

文書管理情報

項目	内容
文書名称	タクシー共同配車業務運用ガイドライン
文書ID	commmons_doc_013
発行元	国土交通省 総合政策局 公共交通政策部門 モビリティサービス推進課
最新版数	v1.0
制定年月	2026年2月
適用範囲	タクシー事業者間での、共同配車室の立ち上げと運用
備考	本仕様書は2025年度の地域交通DX推進プロジェクト「COMmmONS」における「モビリティ・データ標準化プロジェクト」により作成されました。

改訂履歴

版数	年月日	改訂内容
v1.0	2026/02/13	初版制定

目次

1. プロジェクトの概要

- 1.1. はじめに
- 1.2. タクシー共同配車業務の求められる背景
- 1.3. タクシー共同配車業務について
- 1.4. タクシー共同配車業務の導入ケース
- 1.5. ドキュメントの種類

2. タクシー共同配車業務運用手順(基本設計)

- 2.1. 構想フェーズ
- 2.2. 立ち上げフェーズ
- 2.3. 運営準備フェーズ
- 2.4. 配車業務運用フェーズ
- 2.5. タクシー共同配車業務のシステム概要

3. タクシー共同配車業務運用手順(業務モデル)

- 3.1. 標準化のスコープと概要
- 3.2. システムアーキテクチャの読み方
- 3.3. 業務フロー/業務一覧の読み方
- 3.4. システムアーキテクチャの解説
- 3.5. タクシー共同配車業務立ち上げにおける業務フロー/業務一覧の解説(一部抜粋)
- 3.6. タクシー共同配車業務運用における業務フロー/業務一覧の解説(一部抜粋)

4. タクシー共同配車業務の事例紹介

- 4.1. タクシーステーション新潟
- 4.2. アイシステム
- 4.3. 山形共同配車



1. プロジェクトの概要

- 1.1. はじめに
- 1.2. タクシー共同配車業務の求められる背景
- 1.3. タクシー共同配車業務について
- 1.4. タクシー共同配車業務の導入ケース
- 1.5. ドキュメントの種類



1.1. はじめに

本ガイドラインは、国土交通省が推進する地域交通DX推進プロジェクト「COMmmONS (コモンズ)」における、2025年度「タクシー共同配車業務標準化プロジェクト」の成果を解説するものです。

プロジェクトの目的

国土交通省では、地域交通DX推進プロジェクト「COMmmONS (コモンズ)」として、2025年度に「タクシー共同配車業務標準化プロジェクト」を実施しました。

このプロジェクトは、深刻化する人手不足や経営環境の変化に対応するため、複数の事業者が連携して配車業務を行う「共同配車」の仕組みを標準化し、業務効率化と需給マッチングの最適化を通じて、地域における持続可能なタクシーサービスの提供を実現することを目的としています。

具体的には、共同配車の立ち上げから運用に至るまでの標準的な業務プロセスやシステム構成、API仕様を策定・提供することで、導入時の検討コストやシステム開発負担を軽減し、全国のタクシー事業者による共同配車への円滑な参画と地域交通の維持・活性化を目指します。

本ガイドラインの構成

本ガイドラインは、「プロジェクトの概要(第1章)」、「タクシー共同配車業務運用手順(基本設計)・第2章」、「タクシー共同配車業務運用手順(業務モデル)・第3章」及び「タクシー共同配車業務の事例紹介(第4章)」の4章によって構成されています。

1章	2章	3章	4章
プロジェクトの概要	タクシー共同配車業務手順(基本設計)	タクシー共同配車業務手順(業務モデル)	タクシー共同配車業務の事例紹介
本プロジェクトの目的や標準化の背景を説明	タクシー共同配車業務を運用する手順を、構想・立ち上げ・準備・実業務のフェーズに分けて説明します。	共同配車率を運用する手順を、業務モデルの手法を持ち込み、細かく説明します。	タクシー共同配車業務の運営事例を3例紹介します。

本ガイドラインの対象読者

本ガイドラインは、すべてのタクシー事業者様及び自治体の交通政策等の担当者様を主な読者として想定しています。既にタクシー共同配車業務を検討している事業者の円滑な支援するとともに、現時点でタクシー共同配車業務を検討しない事業者様においても、今後の選択肢の一つとしてご認識して頂くことを目的としているためです。

想定読者



タクシー共同配車業務
ご検討中の事業者様



タクシー共同配車業務
未検討の事業者様



1.1. はじめに

本ガイドラインの概要

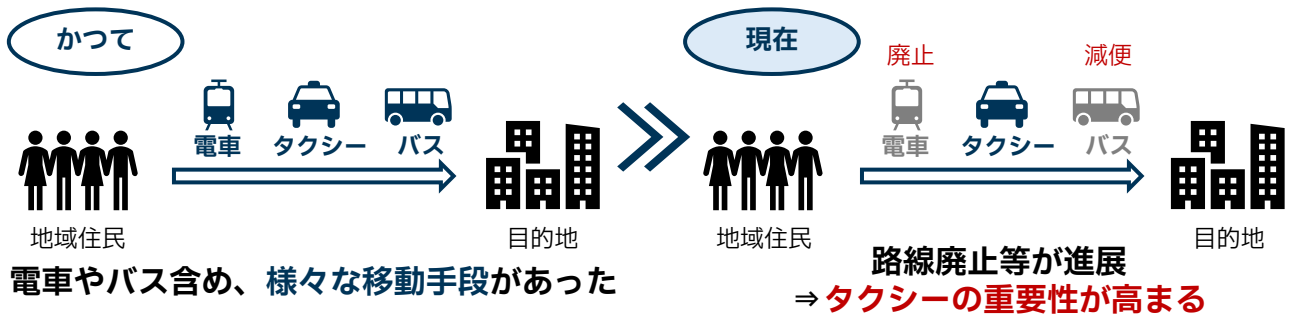
本ガイドラインでは、タクシー共同配車業務の設立に向けたプロセスを「構想」「準備」「運営準備」の3段階に整理し、各フェーズで取り組むべき指針を提示します。ビジョンの共有から始まり、費用負担やリソース調達といった具体的なルール作り、そして実務に即した業務フローの構築まで、検討すべき重要事項を体系化しています。合意形成と運用開始を目指すためのロードマップとしてご活用ください。

	目的・ゴール	主な検討事項
構想	<ul style="list-style-type: none">・ タクシー共同配車業務のビジョンを共有・ 組織のイメージを確認・ 推進・協力体制を構築	<ul style="list-style-type: none">・ なぜタクシー共同配車業務に取り組むか？・ どのパターンのタクシー共同配車業務を設立するか？・ どのように役割分担をするか？・ 推進者は誰か？
準備	<ul style="list-style-type: none">・ タクシー共同配車業務のルールを決定・ 経営資源（ヒト・モノ・カネ）の調達方法を整理	<ul style="list-style-type: none">・ 運営費分担やタクシー共同配車業務への受入/離脱のルールは？・ 必要なヒト・モノ・カネとその調達方法は？
運営準備	<ul style="list-style-type: none">・ タクシー共同配車業務としての業務フロー整理	<ul style="list-style-type: none">・ どのような配車ルールにするか？・ 現在の各社の業務フローは？・ どのような業務フローにするか？

1.2. タクシー共同配車業務の求められる背景

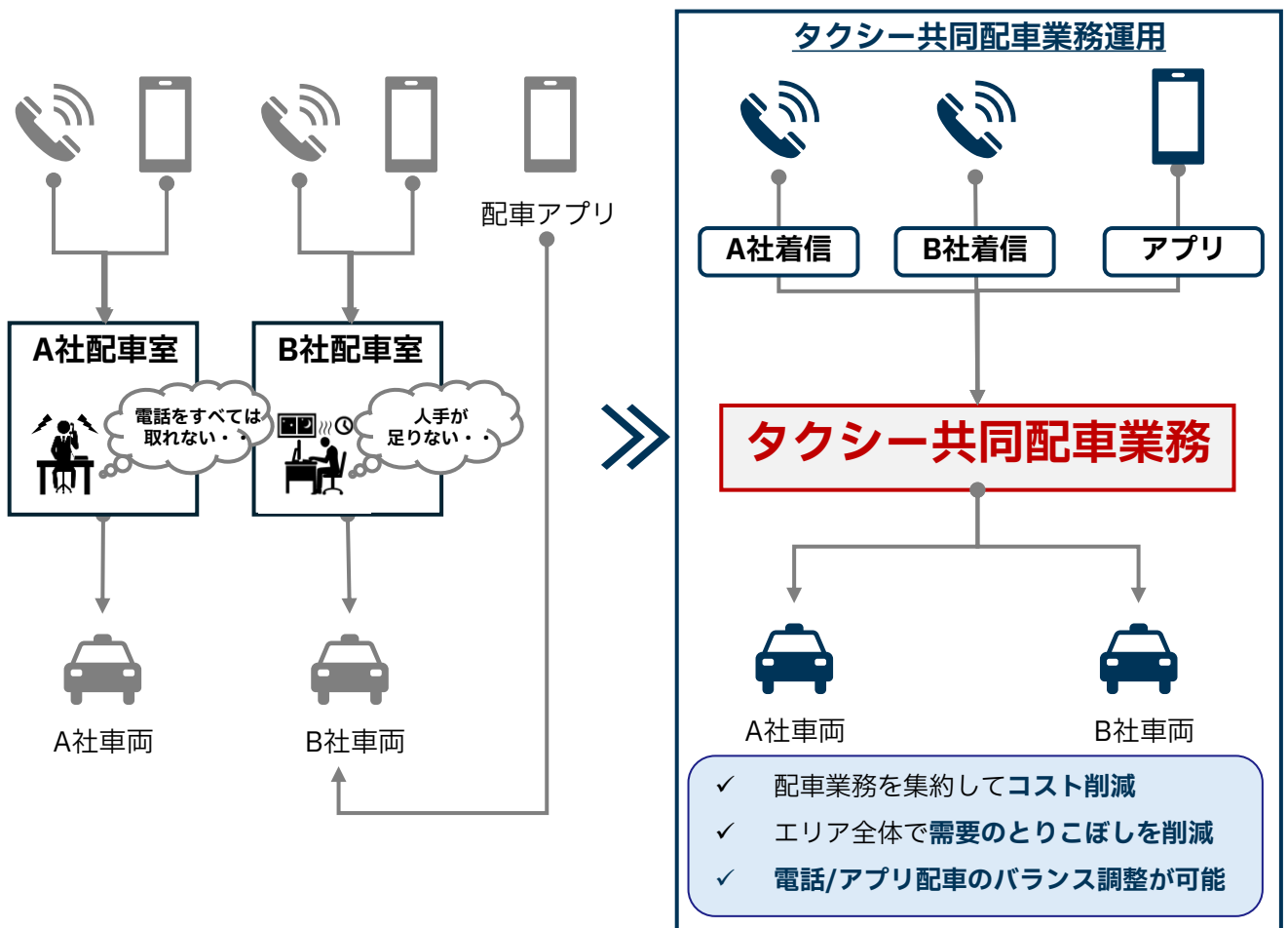
課題背景

- 地方部で路線バスや鉄道の廃止・減便が続き、「地域の足」や「観光の足」としての**タクシーの重要性が高まっています**。
- タクシー事業者が、経営効率を高め、配車業務を維持することができる**“タクシー共同配車業務＝複数事業者合同の配車室”**が注目されています。



解決方法

- タクシー共同配車業務は、各エリアのタクシー事業者の**配車業務を集約**して、一括対応します。
- その結果、**効率的に多くのタクシーユーザーの需要に応えることができる仕組み**です。



1.3. タクシー共同配車業務の類型

タクシー共同配車業務の体制には、**基盤や統合レベルによって、様々なパターン**があります。

⇒ **設立基盤**：①既存事業者の配車室を拡張 ②新しい組織を構築 ③外部サービサーへ委託

⇒ **統合レベル**：㊦配車業務集約のみ ㊧ワンナンバー導入 ㊨アライアンス ㊩連携高度化

タクシー共同配車業務設立基盤のパターン

①既存事業者の配車室を拡張



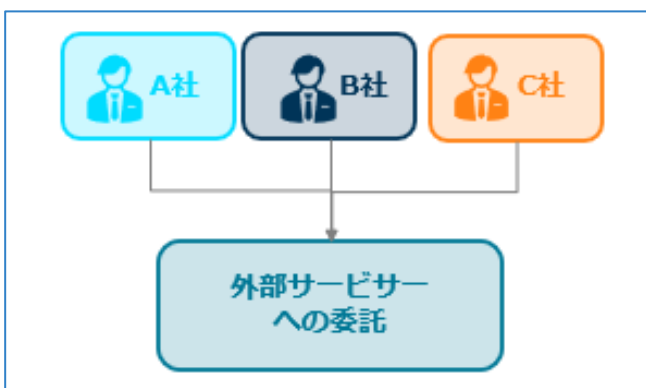
- 中核となる事業者が、タクシー共同配車業務に参画する各社の配車業務を請負う形態
- 必要に応じて、各社からの人員提供や新規採用を実施
- ☀ 小規模な事業者であっても参画しやすい
- ☞ 運営ルールや意思決定権に制限

②新しい組織を構築



- タクシー共同配車業務に参画する事業者が合同で新組織を、配車業務を運営する形態
- 各社からの人員提供や新規採用によって組織化
- ☀ 各社の力関係は同等
- ☞ 各社が人員や資金を提供する必要があり、参入障壁が高い

③外部サービサーへ委託



- 外部のコールセンターに配車業務を委託する形態
- 人員提供は不要
- ☀ 人的リソース・ノウハウ不足の場合にも対応可能
- ☞ 地域独自の都合に対応する柔軟性を確保しづらい

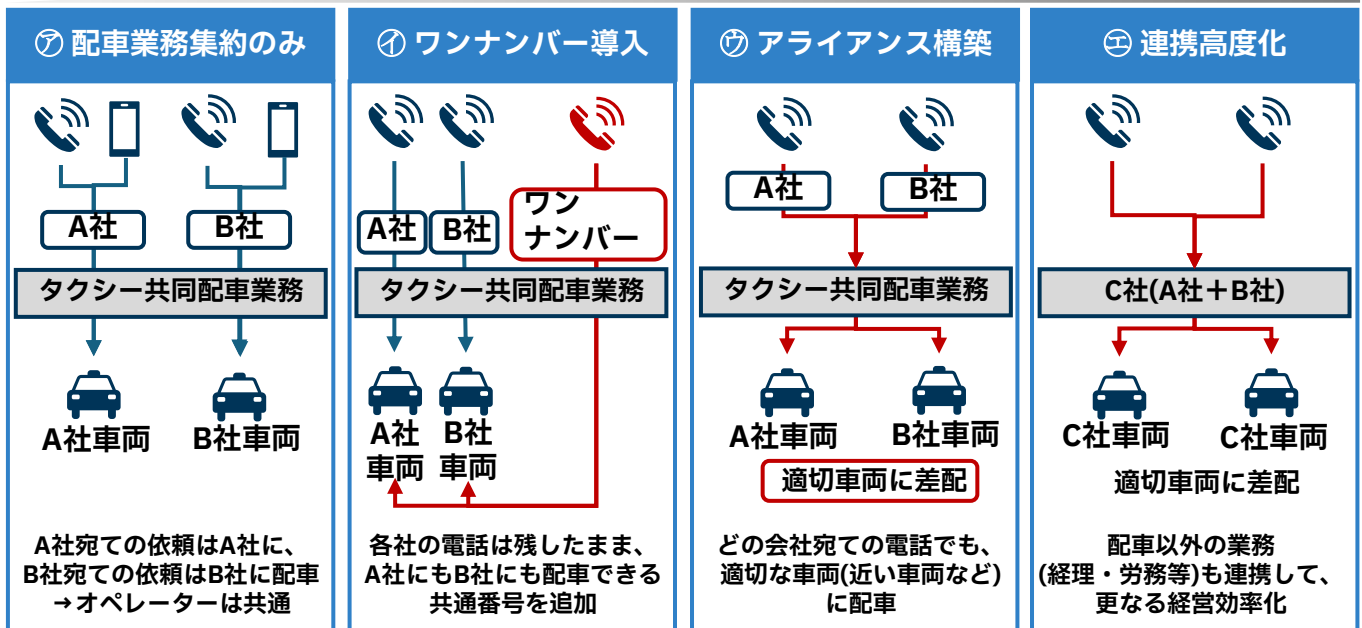
1.3. タクシー共同配車業務の類型

統合レベルのパターン

易

実現ハードル

難



メリット

デメリット

㊦	<ul style="list-style-type: none"> オペレーターコストの削減が可能 各社の配車ルール変更なしで取り組むことができる 	<ul style="list-style-type: none"> 売上を拡大する効果は見込めない
㊧	<ul style="list-style-type: none"> 新しい顧客との連絡経路を構築できるため、売上拡大が見込める 新しい連絡経路を構築するのみなので、各社の抵抗感は小さい 	-
㊨	<ul style="list-style-type: none"> エリア全体として需給バランスを最適化することが可能 顧客の利便性が大幅に向上 	<ul style="list-style-type: none"> 自社顧客流出の懸念に対し、心理的抵抗感を持ち得る <p>⇒ 自社優先を維持した運用も可能</p>
㊩	<ul style="list-style-type: none"> 配車以外の業務も集約することでオペレーションコストが低減 需給バランスの最適化が可能 	<ul style="list-style-type: none"> 実現ハードルが高い

