

オムニチャネルで予約件数増！東南アジアの空港リムジン 予約システム刷新 Google Cloud 活用例

概要

Hitachi Vantara Vietnamは、東南アジアの空港リムジン運営会社の予約システム刷新にGoogle Cloud を適用しました。以前の予約作業は紙と手作業で行われていたため、一連の予約、決済、配車のフローを見直し、シームレスに統合することが必要でした。Hitachi Vantara Vietnamは、Google Cloud 社が提供しているプラットフォーム「Firebase」を活用しモバイルアプリ等のチャネルを増やし、Googleマップとの連携により配車管理・ルーティングを最適化し、Google Cloud 上で統合されたシステムを新規に構築しました。また、大量の車両情報、ドライバー、目的地等のデータをGoogle Cloud のデータベースで管理できるように設計・実装し、GKE(Google Kubernetes Engine)を活用して機能毎にマイクロサービス開発を行い、開発サイクルの短縮を実現しました。結果、UI/UXの改善によって予約件数、予約率が向上し、ドライバー、乗客のユーザー満足度も改善しました。お客さま社内では業務プロセスと体制の見直しもできたため、予約業務の大幅な効率化を達成できました。

Hitachi Vantara VietnamはGoogle Cloud の技術者を多数保有しています。
日本でも多くのサービス開発実績があり、お客さまの課題解決に貢献しています。



技術者数	33人
資格数	55

※2022年3月時点データ

課題

予約手段が少ない
リムジン予約業務が非効率

- (1) 乗客満足度の高いサービスを提供し、他社カーシェアリングサービスと差別化することが必要
- (2) 紙と手作業で進めていたリムジン予約作業の効率化が必要

対策

オムニチャネルの予約システムへ刷新
予約・配車管理・決済をシームレスに

- (1) モバイルアプリ、空港のセルフ端末、コールセンター等の予約チャネルを一つのシステムに統合することで、ユーザーエクスペリエンスを改善
- (2) 予約・配車管理・決済の一連のフローをシステムに統合し、予約処理業務を効率化

本案件のビジネスにおける効用

- リムジン予約件数、予約率の向上
- 乗客、ドライバー、オペレーターの満足度向上
- 予約処理業務の効率化

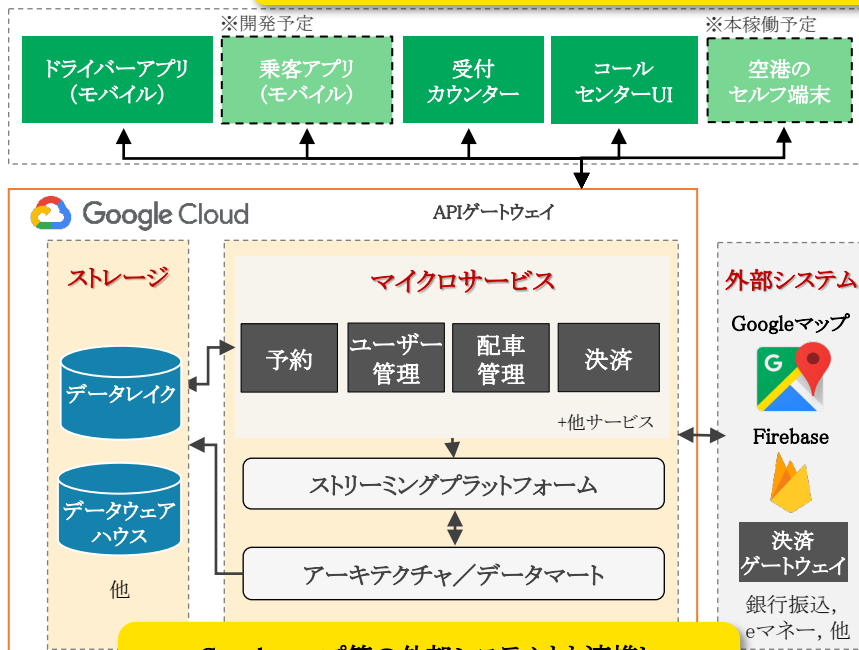
Google Cloud ならではの

- Google Cloudのデータベースで大量の車両情報、ドライバー、目的地等のデータ管理を実現
- Google Cloud 社が提供しているプラットフォーム「Firebase」を活用しモバイル・Webアプリを構築
- Googleマップとの連携による配車管理・ルーティングの最適化
- 機能毎のマイクロサービス手法で開発を実施し、開発サイクルの短縮を実現。GKE(Google Kubernetes Engine)でコンテナアプリケーションのデプロイ・スケーリング・管理を容易に。

Google Cloud、Googleマップ、Firebase、GKEは、Google LLC の商標または登録商標です。

システム構成図 (To Be)

モバイルアプリ、空港のセルフ端末、コールセンター等さまざまなチャネルでの予約が可能



Googleマップ等の外部システムとも連携し、
予約・配車管理・決済のフローをシームレスに統合

お問い合わせ

日立ヴァンタラ・デジタル・ソリューションズ・ジャパン株式会社
HVDSJ_SALE@hitachivantara.com