

台灣大車隊採用 Google 技術提供優質行動服務



概覽

客戶期許

- 讓乘客透過智慧型手機享受更輕鬆便捷的 APP 叫車服務

具體措施

- 採用 Google Maps APIs 提供的技術打造行動應用程式
- 將台灣大車隊的整體服務系統與 Google 地圖整合

實行成效

- 透過視覺化追蹤和計程車派遣，大幅提升進線叫車的效率
- 透過應用程式自動化叫車的比例由 30% 成長到 72%
- 提供即時路線顯示，減少發生載客糾紛的機率

背景

台灣大車隊是台灣計程車業界的第一品牌，多次推出業界首創的服務項目、重視司機福利，並在全台各地提供舒適無比的載客服務，因而享譽台灣。台灣大車隊每天服務超過 35 萬名乘客，目前旗下的車輛已達 1 萬 5 千輛，是台灣最大的計程車車隊。

挑戰即轉機

一直以來，只要離開了台灣的大都市，想攔部計程車就成了一大挑戰。在規模較小的城市，火車站和公車站外會有計程車排班候客；然而在其他地方，計程車數量就少很多了。如果想搭計程車，乘客必須撥打語音電話叫車並指定載客地點。即使提供了自動化選項 (例如預先登記地點)，但乘客進線叫車時仍需支付通話費。有鑒於使用行動應用程式的人口日漸成長，台灣大車隊決定領先同業，率先為乘客推出更便利的 APP 智慧型手機叫車服務。

雖然台灣大車隊目前已有預約叫車服務專用的 24 小時衛星追蹤系統，但該公司使用的台灣 GPS 專利介面系統並不支援智慧型手機平台，因此台灣大車隊決定改用支援行動裝置的開放式地圖編製技術。

台灣大車隊與 Google 合作夥伴勤崙國際科技 (KingwayTek) 攜手合作，選擇採用 Google Maps APIs，因為這項產品支援最多人使用的 iOS 和 Android 行動裝置平台，而且能夠搶先競爭對手一步，推出專屬的 APP 叫車應用程式。台灣大車隊營運支援部資深經理南強表示：「在市面上所有地圖服務解決方案中，Google Maps APIs 提供的程式編寫功能最簡單易用，不僅支援跨平台開發，還能在 5 秒內標示出確切地點。此外，這項產品相當可靠，可隨時提供最新的地圖資訊」。

成果斐然

台灣大車隊開創先河，成為台灣第一家提供行動 APP 叫車服務的車隊，而且已透過 Google Maps APIs 全面整合了台灣大車隊的 叫車系統。南強表示：「Google 讓我們能夠進一步落實公司的服務宗旨『人在坐，天在看』，意思是我們能為乘客提供最安全的乘車服務，因為我們可以透過 Google 地圖追蹤旗下車輛的位置，無論車子在哪裡都能完全掌握」。

雖然台灣大車隊在追蹤車隊的位置時，仍是透過安裝在每一部車上的現有 GPS 裝置，但現在還能透過 Google 地圖來顯示車輛位置和乘客的上車地點。南強補充道：「有了 Google 地圖之後，我們一眼就能比對出距離乘客最近的計程車，進而縮減車隊司機的待命時間和乘客的候車時間」。

自 2012 年起，透過行動應用程式進線叫車的自動化比例從 30% 躍升到 72%，由此可見這項服務相當受到乘客的歡迎。台灣大車隊總經理李瓊淑表示：「透過應用程式 APP 進線叫車，不僅安全、便利、快速，而且符合成本效益」。台灣的行動上網資費方案提供上網吃到飽服務，因此如果乘客透過應用程式 APP 叫車即可省下通話費。乘客透過行動應用程式 APP 叫車時，並不需要輸入乘車地點，這對人生地不熟的乘客來說是極為貼心的服務。此外，乘客也能在叫車時附上地標，幫助司機確切掌握自己所在位置。公司派車之後，乘客也可以透過 Google 地圖預估計程車抵達的時間，以及查看計程車的位置。

與 Google 技術合作的 APP 叫車系統會記錄所有行車路線，因此能有效減少乘車糾紛。李總經理補充道：「偶爾我們會收到乘客投訴，抱怨計程車司機為了賺取較高車資而繞遠路；這時我們只要找出行車路線紀錄，然後在 Google 地圖上將行車路線顯示給乘客看，就能輕鬆解決糾紛。雖然我們之前所用的系統也會記錄

關於 Google Maps APIs

Google Maps APIs 提供一系列的「應用程式設計介面」，可讓開發人員輕鬆建立應用程式，其中包括：

- 以位置資訊為基礎的應用程式
- 適用於多款行動裝置的行動應用程式
- 具備資料視覺化功能，並可讓使用者與地理空間資料互動的應用程式
- 提供自訂地圖，可依機構需求整合特定資料和圖片，並以醒目方式顯示

Google Maps APIs 為開發人員提供了具有彈性的平台，可發揮地圖及地理空間資料的最大效用，跳脫以往的使用模式。

詳情請見

www.google.com/work/maps

行車路線，但乘客必須親自前往我們的客服中心，才有辦法查看行車路線紀錄。現在，乘客可以在搭車過程中，透過智慧型手機即時查看行車路線。有了這項功能，司機可以證明自己走的是最佳行車路線，因為一切紀錄都在系統中」。

目前，台灣大車隊在國內的市佔率約為 16%，是台灣最受歡迎的計程車公司之一。現在台灣大車隊每天接到的預約叫車人數超過 10 萬人次，其中將近四分之三的乘客是使用與 Google Maps APIs 技術合作的行動應用程式。資深經理南強指出，台灣大車隊希望能夠運用 Google Maps APIs，在 APP 叫車應用程式中新增行車路線規劃和排定優先順序等功能，目前也正考慮開發專為旗下司機設計的應用程式。

李總經理最後說道：「我們必須與時俱進，創造司機和乘客雙贏的局面，同時促進公司業務成長。我們希望旗下司機能善用台灣大車隊的平台賺取更多收入，而乘客也能因此享有更優質的乘車體驗。未來，我們希望能與 Google 繼續合作，為我們的司機和乘客提供更加便利的服務」。