1.4. タクシー共同配車業務の導入ケース

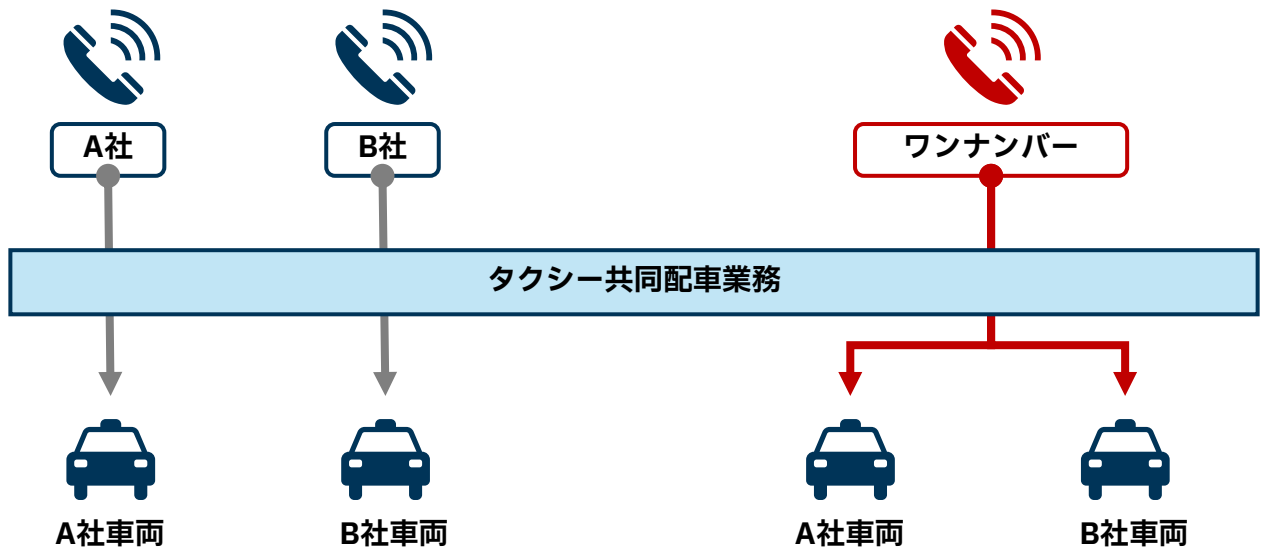
本プロジェクトでは、タクシー共同配車業務の運用類型について整理を行いました。実運用においては、前述の基本類型に加え、地域特性や事業者の実情に応じた柔軟な組み合わせや調整が想定されます。

以下に、各類型の具体的な活用モデルを例示します。

タクシー共同配車業務でのワンナンバー活用例

ワンナンバーは、タクシー共同配車業務に参画される事業者にとって、**新たな共同のお客様との連絡経路**になります。ワンナンバー宛て配車依頼の分配ルールには調整余地がありますが、迎車地点に近い順などシンプルなルールが推奨されます。

(ワンナンバーを活用した配車ルール例)



各社の電話番号宛ての配車依頼は、従来通り
その事業者の車両に差配

ワンナンバー宛ての配車依頼は、
最も近くにいる車両に配車

- お客様に近い車両に配車することは、シンプルかつ公平な配車ルールであると考えられます。
- 各エリアや事業者のご都合に合わせた配車ルールに基づき差配することも可能です。

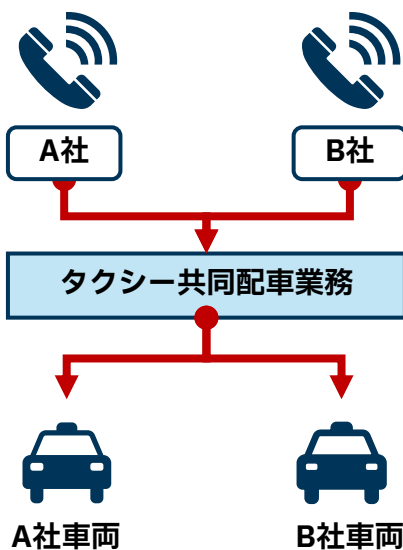
1.4. タクシー共同配車業務の導入ケース

自社優先を維持したアライアンス配車

アライアンス配車に対しては、自社顧客流出を懸念する声もあります。

⇒ 自社車両に差配できない時のみ他社車両に差配するアライアンス配車も可能です。

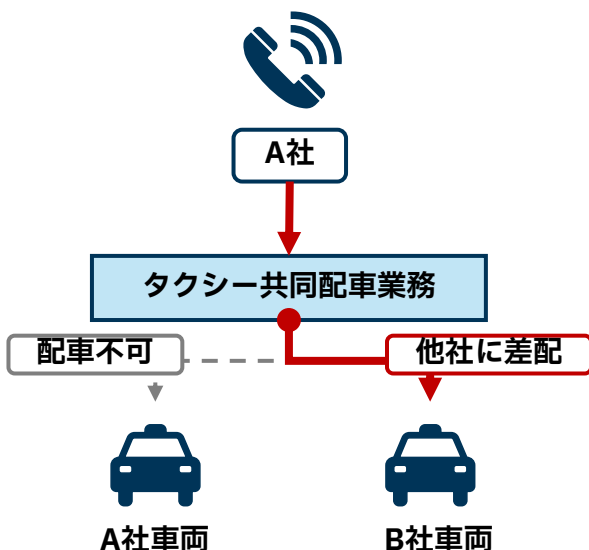
一般的なアライアンス配車



一般的なアライアンス配車では、どの事業者への電話かは関係なく、顧客に近い車両などのルールに従って最適な差配

- ☀ エリア全体として、効率良く顧客に対応可能
- 👤 自社顧客流出に懸念

自社優先を維持したアライアンス配車



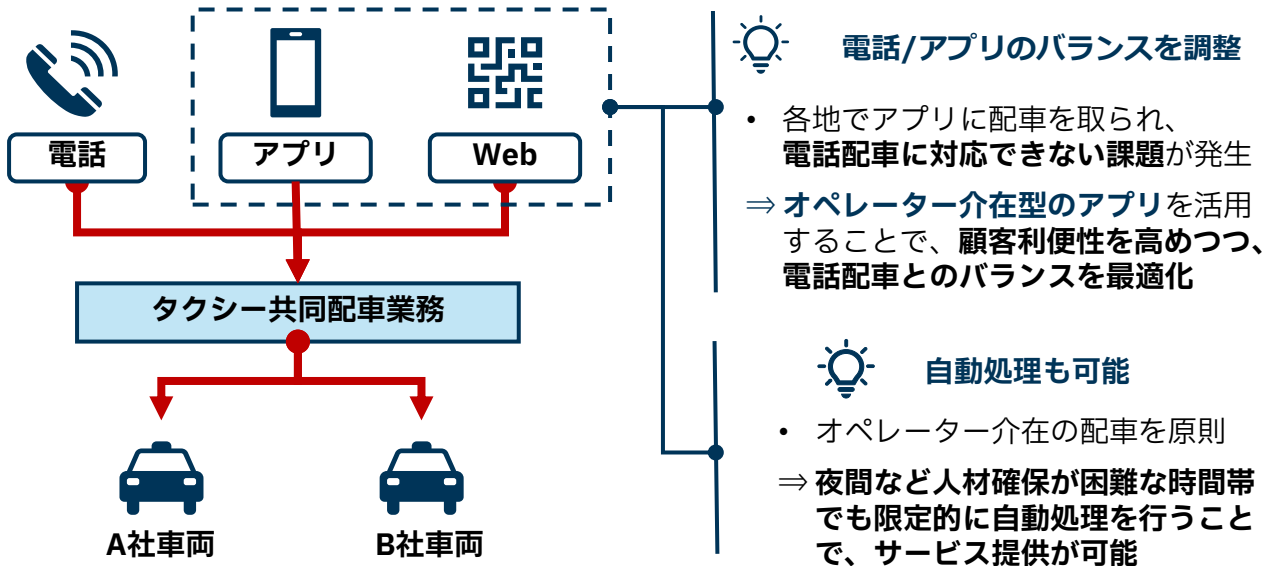
自社の車両に差配できない時のみ他社の車両に差配

- ☀ 自社の顧客は維持しつつ、顧客依頼を断らずに対応可能
- 👤 必ずしも最も近い車両に差配（顧客の待ち時間を最短に）できるわけではない

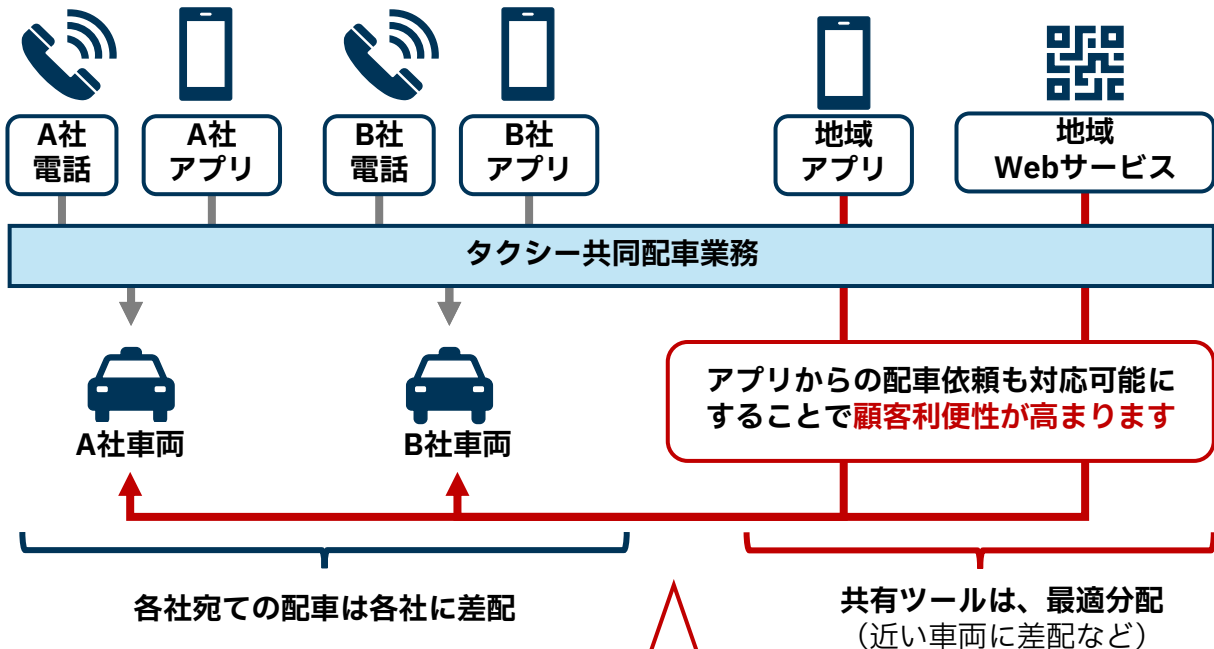
1.4. タクシー共同配車業務の導入ケース

タクシー共同配車業務でアプリ等も併用する場合

タクシー共同配車業務は、電話配車業務に加え、オペレーターを介在させたアプリ配車業務も行うことで、更に顧客/事業者様へのメリットが拡大します。



(アプリ等を活用した共同配車の例)



オペレーター介在型の配車アプリと配車管理システムのスムーズな連携を実現するため、COMmmONSでは両システムが連携するための標準API仕様を定めています。導入の際はぜひご活用を検討してください。

※標準APIに関する詳細は「タクシー配車API標準仕様書ガイダンス」を参照
ドキュメントのダウンロードURL(<https://www.mlit.go.jp/commmmons/document/001/>)

1.4. タクシー共同配車業務の導入ケース

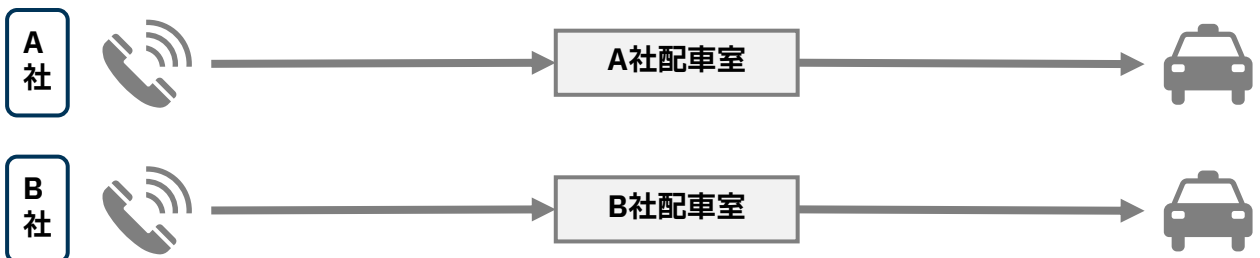
タクシー共同配車業務に心理的ハードルがある場合

- ・ 既存顧客への影響を考慮し電話配車の共同化に抵抗感を持たれるケースも散見されます。
- ・ タクシー共同配車業務への心理的ハードルを下げるため、限定的な運用から開始することも1つです。
- ・ 最終的には、電話を含めた配車業務集約を目指せるとよいですが、その前段で配車管理システムとドライバーズアプリの共通化による簡易的な共同運用からスタートすることで、共同配車実現の検討をより現実的に捉えていただき促進することができます。
- ・ 簡易的な配車業務の共同運用から迅速に開始し徐々に本格的な連携に進むことで、よりスムーズな共同配車の実現が可能です。

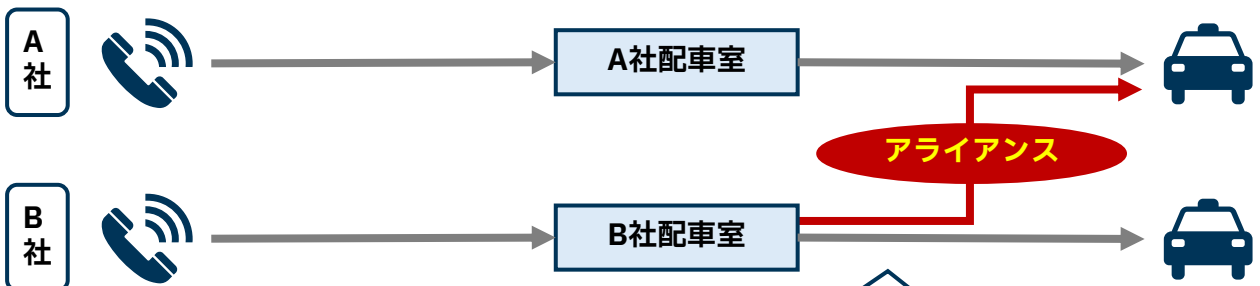
例①) 限定範囲での共同配車

まずは、限定的なエリア・条件での共同配車からスタートすることもあり得ます。例えば、対応しきれない配車依頼のあるB社が、自社で対応しきれない依頼のみをA社に渡す、といった限定的な共同配車からスタートした事例も存在します。

