

選抜乗務員が自ら創る「EDS（エキスパート・ドライバー・サービス）観光タクシー」

日本交通株式会社（東京都）

【概要】

- EDS(エキスパート・ドライバー・サービス)が提供するタクシードライバーによる観光案内
- EDS(エキスパート・ドライバー・サービス)は、同社のタクシー乗務員約 1 万名の中から選抜された乗務員が専門的なサービスを提供するものである
- 観光ガイド資格を持つ乗務員が事前のコース相談から当日の運行・ガイドまで全て担当する
- 個別の観光案内だけでなく、花見の季節にお花見スポットを効率よく巡る「お花見タクシー」、隈研吾建築都市設計事務所監修による「隈研吾 建築ツアー in Tokyo」などテーマに絞った企画ツアーも開発している

【特徴】

- 利用者に合わせて個別にオーダーメイドできるため、運行途中でも買い物やお手洗いなど柔軟な対応が可能
- サービス開始の 2011 年より、具体的なオペレーションは乗務員自らが設計
- 「単なる顧客の輸送だけではない」ものとしてタクシー業務を再定義したことで乗務員のモチベーションを向上
- 専門資格を有し、かつ審査で合格した優秀なドライバーのみがサービスを提供。乗務員約 1 万名の中の 1%未満(約 80 名)のEDSは同社の乗務員キャリアの最高位と位置付けられている
- 顧客からの「ありがとう」の数を KPI としてサービスの向上に努める
- 乗務員の役割を「運転をする人」から「接客サービスを担う人」へシフトすることで、自動運転技術では代替できない将来のモビリティサービスの先駆け
- 乗務員同士での情報交換や勉強会も行われており、社員間の繋がりが薄くなりがちなタクシー業務で横の繋がりを強めてサービスの質を向上させている

【サービスイノベーションの観点から】

売上や営業回数ではなくお客様からの「ありがとう」の数を KPI としてサービスを提供している。高い顧客満足度を優れたサービスにつなげ、持続的に革新を生み出す仕組みを創り込んでサービスイノベーションを実現している

【組織データ】

所在地	東京都千代田区
従業員数	10,914 名（2022 年 5 月現在、連結）
創業	1928 年
キーワード	タクシー事業、観光、顧客満足
売上規模	100～1,000 億円



▲観光タクシーの光景



▲隈研吾 建築ツアーの光景



▲お花見タクシーの光景