平均的に若年層だ。私の地域では、無線配車利用者のマジョリティは高齢者であり、高齢者は、まだまだ電話で配車を依頼しているが、配車が殺到する時間帯や雨天時などは「電話がつかない」などの苦情が殺到する。スマートフォンで配車依頼できるアプリの方がスムーズに配車できるのは言

うまでもない。導入前、乗務員の中には「アプリなんか不必要」と言っていた者もいたが、アプリを利用して売上を伸ばしている同僚を見て、一度使ってみると売上が伸びることに気づき、現在は率先して利用している者も多く、職場では好評だ。また、配車場所にほぼといってよいほど利用者が待っているため乗車の時間のロスがないのも好評だ。しかし利用者の高齢化に比例して乗務員の高齢化も顕著だ。高齢化した乗務員がアナログからデジタル化に進行していく仕事に戸惑いを隠せないのが現実。まだガラケー携帯を使用している人も少なくない。今後、アプリや無線のDX化が導入され、ますます進化していく配車システムに乗務員がアプリを使いこなせるかも疑問だ。アプリ導入に比例してキャッシュレス決済の導入も顕著で「チップが極端に減った」という乗務員の声もある。また、現在は負担のない「配車手数料」も将来には乗務員負担になる可能性も否定できないが、トータル的には、アプリ導入で乗務員は営業収入が増え、事業者は配車要員の減少で人件費削減、アプリ配車は必要不可欠になったのは事実だ。

タクシー無線は、アナログ無線から2021年度にすべてデジタル無線に移行した。キャッシュレス決済の導入率も高い水準で導入されている。自動運転技術も完全な無人自動運転は実現していないものの、試験的取り組みや実証実験は数多く、早期実現へ前進している。DX化導入は必須で今後のタクシー業界もDX化が今以上進行すると考えられる。業界(自社)が生き残るためには、よりDXを進めていかなければならないだろう。

DX化による安全性やサービスの提供は、事業者・乗務員・利用者、すべての人に快適なシステムの構築を可能にする。利用率向上と労働環境の改善でタクシー業界の今後に期待したい。また、われわれ乗務員も進化する状況にしっかり対応していかなければならない。