Aエリア：従来通りの各社別の配車



Bエリア：対応しきれない配車依頼のみを他社に融通

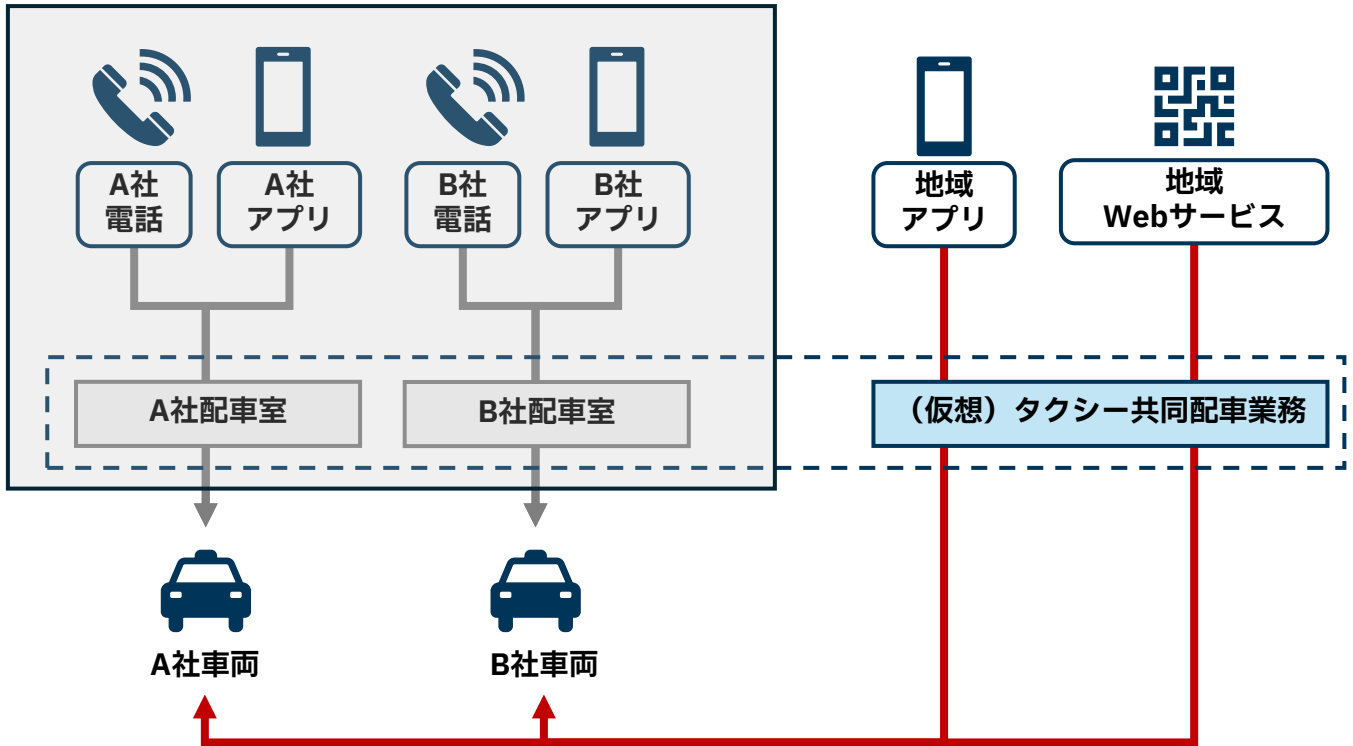


両社が共通の配車管理システム及びドライバーズアプリを導入することで、B社からA社車両に配車指示を差配できるようになるため、基幹システムの入替えをせずとも、簡易的な共同配車を開始することができます。

1.4. タクシー共同配車業務の導入ケース

タクシー共同配車業務に心理的ハードルがある場合

例②) アプリ等のみでの共同運用から開始



配車業務の共同化には、心理的ハードルがある場合、**まずは地域アプリやWebサービスなどの共同運用から開始することも一つ**です。現在、事業者ごとに運用している電話・アプリ配車業務は維持しながら、地域の事業者が共同で地域サービスを運用する形態です。

各事業者にとっては、**新しい顧客との連絡経路が追加されるのみであり、デメリットが少ないため、様々な事業者を巻き込める可能性が高い**でしょう。

その結果、地域全体でのサービスの共同運用の機運が高まり、タクシー共同配車業務設立を目指されることが期待されます。

地域アプリやWebサービスなどは、自動運用することも可能ですが、電話配車を維持するために、**電話とアプリのバランス調整を意識することが重要です**。

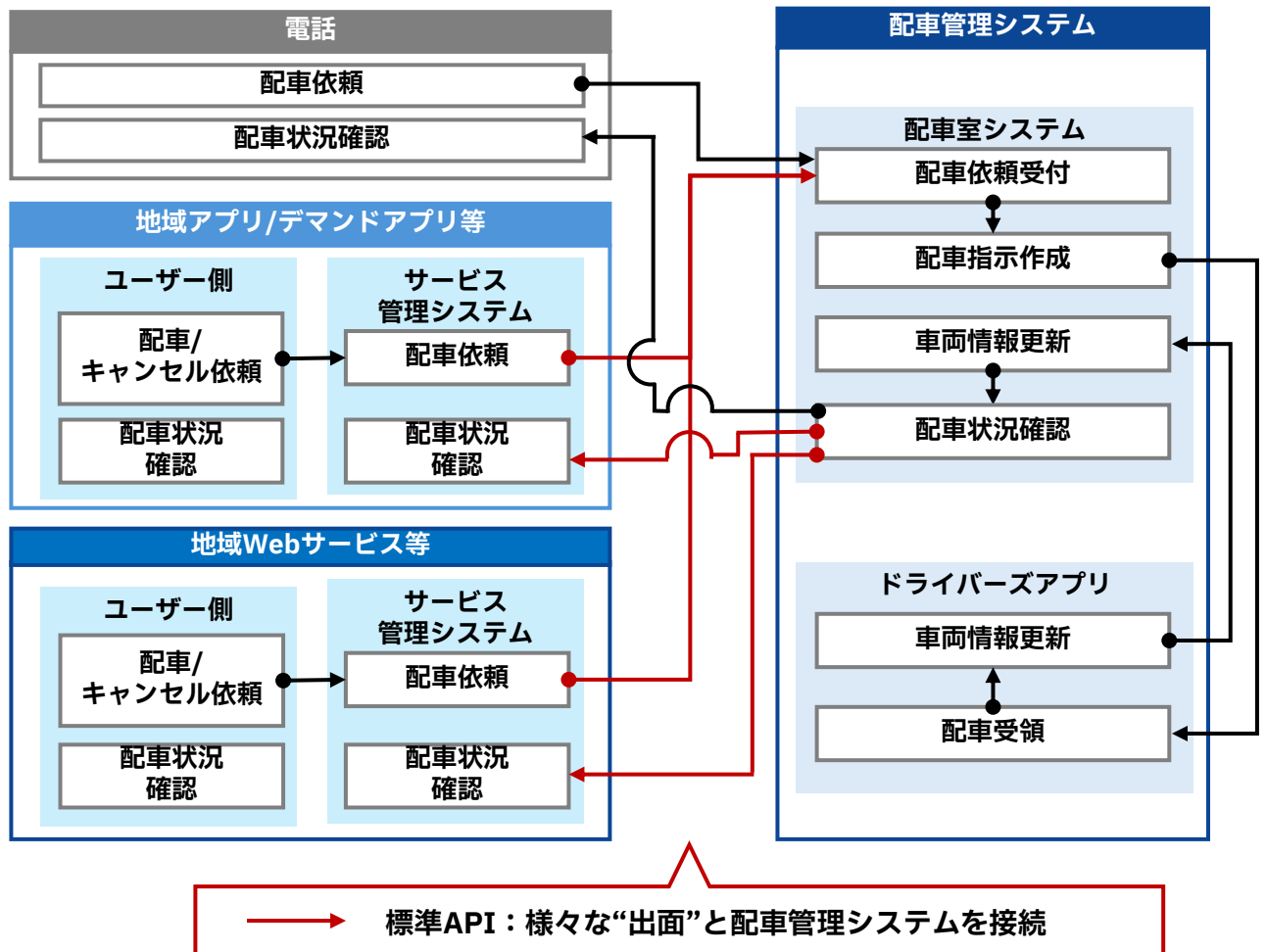
また、(仮想) タクシー共同配車業務を導入するために、配車アプリと配車管理システムの連携に関する**標準API**の活用も推奨されます。

※標準APIに関する詳細は「タクシー配車API標準仕様書ガイダンス」を参照
ドキュメントのダウンロードURL(<https://www.mlit.go.jp/commmons/document/001/>)

1.4. タクシー共同配車業務の導入ケース

参考 | 電話・アプリ併用の配車システム構造

- 現在、各配車アプリと配車管理システム間の連携には様々なコストが存在します。
- 国土交通省では、地域交通DX推進プロジェクト「COMmmONS (コモンズ)」として、2025年度に「タクシー配車アプリ連携API標準化プロジェクト」を実施し、配車アプリ-配車管理システム間の標準的なインターフェース（標準API仕様）を策定しました。
- これを活用することで、様々なサービスと配車管理システムの連携が促進され、タクシー共同配車業務においても、様々な地域ソリューションが使用しやすくなります。



※標準APIに関する詳細は「タクシー配車API標準仕様書ガイダンス」を参照
ドキュメントのダウンロードURL(<https://www.mlit.go.jp/commmmons/document/001/>)

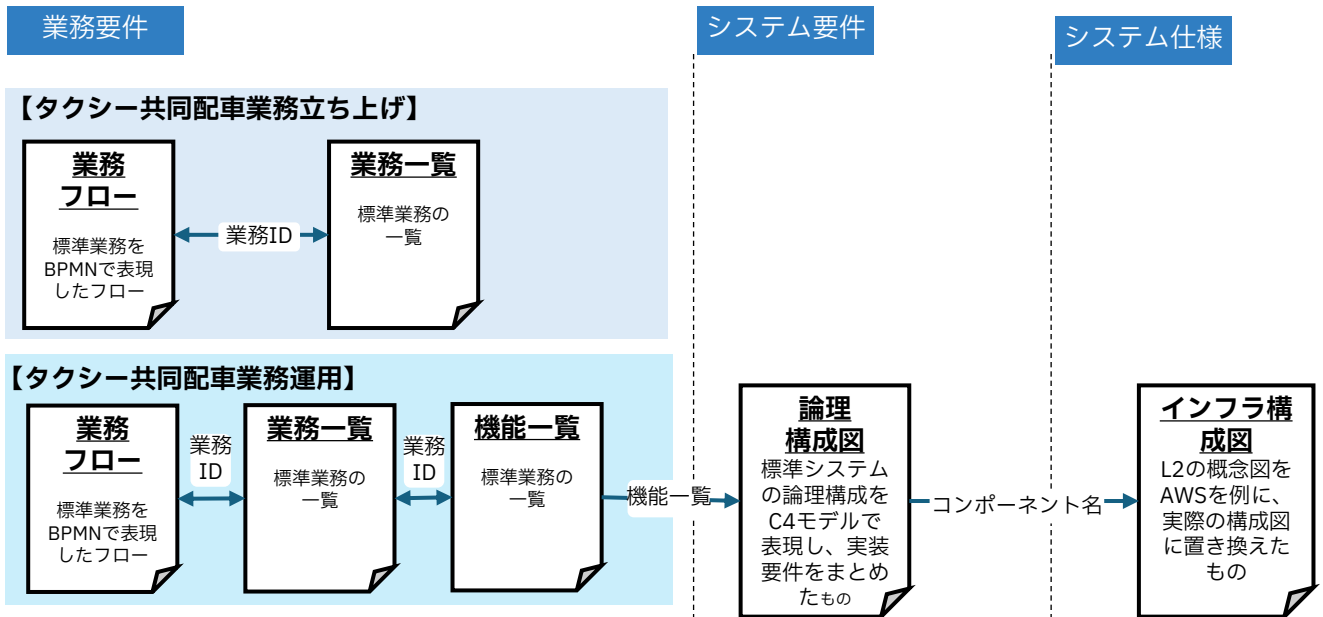
1.5. ドキュメント種類

本プロジェクトでは、本書（共同配車業務運用ガイドライン）の他に、タクシー共同配車業務を設立するまでにフォーカスした「共同配車立ち上げ」と、立ち上げた後の運用面にフォーカスした「タクシー共同配車業務運用」に関する標準ドキュメントを提供しています。

標準ドキュメントは、業務モデルを定めた「業務フロー/業務一覧」と、業務を実現するためのシステム要件を定めた「システムアーキテクチャ」から成り立ちます。

これらのドキュメントは、タクシー共同配車業務の構築を目指すにあたり、具体的な業務手順の整理やシステム導入を検討する際の技術的資料として参照することができます。

標準ドキュメントの種類



名称	内容	ファイル形式		想定読者
		参照用	Rawデータ	
タクシー共同配車業務運用ガイドライン	現状の課題や標準化の意義など、プロジェクトの背景やねらいを解説する。「標準ドキュメント」を読むための「前提知識」を提供する。	PDF	PPTX	交通事業者 自治体担当者 開発担当者
タクシー共同配車業務立ち上げ業務フロー	抽象度の高い事業機能から、現場の作業手順までを体系化したもの。	PDF	drawio	開発担当者 業務設計者
タクシー共同配車業務立ち上げ業務一覧	業務フローで扱う業務内容をリスト化し説明する。IDにより業務フローとの紐づきを管理する	PDF	XLSX	
タクシー共同配車業務運用業務フロー	抽象度の高い事業機能から、現場の作業手順までを体系化したもの。	PDF	drawio	
タクシー共同配車業務運用業務一覧	業務フローで扱う業務内容をリスト化し説明する。IDにより業務フローとの紐づきを管理する。	PDF	XLSX	
タクシー共同配車業務運用機能一覧	業務一覧から共同配車を実装する業務を抜粋した一覧。	PDF	XLSX	
タクシー共同配車業務論理構成図	システムの全体像を概念的に説明する。	PDF	drawio	
タクシー共同配車業務インフラ構成図	論理構成図のシステム部分を実際の実装例を踏まえて詳細化して説明する。	PDF	drawio	

※ドキュメントのダウンロードURL(<https://www.mlit.go.jp/commmons/document/013/>)



2. タクシー共同配車業務運用手順(基本設計)

- 2.1. 構想フェーズ
- 2.2. 立ち上げフェーズ
- 2.3. 運営準備フェーズ
- 2.4. 配車業務運用フェーズ
- 2.5. タクシー共同配車業務運用時のシステム概要



2.1. 構想フェーズ

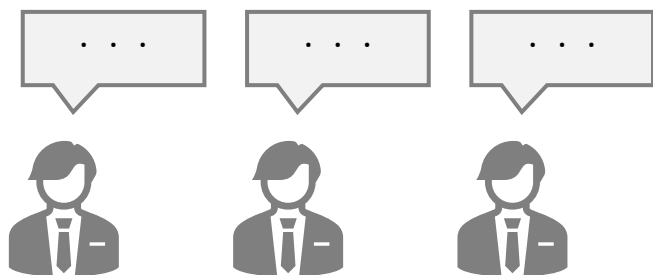
タクシー共同配車業務の目的の共有

前章でタクシー共同配車業務類型の特徴を整理しました。その中でどのような目的を重視するか、タクシー共同配車業務に参画する事業者間で議論し統一することが重要です。これから配車室を共同で運営していくにあたり、様々な困難にぶつかることが想定されますが、その際に立ち返るべき原点を共有できると、議論が円滑に進められるためです。

まずは、各事業者で課題や目指したい姿を整理し、それに沿った目的を確認してください。その後、事業者間での議論を通し、タクシー共同配車業務としての目的を共有してください。

