

「タク放題」 会員獲得に向けて

いよいよタク放題のサービス開始が迫って来た。7月1日の午前9時半から静岡市役所隣の葵スクエア・イベント広場で「タク放題」の出發式を行い、このサービスがスタートする。7月から12月までの6カ月間の静岡市葵区北西部における実証実験を経て、「タク放題」を静岡市全域に拡大していくことが夢である。

6月3日から街頭での「タク放題」会員獲得活動を開始した。まずは該当地域の1万5000世帯に5月26日から3回に分けて新聞の折り込み広告、さらにポスティングによる延べ5万枚ほどの宣伝チラシを配布した。そして該当エリア内の静岡市中心街において、派遣社員も活用して10日間、延べ90人のスタ



ッフを投入してチラシの配布と募集型企画旅行「タク放題」の説明と会員の獲得活動を行った。

私にとってはこうした最終消費者に直接、働き掛ける営業は初めてで戸惑うことが多かった。しかし、静岡TaaSの多彩な協力者のおかげで宣伝のぼりやパネル、パンフレット、CMソングなど利用者にアピールするツールなどを準備でき、道具立てとしてはそれなりの形を作ることが出来た。

このエリア・時間限定でのタクシーの乗り放題サービスが今話題のサブスクモデルであり、また買い物難民や

免許返納者など高齢者の移動手段の確保という社会性があるテーマからなのか、地元TV局3社が次々と取材に訪れ、ニュース4番組、延べ時間15分に渡って放映され、それがYAHOOニュースやライブドア・ニュース、YouTube

清野吉光氏のコラム 第138回

団塊 耕 志 録

清野 吉光 (きよの よしみつ) 略歴

1950年 長野県四賀村生まれ、印刷関係など様々な職業に従事。1976年 清水市の日の丸交通入社。1980年 静岡市内の事務機器センターに入社。1982年 システムオリジンを仲間と創業、専務取締役。1992年 代表取締役社長就任。2016年3月 システムオリジン社長退任。クリアフィールド取締役。2021年3月 システムオリジン戦略企画担当取締役就任。2021年5月 一般社団法人静岡 TaaS 代表理事に就任。



新サービスの誕生は いつも難産

アメーバブログを始めました!
<http://ameblo.jp/ykiyono800>

ubeなどでも拡散され、帯広や九州、新潟など全国からも問い合わせがあった。また地元の商店街やデパートなどからもアプローチがあり、チラシ配布、会員獲得のブース設置場所を提供いただいた。静岡市の行政当局や地元の県会議員、市会議員の方々からも関心があり応援しているとのメッセージをいただいた。

これらは有難いことではあるが、問題はこれからである。この一カ月近い活動で一定数の会員を獲得できたが、この「タク放題」のサービスを持続するためには、もっと多くの方に会員になってもらわなくてはならない。今回は実証実験ということもあり、募集する会員は400人限定だが、少なくとも実証実験期間中の6カ月でこの数字にまで達する必要がある。こうしたサブスクモデルのサービスは一定のボリュームが確保されることによつてのみ、効率化とリスク分散が可能になる。

利用者による口コミが鍵

こうした新サービスは社会的認知が進み、良いサービスだと評価されたとしても、実際にそのサービスに入るまでにはタイムラグがある。特に新サービスはメリットもあるが、一方で予想できないリスクも考えられる。特に静岡市民は慎重だと言われており、また高齢者が主要な対象となるので、会員となる決断にも家族との相談など時間がかかる。そう意味でこのサービスの普及は遅々となることを覚悟しなくてはならない。

実際にサービスがスタートし、一部の（流行に敏感で消費行動が早い）アーリーアダプターがサービスを利用し、そのメリットを享受し、それを口コミとして発信するようになれば、急速な普及は難しいだろう。その意味で様々な課題はあるが、まずサービスをスタートすること、そして遅々たる歩みであっても着実にそのサービスを継続し、特にサービスの質の面での改善を図り続けることが大事だと思う。そのためには資金面の確保がポイントと思われる

