

2023年4月20日

国際自動車、「ヨヤクル」を開始 業界初タクシーコールセンターのテレワーク制度

国際自動車株式会社(本社：東京都港区、代表取締役社長：石井仁、以下「国際自動車」)は、業界初となるタクシーコールセンターのテレワーク制度(※1)「ヨヤクル」を導入し、お客さまと従業員、双方の価値向上を追求します。

1. 背景

タクシー事業者にとって、電話による事前予約はオペレーターの人件費、予約配車の煩雑さ、予約時間の集中などによるオペレーター不足で負担となっています。さらに、アプリ普及に伴い、業界内でタクシーコールセンターの縮小が加速し、お客さまにご不便をおかけしている状態です。

2. 目的

・お客さまへの対応力を向上

高齢者の方やアプリを使えない方にも安心してタクシーをご利用いただけるよう、コールセンターの対応力を向上します。

・従業員の働き方の多様性を創出

コールセンター業務のセキュリティやシステムの課題を解決し、コールセンターのテレワークを実現します。

3. 概要

業務内容 : 配車予約の受注に関わる電話対応

本格運用開始 : 2023年6月上旬(予定)

対象者 : 国際自動車グループ従業員



・万全のセキュリティを担保したテレワーク環境の整備を実現します

在宅ワーク監視システム（※2）をはじめとし、お客さまの個人情報厳守を第一に考えた「ヨヤクル」システムを導入。安心安全にタクシー配車業務を遂行いたします。

・新たなテレワーク制度「ヨヤクル」で、対応力を向上します

ライフスタイルに合わせたさまざまな働くカタチを提案することで、従業員一人一人が安心して働ける職場を実現し、お客さまへの対応力向上に努めてまいります。

（※1）当社調べ、「ヨヤクル」商標登録申請中

（※2）画面監視・録画及びPCカメラでの業務マネジメント

国際自動車株式会社 会社概要

会社名：国際自動車株式会社

所在地：東京都港区赤坂2-8-6

設立：1920年（大正9年3月）

代表者：代表取締役社長 石井 仁

URL：<https://www.km-group.co.jp/>

本プレスリリースに関するお問合せ先

国際自動車株式会社 総合計画室(広報担当)
TEL：03-6277-7272 MAIL：pr@km-group.jp