タクシー共同配車業務は様々なメリットをもたらすので、しっかりと自社利益を確保する意味でも、他社への歩み寄りの姿勢も重要です。

タクシー共同配車業務運営上の問題発生時



問題が発生しても
なかなか収束しない懸念



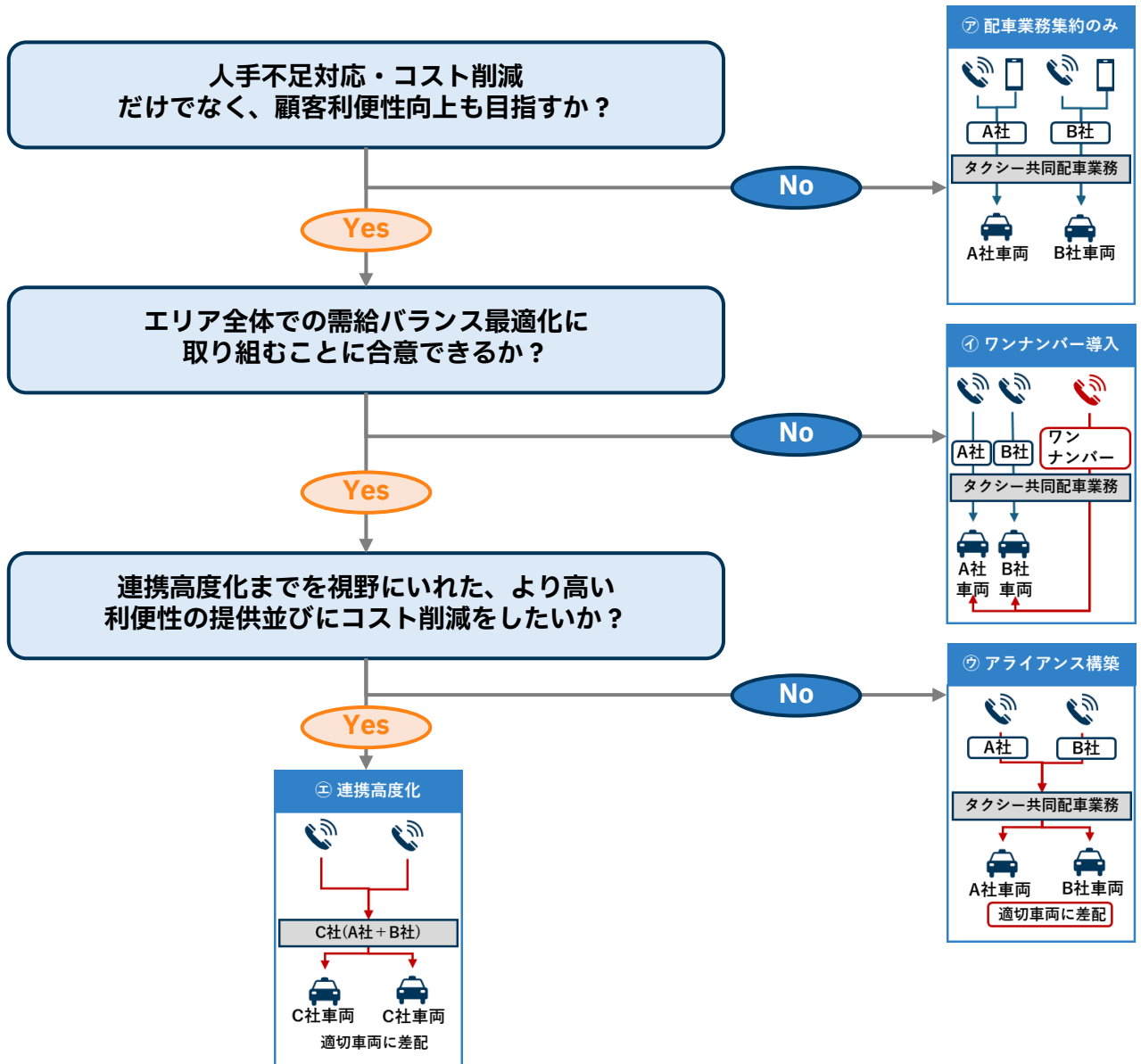
問題が発生した際に、
共通の考え方のもと議論可能

各々の事業者の想いと整合がとれる共通の目的を検討
⇒ 構想・運営に行き詰まった時に立ち返る原点

2.1. 構想フェーズ

タクシー共同配車業務パターンの検討

- タクシー共同配車業務全体としての目的統合ができれば、下記フロー図に沿って、どのようなタクシー共同配車業務類型を選択するか検討してください。



2-2に記載のタクシー共同配車業務の設立基盤パターンについても検討が必要です。

2.1. 構想フェーズ

巻き込み・検討の推進主体の確認



ステークホルダーの巻き込みや検討を推進する存在がとても重要です。

組織理念の言語化

これまでに、タクシー共同配車業務としての目指す姿を確認してきました。それを**実現**するにはその考え方を組織全体に浸透させる必要があるため、**組織理念として言語化**してください。

誰のため？



地域のため？

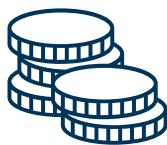


事業者のため？



現場のため？

何をする？



収益拡大？



需給最適化？

どうやって？



どんな配車サービスを提供する？

各社で配車に対する考え方が違うことも想定されます。

配車において、何を重視するのか

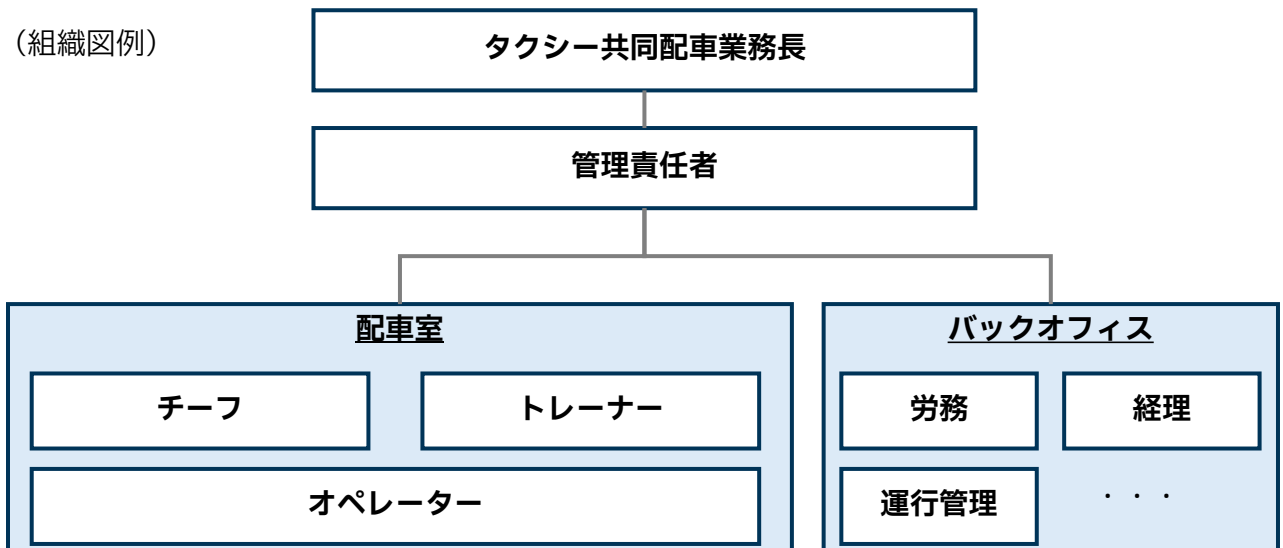
(速く/多くのお客様にタクシーを提供、丁寧な接客を重視、など)を議論・共有しましょう。

2.1. 構想フェーズ

協力体制・役割分担の検討

- ・ タクシー共同配車業務の組織イメージと各社の役割分担を確認してください。
- ・ 前段で検討した組織理念に基づいて動けるような人員配置や評価・報酬・教育の仕組みも検討できるとよいでしょう。

(組織図例)



1

中心となって取り進める事業者の決定

- └ 検討を推し進める事業者（または個人）を確認
- └ **全体の音頭をとる主体（事業者/自治体等）の存在が重要**



2

組織イメージの確認

- └ 設立するタクシー共同配車業務に必要な機能や組織図を確認



3

役割分担の確認

- └ 組織の中で、各社がどのような役割を持つか確認



4

人員配置・評価体系の整理

- └ 受話数や配車件数など、オペレーターの実績を待遇に反映させるなど、**オペレーターが自律的に業務を高度化するモチベーションを生み出す仕組みが重要**
- └ “オペレーター実績”は、着信件数や配車件数など、定量的な指標を基に行うことが重要であり、実績データをシステム抽出できる基盤が必要です。

2.2. 立ち上げフェーズ

運営計画の検討

- 継続的にタクシー共同配車業務を運営していくために、運営計画や目標を検討してください。

中長期計画



収益化目標は？



新規事業者
巻き込み目標は？

KPIの設定例

配車業務

受話率、配車率

コスト削減

各社のコスト削減率

収益拡大

配車数、実車率

中長期計画例



- 短期**：配車業務受託拡大
- 長期**：配車業務以外（採用や車両購入など）の受託も含む総合管理センター化を目指す

Aタクシー共同配車業務

Aタクシー共同配車業務の概要

- 既存事業者の配車室を拡張
- ワンナンバーを導入
- 8社が参画し、合計車両台数は330台

KPI設定例



オペレーターには、
①受電率、②配車件数、
③顧客及び乗務員への対応力をKPIとして課している。

Bタクシー共同配車業務

Bタクシー共同配車業務の概要

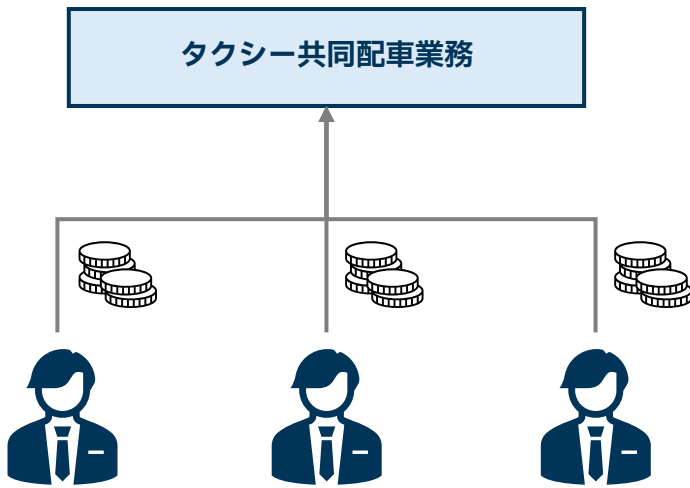
- 同一エリアの5社が共同で新組織を設立
- 各社の配車業務を受託
- 同一グループの事業者間でアライアンス配車を実施

2.2. 立ち上げフェーズ

組織ルール（ハード）の確認

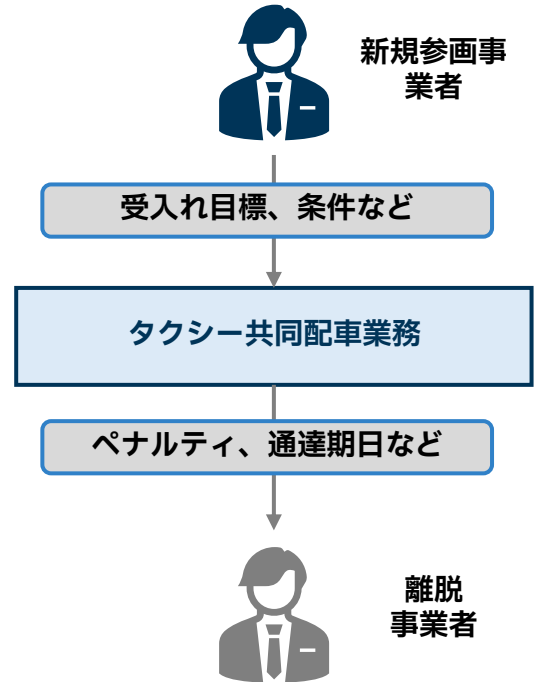
- 組織で共有するルールを、あらかじめ検討しておきましょう。

運営費用分担ルール



タクシー共同配車業務の運営費用分担方法の検討
例) 着信数、配車件数に比例して決定

新規受入/離脱ルール



運営費分担ルール例



Aタクシー共同配車業務

- 各社の着信件数に応じて費用を設定
 - 費用を決定する着信件数は、直近3か月間の平均で決定
 - 着信件数別の価格は、時間別に設定している
- └ (例) (人件費：1,500円/件) ÷ (1人あたり受話数：20件/h)
⇒ 着信コスト：75円/件 ⇒ 着信単価：150円/件

新規受入/離脱ルール例



Bタクシー共同配車業務

- 新規受け入れは、オペレーターからの手持無沙汰宣言（受電業務に余裕がありすぎる）をトリガーに検討
- 離脱ペナルティは設定していないが、3か月前には退会通告をしてもらう

2.2. 立ち上げフェーズ

組織ルール（ソフト）の確認

- 組織として守るべきソフトルール（規範）を、あらかじめ検討しておきましょう。
- タクシー共同配車業務は複数事業者の配車業務を担うため、中立性・公平性を確保が重要です。

タクシー共同配車業務に参画する事業者間の公平性

タクシー共同配車業務

差配：公平な差配を徹底



A社



B社



C社



D社

タクシー共同配車業務は、各社宛ての配車依頼を集約する立場にあるため、配車状況によっては、「特定の事業者・乗務員をひいきしているのではないか」との疑念を参画事業者に持たれてしまうリスクがあります。このような疑念は、事業者のタクシー共同配車業務からの離脱につながるため、必ず回避する必要があります。

まずは、タクシー共同配車業務の中立性・公平性を徹底する教育・仕組みが重要になります。将来的には、ルールに基づいた自動配車の導入も視野に入れて、配車ルールはシンプルかつ標準的なものにしていくことが理想的です。

また、事業者や乗務員から配車状況に関する問合せがあった際に、根拠を持ってタクシー共同配車業務の中立性を証明できるよう、きちんと配車データを収集・記録しておくことが重要です。

ドライバー間の公平性

例) 実車距離の長い常連顧客からの配車依頼

例) 泥酔客の多いエリアからの配車依頼



うまみがありそうだ。
仲のいいA乗務員に
配車しよう



大変そうだ。
仲のいいA乗務員
以外にしよう

タクシー共同配車業務の信用を維持するため、オペレーターとドライバーとの癒着は必ず回避



特定の事業者や乗務員とタクシー共同配車業務オペレーターが、私的な関係性をもたないように教育や仕組みを徹底しています。

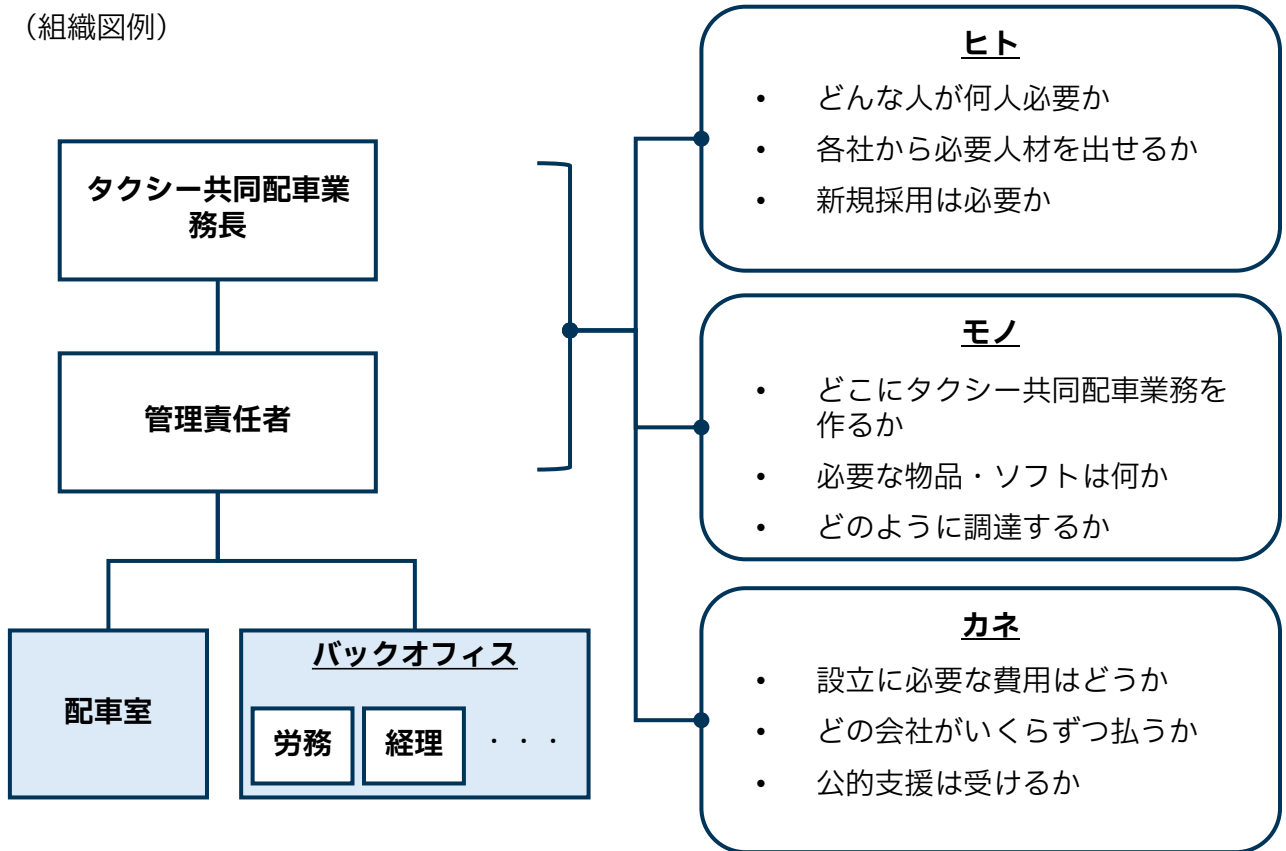
自動配車導入による公平性の確保が理想的です。将来的な自動配車導入に向け、配車ルールの標準化を進めています。

2.2. 立ち上げフェーズ

必要な“ヒト・モノ・カネ”の確認

- ・ 組織を立ち上げるうえで必要なリソース（ヒト・モノ・カネ）を確認してください。
- ・ 更に、それをどのように調達するか検討しておきましょう。

(組織図例)