が、幸い、協力者のお陰で当面のチャレンジは続けられそうだが、サービスの社会性も鑑み、クラウドファンディングも是非検討して行きたいと思う。この4月と6月に新たに静岡TaaSに参加してくれたスタッフも非常に士気が高く、有能で、厳しい活動が続いているにも関わらず頑張ってくれているので、必ずや結果が出てくると信じている。

タク放題の配車システム

一方で、限られたタクシーの借上げ台数で「タク放題」の会員の移動需要を満たすためにはタクシーの効率的運用が必須となる。今回の実証実験ではエリアの広さ、交通事情、価格、借上げ台数、サービス時間帯など様々な課題の最適解を探ることが目的でもある。そして結果としての利用者の大きな満足に帰結するべく、そのバランスを図ることである。その際に大きなポイントになるのは「タク放題」の配車システムである。効率よく注文を受け、適切に配車車両を選択し、配

車センタースタッフ、乗務員お客様に使いやすいシステムを提供する必要がある。今回「タク放題」用に開発されたシステムオリジナルのシステムは、コンピュータが最適車両と配車時間を判断、配車スタッフに指示する仕組みで、スタッフの負担を大幅に削減するものである。また、タクシーに搭載された配車タブレット「テレハイ みちびき」により、乗務員も乗車地のみならず降車地にも誘導されるので、道に不慣れな主婦など副業ドライバーでも運行可能なシステムになっている。限られたエリア内で利用者に乗車地、降車地を指定してもらおうので、タクシーの効率的な運用が可能となる。その結果、利用者にとってはリーズナブルな価格で使い放題のタクシーの利用が可能となる。また高齢者向けに電話による「タク放題」の注文ができるが、既にアプリ版も開発されている。アプリで簡単に注文ができ、また配車された車両の現在位置の確認も可能である。さらにこのアプリには、あらかじめ「タク放題」の電話番号がセ

ットされており、アプリからワンタッチでの電話注文が可能となっている。その際、位置情報が自動的に配車センターに送付され、現在地を説明する必要がなく、高齢者にとっても便利な機能である。さらにこのアプリは「タク放題」だけでなくタクシーの通常の注文も可能なので、静岡TaaSの共同配車に参加するタクシー会社への注文も可能で、会社を問わず、利用者に一番近いタクシー車両が配車されという仕組みである。ちなみに「タク放題」も組み込まれたこのアプリの名称は「タク呼び」となっている。iPhoneとAndroidのアプリ検索からダウンロードが可能だ。

共同配車化の推進

先の「タク呼び」というアプリは、静岡TaaSに加盟するタクシー会社の共通、共同アプリという位置付けである。このアプリが威力を発揮するためには、静岡市内のタクシー会社の共同配車化が進み、利用者がどの場所から注文を発しても近くにタ

クシーが存在するぐらいの広がりが必要である。共同配車化は各社の実情が違うので一律な形では無理だが、静岡TaaSでは業務委託、相互配車、または各社の配車室、スタイルを維持しつつ、クラウドによる各社の車両位置と動態の共有による、実質的な共同配車化など多様な選択肢を用意している。そのための一歩として6月21日、静岡市のタクシーケット組合がある沓谷のビル内に共同配車センターの受け皿を開設し、静岡市内での共同配車化のためのプラットフォームを準備した。

一方、そこからの遠隔点呼、ひいては将来の一般社団法人静岡TaaSによる共同点呼が可能になるように、先行して遠隔点呼の設備を東海電子の協力で準備した。タクシー事業の生産性を向上させるといふ我々の目的は、様々なプロジェクトを複合的に組み合わせないと実現できない。「タク放題」と「共同配車化」はその核であり、その推進に一層努力して行きたいと思う。

(2022年6月26日記)