

タクシー会社向け配車管理システム

導入事例



CTI機能を利用して顧客情報と住宅地図を画面表示
電話受付から予約、配車指示までの業務一連の流れをサポート

タクシー会社における配車作業の効率化を目的とします。日常業務で重要なウェイトを占める配車作業をCTI機能、住宅地図データの利用で効率アップさせます。

また、予約状況の履歴や配車時の注意点などを確認でき、過去の利用状況に応じた電話対応が可能です。

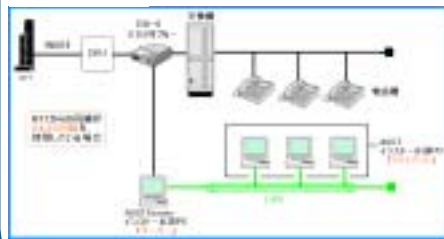
指定された予約時間を過ぎた場合、予約アラーム画面が出現して配車忘れを防止します。

何度も同じことを聞く必要も無く顧客満足度及びサービスの向上が図れりピーターの獲得につながります。

CTI機能

CTI機能と連動する事により、着信した電話番号に対応した顧客データを割り出し、パソコン画面に表示します。オペレーターは電話を受け、マウス操作後直ちに顧客情報、顧客所在地の周辺地理情報を確認でき、電話応対から顧客へのサービスをよりスムーズに行うことが可能になります。新規顧客からの電話が掛かった場合でも受付、予約登録し、後ほど登録することができ、次回の電話対応時に活用する事が可能です。このCTI機能によってオペレーターの負担を軽減し、顧客からの満足度をアップさせるシステムを構築することができます。

INS64回線
(PBX)がある場合



地図表示機能

電話受付時に顧客データベースに登録された顧客所在地を住宅地図から割り出し、パソコン画面に表示します。この地図表示機能によって通常であれば配車オペレーターが顧客から聞き取った顧客住所をもとに、住宅地図帳から目的地を探し出してからドライバーへ指示を出すという一連の面倒な作業を簡略化します。顧客所在地周辺の地理情報を素早く確認することができ、業務効率の向上が図れ、スムーズなサービスの提供を行うことができます。



印刷出力、データ出力

印刷物としては地図、顧客情報、さらにDM発送時に便利な宛名ラベル、配車日報、月報、お客様のランキング表、着信履歴、予約一覧を準備しています。

また、他社のアプリケーションソフトで利用できるように顧客データ、履歴データをCSV形式データとして出力できるよう、対応しています。

多彩な印刷機能と蓄積したデータを利用して様々な顧客、営業分析、さらなるサービスの向上が期待できます。



導入効果

・配車業務のスピードアップ

電話番号を元に顧客情報や地図データを画面表示するので、既に登録されたお客様に対しては何度も同じ質問をする必要はありません。説明が苦手なお年寄りやご婦人に対しても、スムーズな応対を行うことができます。

・配車業務の標準化

従来、ベテランのオペレーターでしか行えなかった配車指示を標準化できます。オペレーターによる順路指示のバラツキがなくなり、乗務員への指示が適切かつ正確になります。

・顧客データの蓄積

ベテランオペレーターの貴重なノウハウ、順路情報、顧客情報をデータベースに登録し、会社のデータ資産として有効活用することができます。

・顧客の囲い込み

顧客満足度の向上は固定客の確保につながります。さらに顧客データを分析することで他社に流れる浮動客を逃しません。