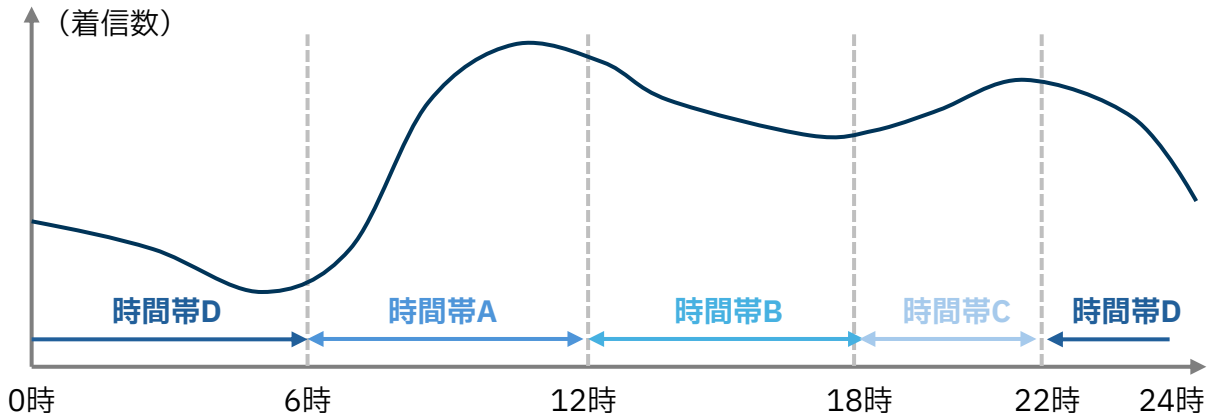


Bタクシー共同配車業務

- ・ **概要**：同一エリアの5社が共同出資によって設立
- ・ **ヒト**：各社からの出向者を含めオペレーター10人確保
- ・ **モノ**：
 - ✓ **場所**：オペレーター居住場所の近隣（賃料15万円程度）
 - ✓ **設備**：中古家具屋等で低価格調達
- ・ **カネ**：各社均等に20万円ずつ出資

2.2. 立ち上げフェーズ

参考 | 費用分担・必要リソースの検討例



時間帯別 着信件数

- 着信件数（タクシー共同配車業務全体）を基盤に考えると、費用分担や必要リソースを整理しやすくなります。
 (例) A : 3,600件 (600件/h)、B : 3,600件 (600件/h)
 C : 1,600件 (400件/h)、D : 800件 (100件/h)

オペレーターの受話数KPI
 (例) 20件/h

人件費
 例 : 1,500円/h

費用分担ルール

(着信原価)

$$= (\text{人件費単価}) \div (\text{受話数KPI})$$

⇒他費用 50円+利益25円= 単価 : 150円/件

- 着信原価に他費用や利益等を加味して、**着信単価**を検討してください
- 各社の着信件数から、費用分担を設定できます。

ヒト

(必要人員数)

$$= (1\text{hあたりの着信件数 : 時間帯別}) \div (\text{受話数KPI})$$

(例) 時間帯A : 30人、B : 30人、C : 20人、D : 5人

- シフト化可能であり、正社員雇用だけでなく、パート雇用も可能。

モノ

必要な人員数を踏まえ、物品数やオフィス等をの検討してください。

カネ

ヒト・モノの整備に必要な金額を検討してください。

着信件数に基づいて、タクシー共同配車業務運営に必要な費用を算出したうえで、費用分担ルールは、“保有車両台数”や“配車件数”に応じて算出することも可能です。

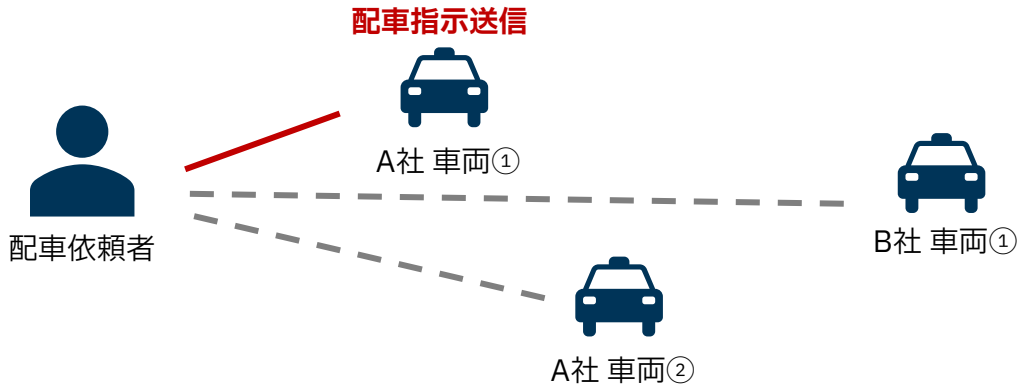
タクシー共同配車業務として適切に利益を確保し、継続性・拡張性を確保することが重要です。

2.3. 運営準備フェーズ

配車ルールの検討

- ・ アライアンス配車等を行う場合は、事前に配車ルールの協議が必要です。

ルール例) 近い順に配車



タクシー共同配車業務でワンナンバーやアライアンス配車など、**複数社を跨いだ配車を行う場合は、配車依頼の割り振りルールを検討しておく必要があります。**

円滑かつ公平な割り振りができるよう、シンプルな配車ルールが望ましく、迎車地点から距離が近い順などのルールが良いと考えられます。

更に、各エリアの特性を踏まえ、配車ルールをブラッシュアップしてください。例えば、距離が近い順を前提にしたうえで、車両と迎車地点の間に踏み切りや川がある場合、直線距離が最も近い車両ではない車両が最も速く顧客のもとに到達できる可能性もあり、その場合は**線路や川を跨がない範囲で近い順**、などのルールを設定することもよいでしょう。

配車ルールの検討

タクシー共同配車業務での配車業務を効率的に行ううえで、各社の配車業務を統合することは重要です。ただし、各社の考え方により、必ずしも統合できるわけではありません。

まずは、各社の配車業務フローを確認・共有しましょう。そのうえで、異なる部分を統合していくことができるか議論しましょう。

もし、統合できない場合は、オペレーターが各社の業務フローを使い分ける必要があるため、その対応可否を確認しましょう。

2.3. 運営準備フェーズ

各社の業務フローの洗い出し

- ・ 下記に配車ルールの確認観点を整理します。各社の配車業務を確認しましょう。

各社の基本情報の確認

基本情報	
各会社情報（所在地・電話番号・FAX番号）	転送する番号と回線別の用途
車両台数・保有車両・乗務員数	転送しない番号と用途
シフト・時間帯別稼働台数(平均)	緊急連絡先・担当者名
営業区域	最寄りの警察署
営業時間	無線番号（呼び方）
委託時間	自社特有の用語
配車場所	
読み方が難しい地名・複数の読み方がある地名・特殊な読み方の地名・旧通称の地域名	
工場地帯や港など、敷地内で複数迎車地点がある場所の地図	
正式名称と異なる呼び名がある建物や店名など	
良く目印にされる場所(ランドマーク)	
非通知でよく呼ばれる場所	
地域特有のお祭り、マラソン大会、ライブイベント、初詣など ※出会うのが困難な状況になりそうイベントなど ※車線の通行規制があるイベントなど	
料金	
料金__運賃認可表	チップの取り扱い__会社への報告義務
割引などのサービス有無	釣銭の準備方針
運賃問合せ時の対応フロー	乗車後の貸切依頼への対応
メーターONのタイミング	誤料金徴収時の払い戻し対応
支払い方法	
IC・QR決済 └使用可能なICカード・QR決済	クレジットカード：使用可能なクレジットカード
その他、地域の補助券など	チケット類 ・使用可能なチケット ・自社チケット追加・停止依頼時の対応 ・使用不可チケット受領時の対応
インボイス対応有無	未収対応__チケット以外での未収対応の必要有無
車両・乗務員情報	
車両内の各機器__ドラレコ、空気清浄機など	自社車両の写真（例）車両の外観、行灯 など
乗務員情報__スキル、健康状態など	出勤シフト__稼働台数目安
車両情報__車種・色・乗車人数	

2.3. 運営準備フェーズ

各社の業務フローの洗い出し

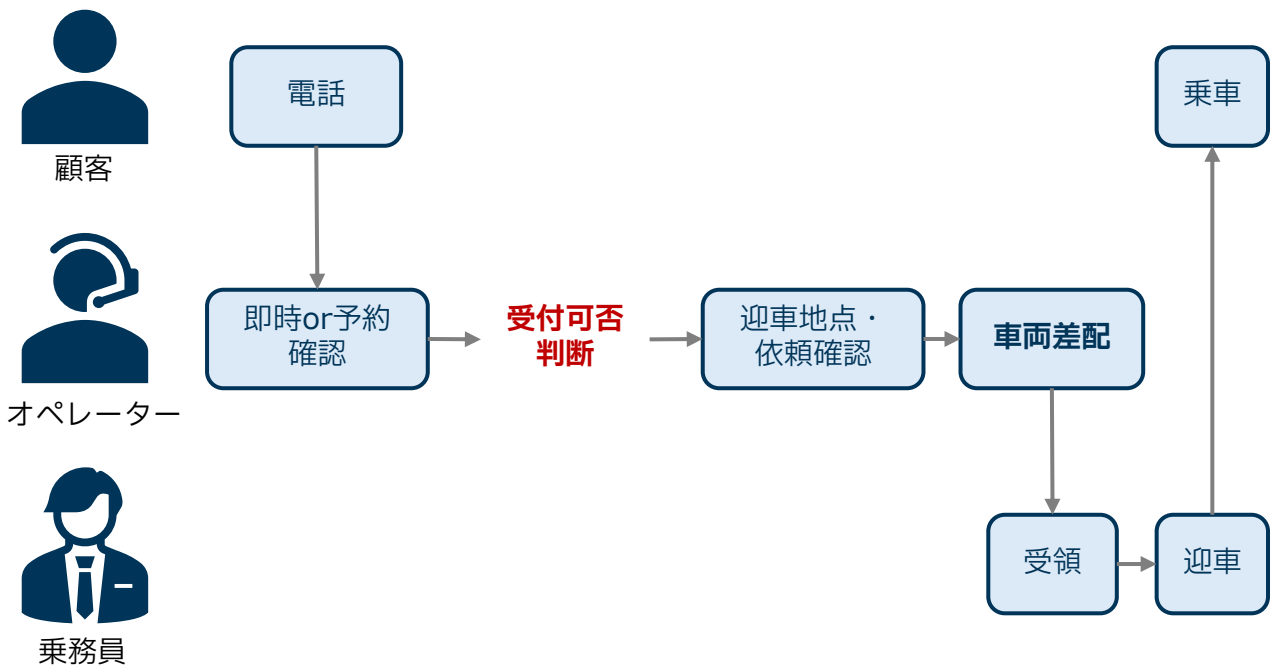
予約	記入例
予約 各曜日・時間帯毎の受領可能上限数__〇時〇〇分台N件	8:00~17:00のみ受領 5台/1時間 (他時間はVIP顧客のみ)
早朝予約の受付可否__時間帯ごとの件数	2台/1時間 (VIP顧客のみ：降車地点要確認)
定期予約の受付可否__特定施設などから	可能
何日先までの予約を受領するか	翌日
行先確認の有無	不要
台数制限の有無	1顧客あたり最大5台
車種・乗務員指定など顧客要望への対応可否	可能 (乗務員に無線確認が必要)
キャンセル・振替	対応方針例
乗客からキャンセル依頼があった際のトークスクリプト	特になし
配車済みの場合の対応__キャンセル料有無など	無
配車済みの場合のドライバーへの対応	無線連絡
未配車時の対応__キャンセル記録有無など	無(システム内記録)
到着後のキャンセルへの対応__迎車料金有無など	到着後、5分経過で強制キャンセルする
待ちメーターON後のキャンセルへの対応__料金回収方法など	依頼時に説明済みの場合は回収する
ドライバー申告のキャンセル対応可否	事故等やむを得ない場合を除き不可
事業者起因の振替配車時の対応	即座に別車両を手配し、顧客に遅延連絡
ドライバー起因の振替配車時の対応	同上
乗客起因の振替依頼時の対応	別車両を手配、遅延可能性を伝達
遅延発生時の対応__連絡トークスクリプトなど	特になし
忘れ物対応	対応方針例
乗務員が車内で発見した場合 ↳ 誰のものかわかる場合の対応フロー ↳ 誰のものかわからない場合の対応フロー	<ul style="list-style-type: none"> ・ 誰のものかわかる：乗務員が届ける or 本社預かり ・ 誰のものかわからない：本社預かり
お客様から連絡を受けた場合 ↳ 乗車した車両が分からない場合の対応フロー ↳ 乗車した車両が分かっているが稼働中の場合の対応フロー ↳ 乗車した車両が分かっているが閉局後の場合の対応フロー	<ul style="list-style-type: none"> ・ 乗車車両が分からない：本社預かり ・ 乗車車両が分かる & 稼働中：乗務員に届けることが可能か確認 ・ 乗車車両が分かる & 閉局後：本社預かり
忘れ物の保管方針__貴重品や生ものなどの扱い	基本は営業所保管、貴重品は警察署へ

2.4. 配車業務運用フェーズ

下記に標準的な配車業務フローを整理します。

統合可能性を検討しましょう。統合できない場合は、オペレーターが各社の業務フローを使い分ける必要があるため、その対応可否を確認しましょう。

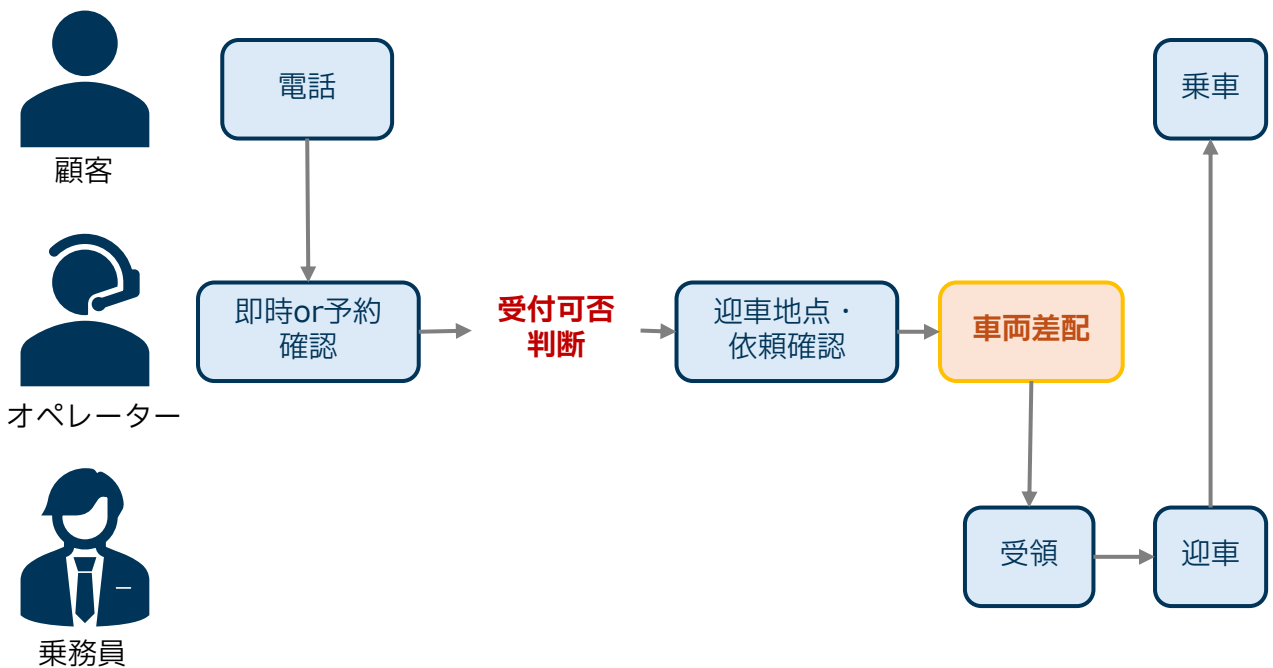
標準的な配車業務



- 顧客から電話を受けたのち、まずは即時での配車か予約かを確認します。その時点の車両や予約状況を確認し、受付可否を判断します。受付可能であれば、迎車地点や依頼事項（例：スーツケース2つを乗せられる車両を手配してほしい）を確認します。その後、配車可能な車両の中で、適切な車両に配車指示を送信し、乗務員が受領すると、迎車そして乗車～降車に進みます。
- 車両差配における適切な車両の選定は、待機所を設けている場合は、最も近い待機所1番目、流しの場合は、最も近い車両とすることが一般的です。
- アプリ配車/電話配車を併用する場合、電話主体の顧客対応にも配慮し、アプリと電話のバランスをオペレーターが調整します。

