

タクシーオーダーメイドツアーにおける品質と価値の向上 サービス解析手法と AR カメラによる顧客体験の向上

Improving Quality and Value in Taxi Made-to-order Tours
Service Analysis Method and AR Cameras to Improve User Experience

たまこねくしょん

安野裕貴¹⁾, 廣瀬千夏¹⁾, 阿部祐大¹⁾, 横井大将¹⁾, 金成斌¹⁾

指導教員 細野繁¹⁾, 研究協力者 町田栄一郎²⁾

1) 東京工科大学, コンピュータサイエンス学部, コンピュータサイエンス学科

2) 三幸自動車株式会社

キーワード: マイクロツーリズム, サービスデザイン, 拡張現実(AR),

1. はじめに

現在、観光業界ではマイクロツーリズムの促進が必要とされている。これは自宅から 1~2 時間程度の短い休暇時間を利用して気軽に旅行を楽しむ、新たな旅行形態である。特に東京都市部以外を指す多摩地域におけるマイクロツーリズムでは、地域ならではの自然や住みやすい街など、着目されていなかった地域資源や地方サービスを活用することにより地方経済の活性化が望まれている。

2. タクシーオーダーメイドツアー

タクシーオーダーメイドツアーとは三幸自動車株式会社が提供する旅行サービスである。従来の旅行プランナーが予め設定した旅行先を巡るサービスとは異なり、ドライバーが旅行プランナーとして顧客ごとにオリジナルのプランを提案し、それらの旅行先をタクシーで巡るサービスである。顧客ごとにオリジナルな旅行プランを計画することによりその人に適した旅行先を自由なタイミングで移動できるようになる。このタクシーオーダーメイドツアーでは、公共の交通機関が利用しづらい高齢者でも利用がしやすいサービスである。

しかし旅行プランナーが提供するサービスはドライバーや提供する顧客の属性により異なり、顧

客にとって最適なサービスを提供することは過去の経験値に左右され難しい。これらの課題に対して顧客が不満に感じるような原因の特定を容易にし、信頼性を向上する方法や新しい顧客体験を行えるツールの追加により価値提供を行うサービスを提案し、より質の高い旅行を顧客に提供することが本研究の目的である。

3. 提案

3.1 対面サービスの改善

まず会話を前提としたサービスの品質や信頼性を管理するための解析手法の構築と安定したサービスを提供するためのアプリケーションの利用について提案を行う。タクシーオーダーメイドツアーの特徴として顧客と提供者の密な会話によってサービスが提供され、提供者の行動がサービスの品質に大きく左右される。先行研究として従来、機器の信頼性を管理するための STAMP/STPA をサービスの品質管理に応用する手法を活用する[1]。サービスの一連の流れをカスタマージャーニーマップとして行動の推移とそれに伴う感情を細分化する。細分化した情報はガイドワードで解析することでサービスの品質を低下する要因の抽出を行う。これらの流れは図 1 に示す。これにより属人性の

