

## 熊本タクシー株式会社様

目的

IoT・需要予測

業種

運輸

エリア

九州・沖縄

従業員数

51名～300名

「AIタクシー®」を活用して  
お客さまサービスを充実

熊本市でタクシー営業を展開する熊本タクシー株式会社は、他社との差別化を図るため、配車を依頼したお客さまをできるだけお待たせしない工夫として、AI（人工知能）を使い未来のタクシー需要予測情報を配信する「AIタクシー」を導入した。需要予測値が高い場所に前もって移動しておくことで、迅速にお迎えできるようになった。

また、「AIタクシー」の導入により、タクシー営業のノウハウがない新人ドライバーの売上が増え、ドライバー募集に対する応募者も増加している。

※「AIタクシー」は、株式会社NTTドコモの登録商標です。

## 導入サービス

## AIタクシー

## 導入前の課題

BEFORE

- 1 「配車依頼」が増えた現状に合わせ、お客さまから連絡があったとき、すでにその近くにタクシーがいるという態勢を作りたかった。
- 2 お客さまを見つけるノウハウがない新人ドライバーもあんしんして仕事ができるよう、確実に売上が確保できる環境を整備したかった。
- 3 人手不足のため、ドライバー未経験者も採用しているが、ノウハウを習得してもらうための指導に苦労していた。

## 導入後の成果

AFTER

- 1 「AIタクシー」の需要予測情報を見て、あらかじめお客さまの近くに移動。「配車依頼」をいただいたお客さまを迅速にお迎えできるようになった。
- 2 「AIタクシー」を活用した新人ドライバーの売上がアップ。ベテランドライバーよりも多く売り上げる日もある。
- 3 「AIタクシー」の活用により、お客さまの流れがわかり、ノウハウを習得しやすくなった。新人ドライバーの指導に役立っている。

## お客さまの声

## 導入のきっかけ

「流し」よりも「配車依頼」が増えた現状に合わせ  
新たなシステムを導入し、他社との差別化を図りたかった

以前はタクシーで街を流してお客さまを見つける営業がメインでしたが、数年前から、流す営業は少なくなり、その分、お客さまから連絡をいただき配車するといった営業が多くなってきました。そうしたなか、他社との差別化を図るため、いち早く電子マネーの支払いシステムを取入れたり、スマートフォンのアプリでタクシーを呼べるシステムを導入したりして、利便性を高める工夫をしてきました。

「AIタクシー」に注目したのも、そうした工夫の一環で、「配車依頼」があったとき、すでにその近くにタクシーがいるという態勢ができてい

れば、お客さまをお待たせする時間が短くなると考えました。

また、「AIタクシー」の需要予測情報を活用すれば、お客さまを見つけるノウハウがない新人ドライバーもあんしんして仕事ができるだろうと考えました。

## Profile

創業90年を超える熊本タクシー株式会社は、200台の車両を運行する熊本市最大手のタクシー会社。身体が不自由な人も楽に乗り降りできるユニバーサルデザインの車両も積極的に導入し、地域住民の身近な交通手段として信頼を集めている。



熊本タクシー株式会社  
代表取締役社長  
倉岡 征宏 氏



熊本タクシー株式会社  
営業部長  
久本 一幸 氏



熊本タクシー株式会社  
ドライバー  
福島 功太郎 氏



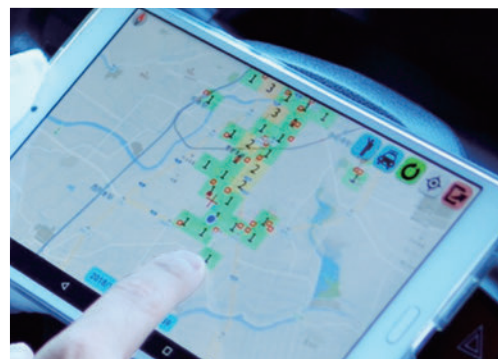
熊本タクシー株式会社  
ドライバー  
三次 幸介 氏



## 「AIタクシー」の活用で新人ドライバーの売上がアップ ドライバーの募集にも応募者が増加

「AIタクシー」の効果はすぐに実感できました。入社して3日目の新人ドライバーが需要予測値の高いところを中心に営業してみたら、ベテランドライバーよりも売上が多かったということがありました。また、早朝、「AIタクシー」の需要予測値が高くなっている場所があるので、お客さまがいるのか不思議に思いながらも行ってみると、朝帰りのお客さまがいらっしゃって、乗車していただいたということもありました。「配車依頼」のお客さまのお迎えも迅速になったと感じています。

熊本タクシー株式会社ではドライバーの募集広告にも「AIタクシー」の導入を記載しています。需要予測情報が活用できることに魅力を感じていただき、ドライバー未経験者も大勢応募してきます。以前は新人ドライバーの教育に苦労していましたが、「AIタクシー」を導入したおかげで、指導面でも助かっています。



### 導入システムの概略図



本サービスで使用する人口統計データは、エリアごとや属性ごとの集団の人数を示す情報であり、お客さま個人を特定できる情報を一切含みません。従って、この人口統計データによりお客さまの行動が他人に知られることはありません。なお、本サービスで使用する人口統計データは、モバイル空間統計ガイドラインを遵守しております。モバイル空間統計ガイドライン ([https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/disclosure/mobile\\_spatial\\_statistics/guideline/index.html](https://www.nttdocomo.co.jp/corporate/disclosure/mobile_spatial_statistics/guideline/index.html))

### 営業担当者からのメッセージ



株式会社ドコモCS九州 熊本支店 法人営業部 梅本 泰史

地方都市での「AIタクシー」の活用は、熊本タクシー株式会社が熊本県では初めての試みで、約3か月間のお試しの後、本格導入していただきました。需要のある場所が予測されることで実車率が上がったと同時に、配車依頼にも早く対応することができるようになり、サービス向上にもつながっているとうかがっています。また、「AIタクシー」の導入はドライバー募集の際にもPR効果を発揮し、人材の採用にも好影響をもたらしているとお聞きしております。地元の大切な交通手段である熊本タクシー株式会社様のお役に立てたことをうれしく思います。



ビジどこ タブレット向け電子コンテンツアプリ



「ビジどこ」は、あなたの仕事をもっとスマートになるビジネス情報を発信するアプリです。動画など、アプリならではの機能を活かした多彩なビジュアル表現でお届けします。

ドコモのホームページ 法人のお客さま

<https://www.nttdocomo.co.jp/biz/>