2.4. 配車業務運用フェーズ

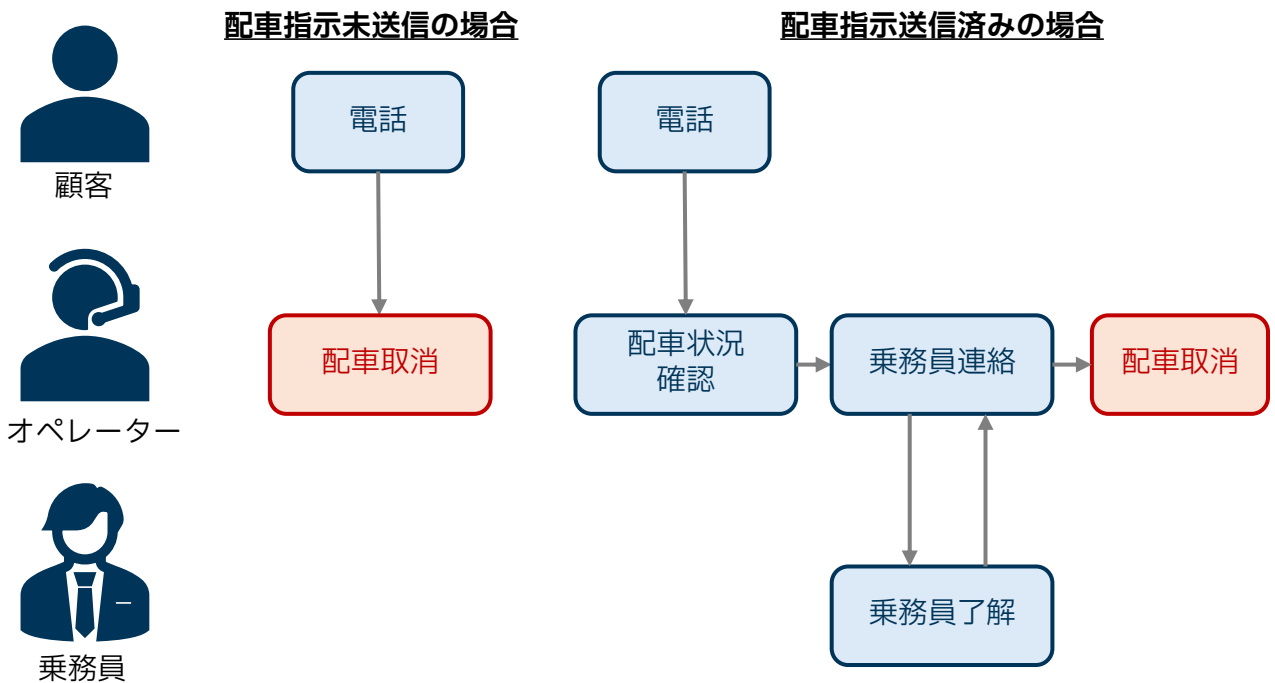
標準的な配車（ワンナンバー・アライアンス）業務



- 基本的な配車業務フローは、ワンナンバー・アライアンスにおいても、前述の業務フローと同様です。
- 車両差配における適切な車両の選定は、事業者に関わらず迎車地点に最も近い車両を選定するなど、事業者間ですり合わせた配車ルールに沿って行います。
- ✓ **アライアンス配車を行っている場合は、顧客が電話した事業者とは別会社の車両を差配することもあります。その際は、顧客に別会社の車両が向かう旨を伝達し、事前に了承を得ておく必要があります。**
- ✓ **オペレーターによるアプリ配車/電話配車のバランス調整も重要です。**

2.4. 配車業務運用フェーズ

標準的なキャンセル業務

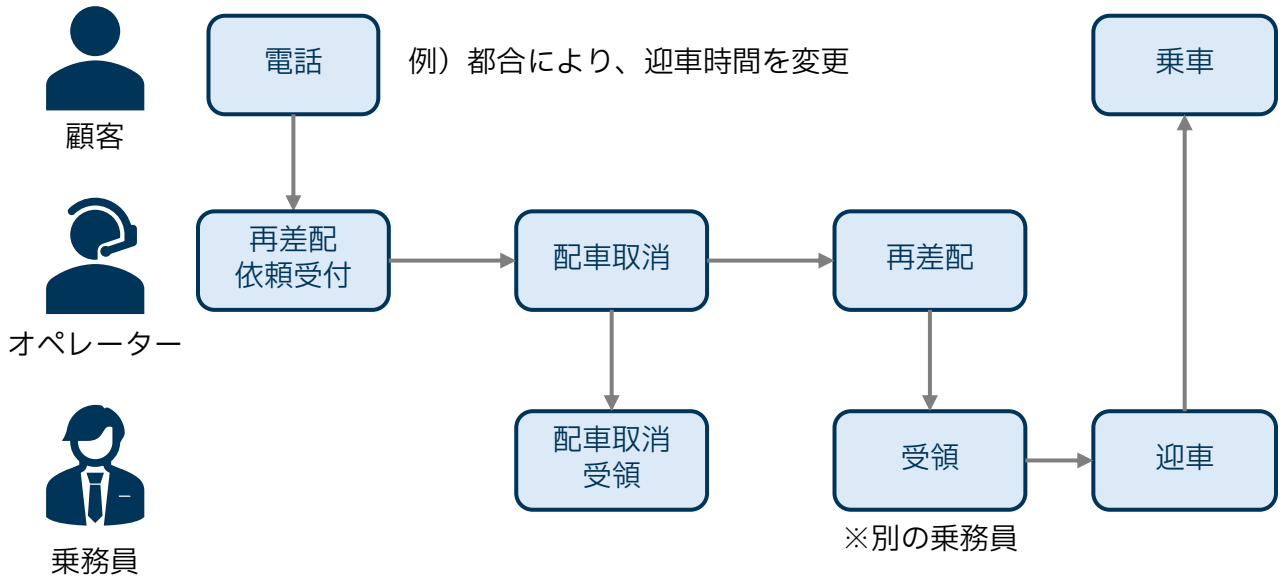


- 顧客から電話を受けたのち、まずは**配車指示の送信状況を確認**します。配車指示送信済みの場合は、既に乗務員が迎車地点に向かっており、早急な連絡が必要になるからです。
- 配車指示が未送信**であれば、**そのまま配車取消**を行います。
- 配車指示送信済み**の場合は、**乗務員にキャンセルとなった旨を伝え、配車取消**を行います。

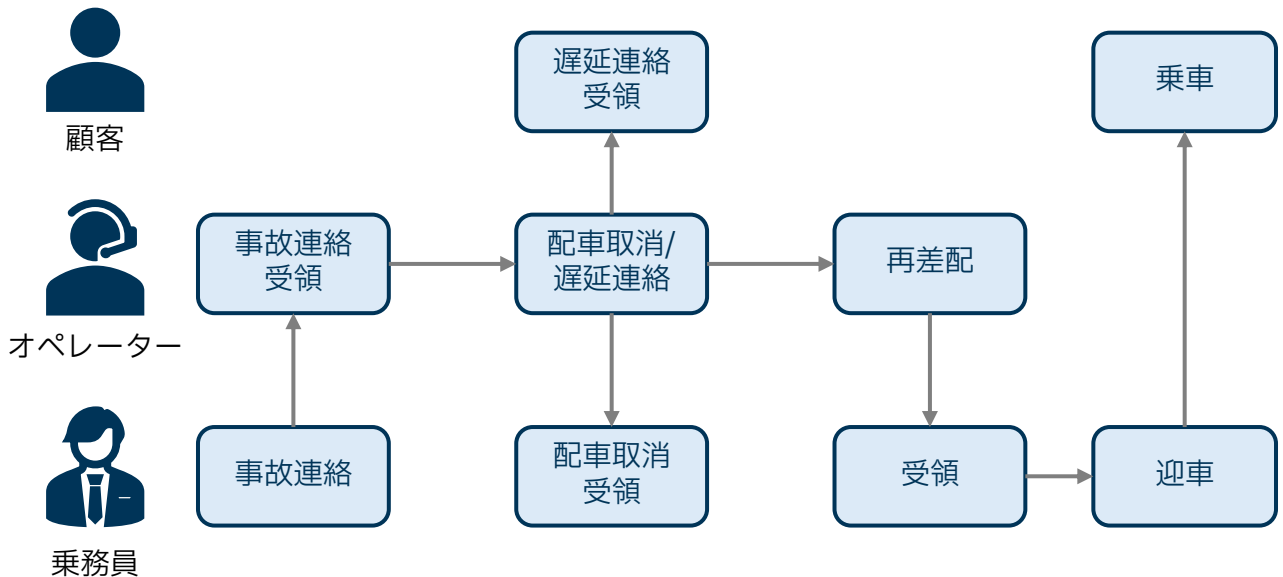
2.4. 配車業務運用フェーズ

標準的な再差配業務

顧客起因での再差配の場合



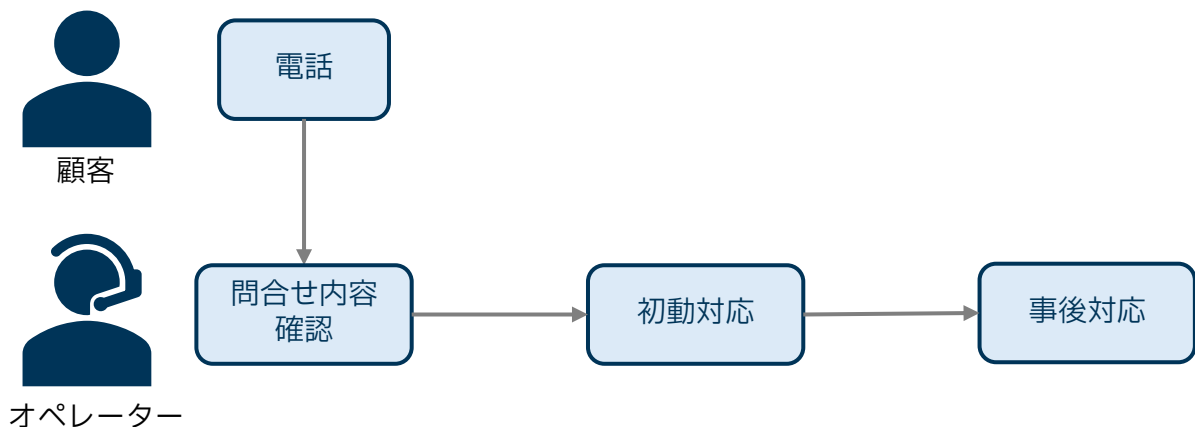
事業者起因の場合（ドライバー事故時の例）



- 再差配は、顧客都合の場合と事業者都合の場合があります。
- いずれの場合も、元の配車指示の取消と再差配の対応が必要です。
- 事業者都合で再差配を行い、当初の迎車予定時間に間に合わない場合は、顧客への連絡も必要となります。

2.4. 配車業務運用フェーズ

標準的な問合せ業務

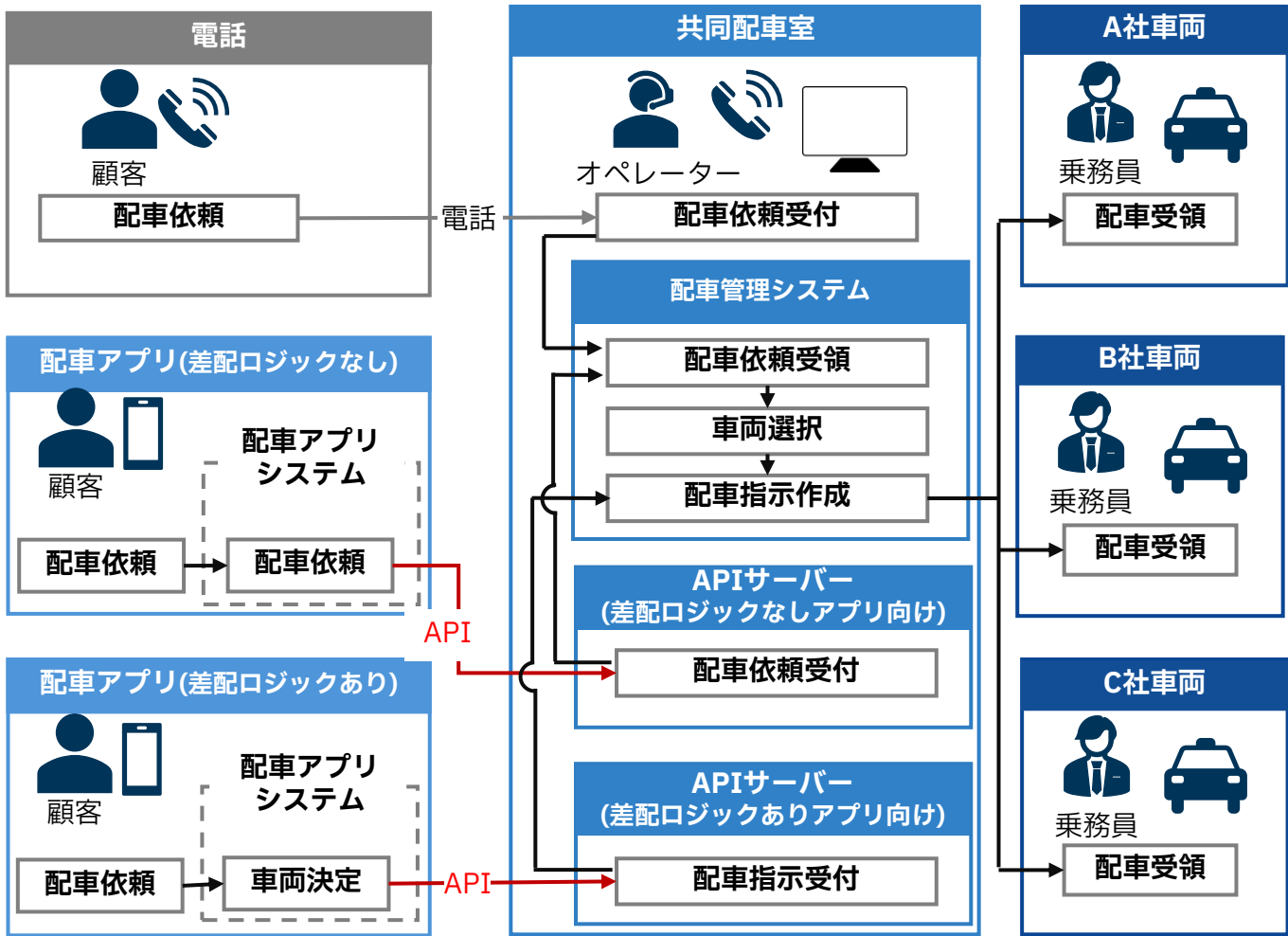


問合せには、①忘れ物や到着時間確認等の一般問合せ②クレーム③事件・事故の通報などが考えられます。

- **忘れ物や到着時間確認など**
 - 顧客から受けた問合せ内容に応じて、社内で状況を確認し、顧客対応を行います。
- **クレーム**
 - まずは顧客の言い分を受け止めたのち、対応方針を検討します。
 - 事業者側に落ち度がある場合は、顧客への謝罪等の事後対応を行います。
- **事件・事故の通報**
 - 内容を確認したのち、必要な場合は即座に通報を行います。その後、事後対応として事案の後処理を行います。

2.5. タクシー共同配車業務運用時のシステム概要


タクシー共同配車業務の運営には、複数の受付窓口と現場の車両を繋ぐ仕組みが必要です。本節では、共同配車業務における運行管理に必要なシステム構成と、各機能の詳細について解説します。



機能名	機能説明
配車依頼	<ul style="list-style-type: none"> (電話の場合)ユーザーが電話を用いて配車依頼をオペレーターに対して行う。 (アプリの場合)ユーザーの配車依頼をAPIを経由して、配車依頼情報を配車管理システムへ送信する。
車両決定	<ul style="list-style-type: none"> 配車アプリシステム側で差配車両を決定し、APIを経由して配車指示を配車管理システムへ送信する。
配車依頼受付	<ul style="list-style-type: none"> (電話の場合)ユーザーの配車依頼をオペレーターが受話し、配車管理システムを用いて差配を開始する。 (アプリの場合)ユーザーが利用する配車アプリからの依頼を受付し、配車管理システムへ差配を依頼する。
配車指示受付	<ul style="list-style-type: none"> 配車アプリシステムから指定された車両に対して、配車管理システムを用いて差配する。
配車依頼受領	<ul style="list-style-type: none"> ユーザーからの配車依頼を受付し、配車システム管理画面上で依頼を表示し、受付を行う。
車両選択	<ul style="list-style-type: none"> 受付した配車依頼の内容を管理画面上に表示し、複数のタクシー会社の車両の中から差配ルールに基づいて差配車両を決定する。
配車指示作成	<ul style="list-style-type: none"> 配車が決定した車両に対して、必要情報を確認の上で車種やドライバー属性などの依頼条件を選択し、配車指示を送信する。
配車受領	<ul style="list-style-type: none"> ドライバーは、配車システムから送信された配車指示内容を車載機にて確認し、配車依頼を受領する。 ドライバーは受領した配車指示の内容に従い、迎車地点へお迎えに行く。



3. タクシー共同配車業務運用手順(業務モデル)

- 3.1. 標準化の範囲と概要
 - 3.2. システムアーキテクチャの読み方
 - 3.3. 業務フロー/業務一覧の読み方
 - 3.4. システムアーキテクチャの解説
 - 3.5. タクシー共同配車業務立ち上げにおける
業務フロー/業務一覧の解説(一部抜粋)
 - 3.6. タクシー共同配車業務運用における
業務フロー/業務一覧の解説(一部抜粋)
- 

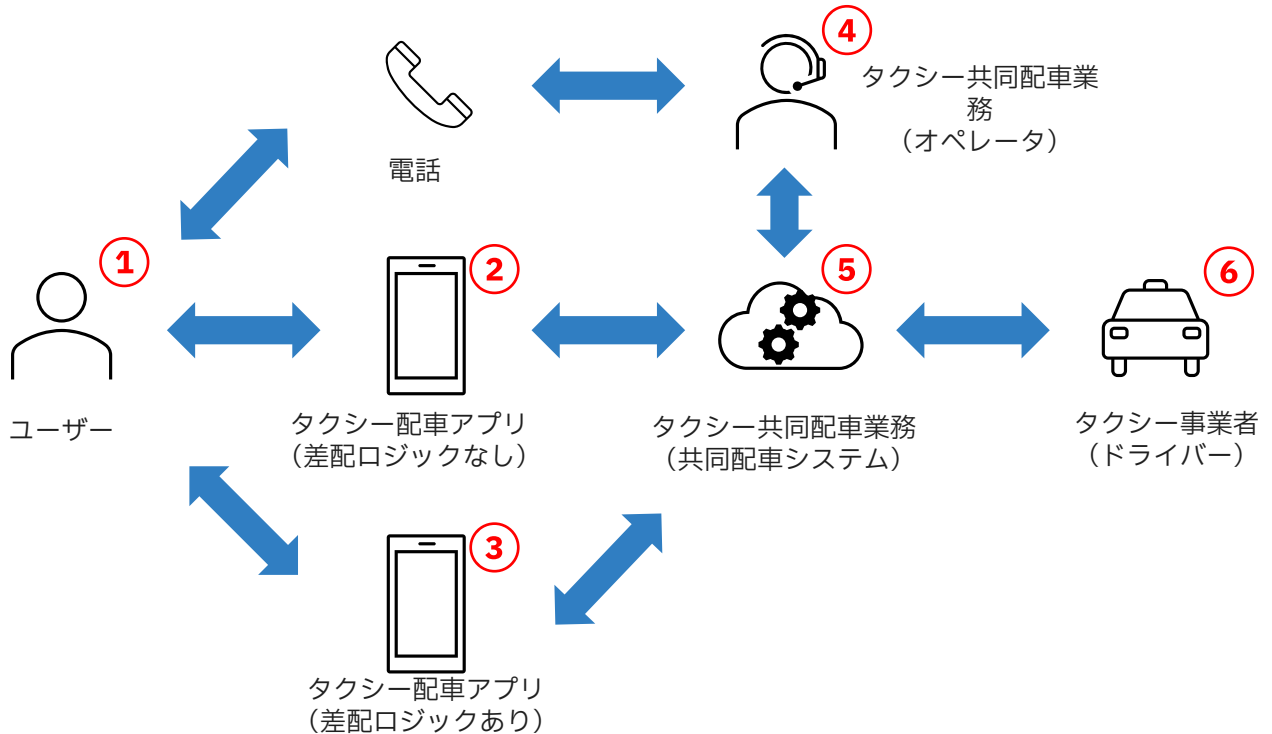
3.1 標準化の範囲と概要

本章で解説する標準化の範囲と概要を解説します。

標準化の範囲

本プロジェクトでは、円滑なタクシー共同配車を実現するため、共同配車室の及び運用の業務手順を整理し、業務フローとこれを実現するシステム構成の標準的なモデルを定義することを目的としています。

下図は、本プロジェクトが対象とするシステム範囲（境界）と、配車・運行管理業務に関与する各プレイヤー（アクター）の関係性を示したものです。



番号	アクター	役割
①	ユーザー	タクシー配車サービスの利用者。 配車アプリや電話を通じて、タクシーの配車依頼、乗車、決済を行うエンドユーザー。
②	タクシー配車アプリ (差配ロジックなし)	差配ロジックを持たないタクシー配車アプリ提供者。車両差配はタクシー共同配車業務（共同配車システム）が行う。 共同配車システムに対して配車依頼やステータス同期を行うアプリおよびバックエンドシステムを提供する。
③	タクシー配車アプリ (差配ロジックあり)	独自仕様で共同配車システムと連携するアプリ提供者。 共同配車システムに対してステータス同期等を行う。 配車差配は独自ロジックで行うため、配車室のオペレーションを介さない。
④	タクシー共同配車業務 (オペレータ)	配車業務の担当者。 電話及び配車アプリからのリクエストの受付、配車不能時の対応、車両への指示などを行う。
⑤	タクシー共同配車業務 (共同配車システム)	配車差配を支援するシステム。 配車依頼の受付、車両の引当（自動/手動）、ドライバーへの指示送信、運行ステータスの管理を行うバックエンドシステムおよびデータベース。
⑥	タクシー事業者 (ドライバー)	旅客運送を担う乗務員。 無線又はドライバーズアプリ等を通じて配車指示を受領し、迎車・実車・支払・降車などの実業務およびステータス更新を行う。

3.2. システムアーキテクチャの読み方

システムアーキテクチャでは、システムの論理構成およびインフラ実装の参照モデルを定義しています。論理構成には「C4モデル」を採用し、全体像から詳細への階層的な可視化を通じて関係者間の共通理解を形成します。また、インフラ構成ではAWS Lambda等を活用したサーバレス構成をリファレンスとして例示し、設計指針を示します。

論理構成図の説明

「Level 1 (System Context)」はビジネス視点で各プレイヤーとシステムの連携関係を示し、「Level 2 (Container)」はそのシステム内部を機能単位(コンテナ)に分解した技術視点の図です。

階層の意味




Level 1 (System Context)

- 視点: 誰が (アクター)、どのシステムと連携するか。
- 目的: プロジェクトの境界線と、外部システムとの関係性を把握する。







Level 2 (Container)

- 視点: システムの中身がどのような技術要素 (アプリ、API、DB) で構成されているか。
- 目的: ソフトウェアの責務分担とデータの保存場所を把握する。

記号の意味

	<p>人型 (Person):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ システムを利用するユーザー、または事業者 (操作の主体)。
	<p>四角 (Software System / Container):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Level 1では: 1つの大きなシステム全体。➤ Level 2では: その中にある「Webアプリ」「APIサーバー」「モバイルアプリ」などの実行単位。
	<p>円筒 (Database):</p> <ul style="list-style-type: none">➤ データが保存される場所。

色の意味

	-----➤ 人物(IF標準化対象システム利用)
	-----➤ ソフトウェアシステム(IF標準化対象)
	-----➤ コンテナ(IF標準化対象)
	-----➤ コンテナ(IF標準化対象外)
	-----➤ 人物(IF標準化対象外システム利用)
	-----➤ ソフトウェアシステム(IF標準化対象外)

インフラ構成図の説明


インフラ構成図は関連システムのクラウド構成の実装例を可視化したものです。本書では、広く一般に普及しているクラウドコンピューティングサービスであるAWSを実装例として用いていますが、利用するサービスを限定するものではありません。

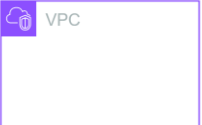
インフラ構成図は、利用者や管理画面からの操作が、セキュリティ層とAPIを経由し、サーバーレス処理とデータベースで処理・保存される流れを示しています。また、インターネット接続可能な領域と閉域を区分けし、さらに専用線接続などで安全性を担保したネットワーク設計全体を俯瞰できます。

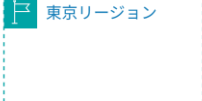
システム構成要素

システム構成要素		実装例として扱う技術要素	
 <p>セキュリティ</p> <p>ユーザーの認証・認可や通信の暗号化を行い、不正アクセスや脅威からシステムを保護する機能。</p>		  <p>AWS WAF AWS Network Firewall</p>	
 <p>コンピュータ</p> <p>アプリやビジネスロジックを実際に動作させ、データを処理するための計算リソース（実行基盤）。</p>		  <p>Amazon API Gateway AWS Lambda</p>	
 <p>データベース</p> <p>業務データやシステムの状態を保存し、効率的に検索・更新できるように管理する格納庫。</p>		 <p>Amazon Aurora</p>	
 <p>ゲートウェイ</p> <p>外部からのリクエストを一元的に受け付け、適切なコンピュータリソースへ通信を中継・制御するシステムの玄関口。</p>		    <p>Internet Gateway NAT Gateway Direct Connect Gateway Virtual Private Gateway</p>	

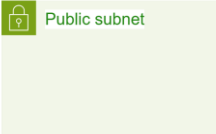
枠組みの説明

 MaaSシステム
 外枠(システム/アカウント): 「MaaSシステム」「認証システム」など、システムごとの管理境界を表します。

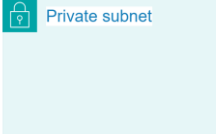
 VPC
 VPC(紫の枠): Virtual Private Cloud。AWS上に構築された他から独立した仮想ネットワーク空間です。

 東京リージョン
 リージョン(緑の点枠): データセンターが集まる物理的な地域です。

サブネット(色付き四角): ネットワークを用途別に区切った部屋です。

 Public subnet

➤ Public: インターネットへの出入り口がある区画 (Webサーバーやセキュリティ機器など)。

 Private subnet

➤ Private: インターネットから直接アクセスできない安全な区画 (データベースや処理実行部など)。

インフラ構成図の読み方

システムの解像度を「論理」から「実装」へと高めるプロセスに着目した図です。前述の論理構成図(Level2)を基礎に、具体的な実装例を用いて詳細化しています。

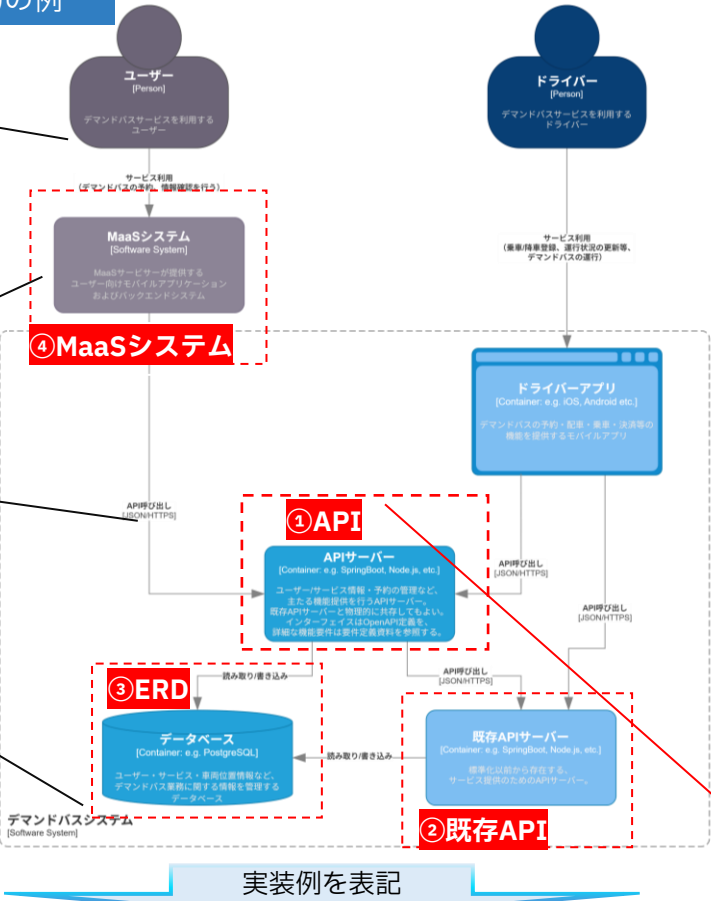
Level 2(Container)の例

【人物アイコン】
システムの利用者を表す。

【四角い箱】
アプリやサーバなどの事項単位を表す。

【矢印】
具体的なデータのやり取り。矢印の向きはデータの流れる方向を表す。

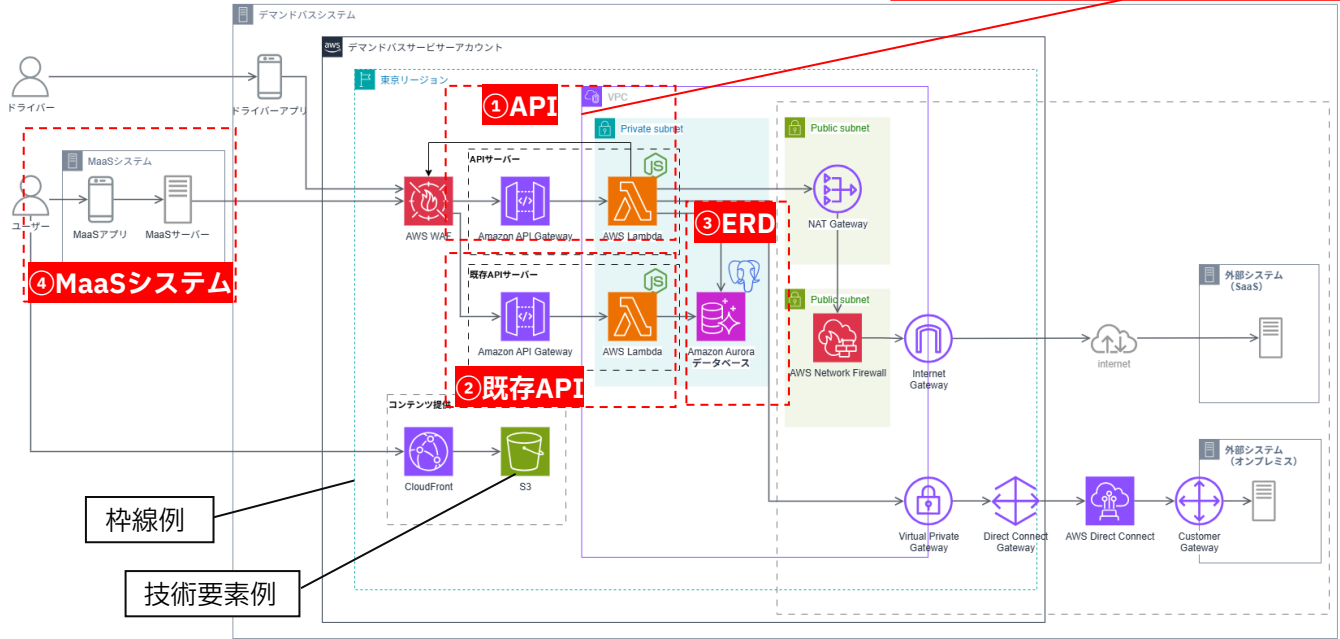
【円柱】
データの格納先を表す。



実装例を表記

標準化対象内の構成要素を、それぞれ具体的な実装例で表記。

インフラ構成図の例



枠線例

技術要素例

3.3. 業務フロー/業務一覧の読み方

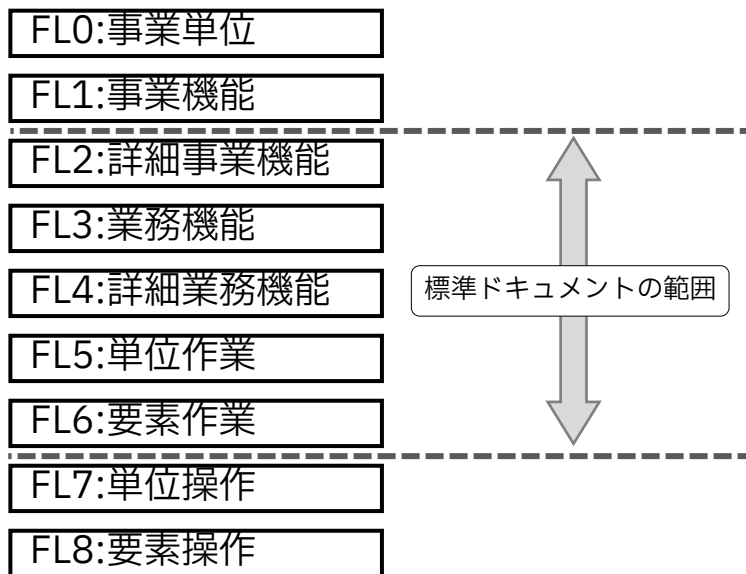
業務フロー/業務一覧は、API仕様に基づくシステム実装を運用するための業務モデルの指針です。業務をファンクションレイヤー（以下、FLとする）定義に従って「事業」から「要素作業」まで階層化し、標準的な粒度で整理します。その上で、BPMN 2.0表記法に基づきシステムと人の動きを可視化します。これにより業務要件とAPIの整合性を確保し、システムを運用するための具体的な業務手順を理解することができます。

ファンクションレイヤーによる業務の階層化

業務を階層化して整理する理由は、読み手の役割によって必要な「情報の解像度」が異なるためです。

例えば、全体像を把握したい管理者層には「大まかな業務の流れ」があれば十分ですが、システムを実装する開発者には「具体的な処理手順」が必要です。

本ドキュメントでは、双方の視点をカバーし、ビジネスの全体理解から実際のシステム設計までスムーズにつなげるために、適切な粒度（FL2～FL6）に分けて定義しています。



FLによる業務分解例

機能階層	具体例	想定利用者	利用目的
FL0	自動車保険事業	経営層	グループ全体の事業管理
FL1	個人向け販売	事業責任者	バリューチェーンの構築
FL2	ディーラー経由販売	部門マネージャー	ビジネスモデル・チャネル設計
FL3	見積り依頼～契約	プロセスオーナー	業務サイクルの管理・KPI設定
FL4	見積り依頼・価格提示	チームリーダー	部署間の連携・進捗管理
FL5	見積り依頼受付	実務担当者	自身のタスク・責任範囲の確認
FL6	依頼書開封・チェック	業務改善担当	ツール選定・工数（時間）分析
FL7	依頼書ファイル開く	RPA開発者	自動化手順の設計
FL8	ファイルメニュークリック	RPA開発者	ロボットの具体的な動作指定

業務一覧の読み方

業務一覧は、業務全体を大きな塊（FL2）から具体的な作業手順（FL6）へと段階的に分解し、整理したものです。「左から右へ」視線を動かすことで、業務の解像度が高まる構造になっています。また、APIを利用する業務については、APIのIDを割り振り、APIの資料と対応付けて確認できるようになっています。

FLごとにIDと名称を記載。

No	FL0		FL2		FL3		FL4		FL5		FL6	
	ID	事業単位	ID	詳細事業機能	ID	業務機能	ID	詳細業務機能	ID	単位作業	ID	要素作業
1	M13	QRチケット事業	M13-FL2-010	商品企画								
2	M13	QRチケット事業	M13-FL2-010	商品企画	M13-FL3-010	商品企画						
3	M13	QRチケット事業	M13-FL2-010	商品企画	M13-FL3-010	商品企画	M13-FL4-010	商品企画立案				
4	M13	QRチケット事業	M13-FL2-010	商品企画	M13-FL3-010	商品企画	M13-FL4-010	商品企画立案	M13-FL5-010	商品企画検討		
5	M13	QRチケット事業	M13-FL2-010	商品企画	M13-FL3-010	商品企画	M13-FL4-010	商品企画立案	M13-FL5-010	商品企画検討	M13-FL6-010	商品企画検討
6	M13	QRチケット事業	M13-FL2-010	商品企画	M13-FL3-010	商品企画	M13-FL4-010	商品企画立案	M13-FL5-020	商品企画承認		
7	M13	QRチケット事業	M13-FL2-010	商品企画	M13-FL3-010	商品企画	M13-FL4-010	商品企画立案	M13-FL5-020	商品企画承認	M13-FL6-020	商品企画承認
8	M13	QRチケット事業	M13-FL2-010	商品企画	M13-FL3-010	商品企画	M13-FL4-020	商品企画確認				
9	M13	QRチケット事業	M13-FL2-010	商品企画	M13-FL3-010	商品企画	M13-FL4-020	商品企画確認	M13-FL5-030	商品企画確認		
10	M13	QRチケット事業	M13-FL2-010	商品企画	M13-FL3-010	商品企画	M13-FL4-020	商品企画確認	M13-FL5-030	商品企画確認	M13-FL6-030	商品企画確認
11	M13	QRチケット事業	M13-FL2-010	商品企画	M13-FL3-010	商品企画	M13-FL4-020	商品企画確認	M13-FL5-040	商品企画書受領		
12	M13	QRチケット事業	M13-FL2-010	商品企画	M13-FL3-010	商品企画	M13-FL4-020	商品企画確認	M13-FL5-040	商品企画書受領	M13-FL6-040	商品企画書受領

FL4以下の業務についてアクターを表現。

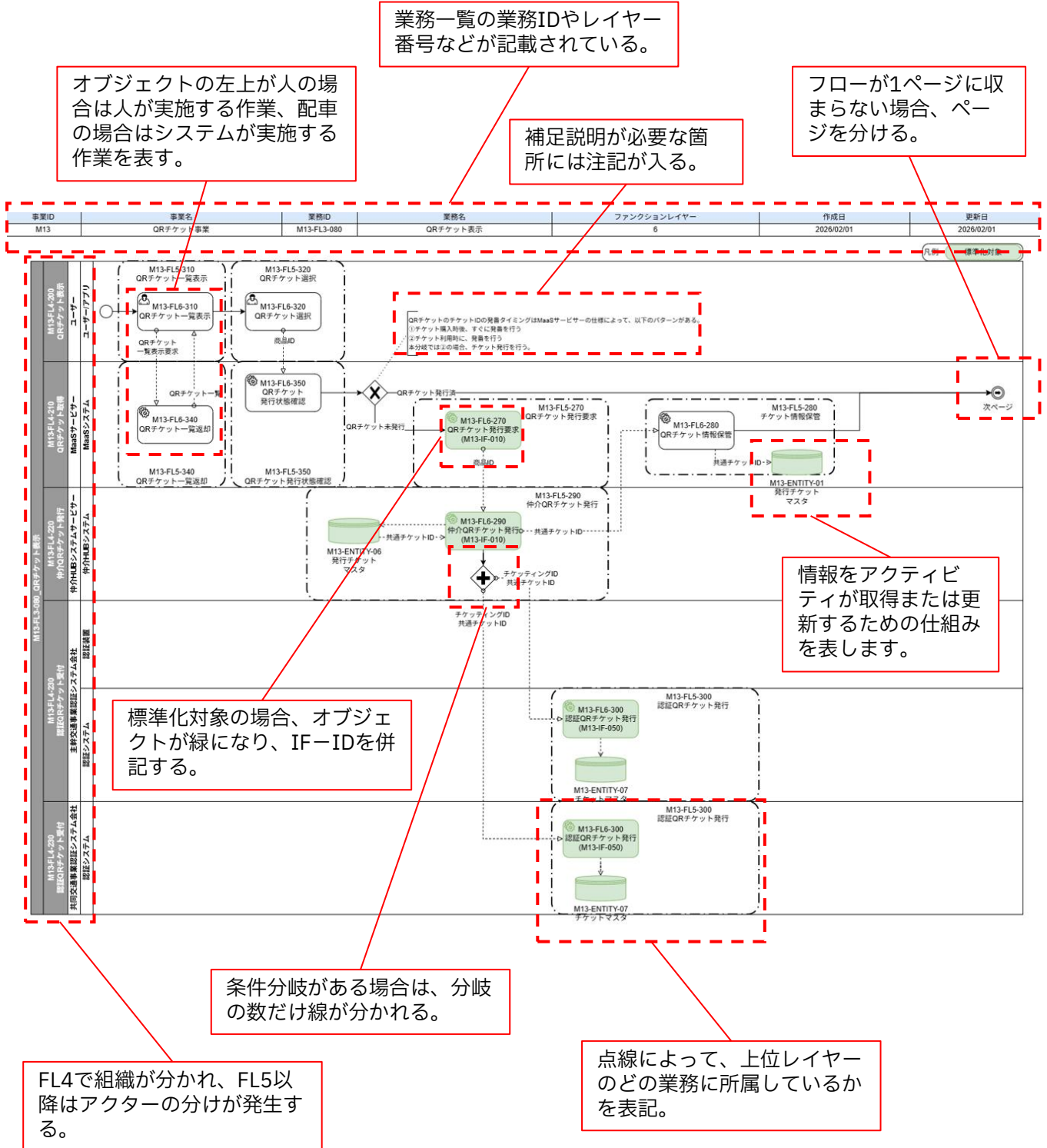
各業務の詳細を説明。

アクター	システム	API		目的・内容
		ID	名称	
				交通事業者、MaaSサービス、認証システム間で共通のQRチケットのサービスを提供するにあたり、商品を決めるための業務。 共通のQRチケットを利用する事業者間で、商品情報(商品名、販売金額など)を取り決める業務プロセス。
主管交通事業者				主管交通事業者が、商品企画を検討し、共同交通事業者と同意を行う。 主管交通事業者の規格事が商品企画の検討を行い、共同交通事業者へ確認をしてもらう。 主管交通事業者の規格事が商品企画の検討を行い、共同交通事業者へ確認をしてもらう。
主管交通事業者				主管交通事業者の承認者が、担当者から受領した商品企画の承認を行う。承認した企画書は共同交通事業者へ送信する。 主管交通事業者の承認者が、担当者から受領した商品企画の承認を行う。承認した企画書は共同交通事業者へ送信する。
主管交通事業者				共同交通事業者が、主管交通事業者から受領した商品企画の確認を行う。 共同交通事業者の担当者が、主管交通事業者から受け取った商品企画の確認を行い、合意を行う。 共同交通事業者の担当者が、主管交通事業者から受け取った商品企画の確認を行い、合意を行う。
主管交通事業者				共同交通事業者の担当者が、主管交通事業者から企画書を受領する。 共同交通事業者の担当者が、主管交通事業者から企画書を受領する。

APIを扱う業務について、IDと名称を記載。



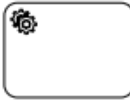


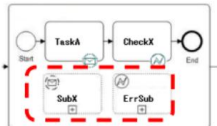

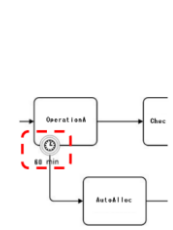


業務フローの読み方

業務フローは、業務一覧で細分化した業務を、階層ごとの流れとしてまとめた資料です。視線を左から右へ動かすことで、大枠の「詳細事業機能（FL2）」から、詳細な「要素作業（FL6）」へと段階的に具体化される構造になっています。



BPMN 2.0 に基づく業務フロー記述ルール

本標準ドキュメントでは、「業務一覧」で整理したFL構造を、BPMN2.0のルールに従って図式化します。本標準ドキュメントで使用するBPMN2.0のオブジェクトは以下の種類があります。

No	分類	図形名称	説明	図形
1	アクティビティ	ユーザータスク (User Task)	ユーザータスクは、BPMNエンジンと連携してユーザーが実行する業務処理を表す。	
2	アクティビティ	緑のユーザータスク (Service Task)	緑のユーザータスクは、サービスタスクの中でも本プロジェクトの標準化対象のものを表す。	
3	アクティビティ	サービスタスク (Service Task)	サービスタスクは、Webサービスのような人間の介入がないアプリケーションによって実行される業務処理を表す。	
4	アクティビティ	緑のサービスタスク (Service Task)	緑のサービスタスクは、サービスタスクの中でも本プロジェクトの標準化対象のものを表す。	
5	アクティビティ・ マーカ	サブプロセス (Sub-Process)	サブプロセスは、親ビジネスプロセスに組み込まれた下位のビジネスプロセスを表す。	
6	アクティビティ・ その他	イベント・サブプロセス (Event Sub-Process)	イベント・サブプロセスはプロセスの枠線を点線で表す(※図中の点線で囲った部分)。 イベント・サブプロセスは、ビジネスプロセス内に配置され、そのビジネスプロセスで発生したイベントをトリガとして実行されるサブプロセスである。	
7	イベント	イベント(イベントタイプなし) (None Event) (Start Event / End Event)	<p>■ Start 名前が示すとおり、開始イベント (Start Event) は、特定のプロセスまたはコレオグラフィーがどこから始まるかを示します。</p> <p>■ End 名前が示すとおり、終了イベント (End Event) は、プロセスまたはコレオグラフィーがどこで終わるかを示します。</p>	
8	イベント	境界イベント (Boundary Event)	<p>タイマー・トリガの境界イベントの例(※図中の点線で囲った部分)。</p> <p>境界イベントは、タスク、サブプロセス及びコールアクティビティ内でメッセージ、エラー、タイマーなどのイベントが発生した場合に、境界イベントに接続するフローにトークンが流れる。</p> <p>■ 中断イベントの場合は、タスク、サブプロセス及びコールアクティビティの実行を中断し、トークンは境界イベントに接続するフローに流れる。</p> <p>■ 非中断イベントの場合は、タスク、サブプロセス及びコールアクティビティの実行を中断せず、後続のフローが継続されると共に、トークンは境界イベントに接続するフローに流れる。</p>	
9	イベント	エラー (Error Event)	<p>エスカレーション・イベント・サブプロセスは、ビジネス・アクティビティが実行上の制約 (時間ベースの締め切りなど) を満たさない場合に、その完了を迅速化するための手段を実行します。</p> <p>エスカレーション開始イベントは、インライン・イベント・サブプロセスをトリガーするためのみに許可されます。</p>	
10	イベント	リンク (Link Event)	エラーイベントは、アクティビティでエラーが発生した場合に処理を中断し、エラー処理に接続するイベントを表す。	

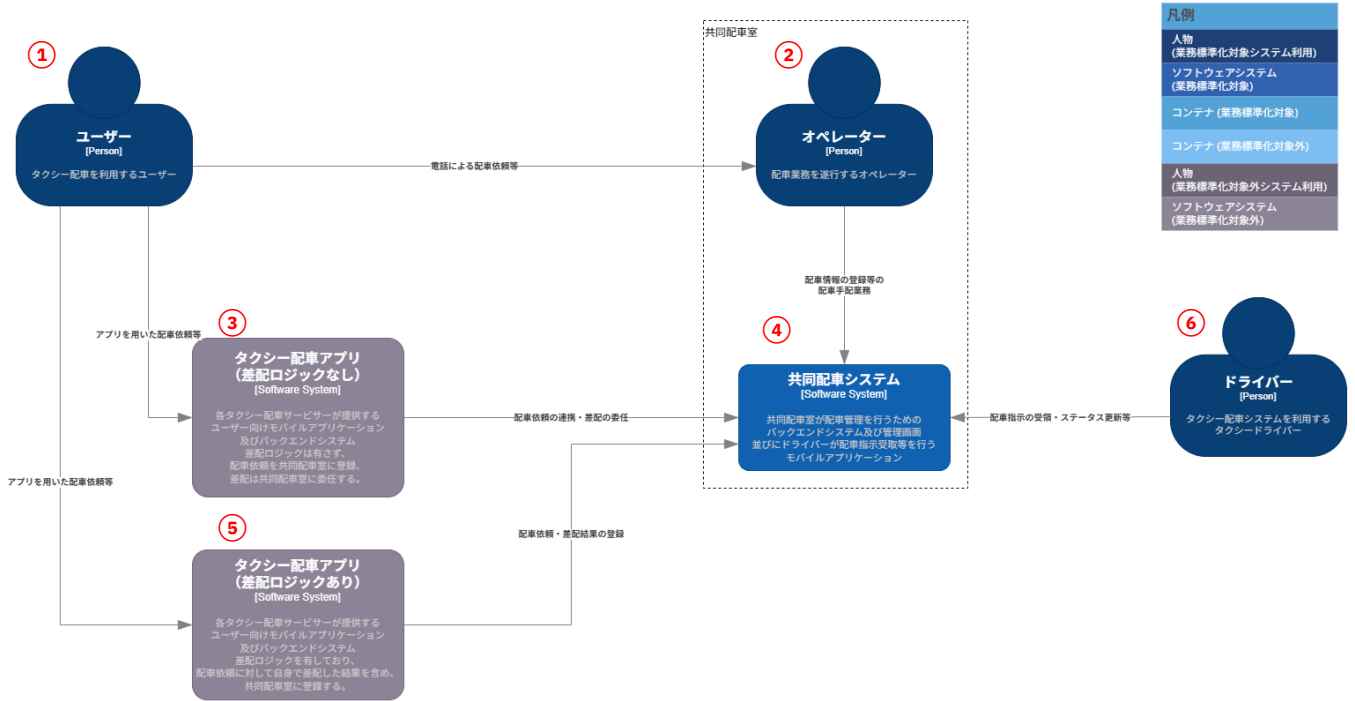
No	分類	図形名称	説明	図形
11	イベント	強制終了 (Terminate Event)	強制終了イベントは、ビジネスプロセスの即時停止を表す。同一ビジネスプロセス内の全ての実行中タスクを強制終了し、当該ビジネスプロセスをただちに終了させる。ただし、サブプロセスで使用されている場合、当該サブプロセスを終了し、親ビジネスプロセスに戻る。	
12	ゲートウェイ	排他ゲートウェイ (Exclusive Gateway)	排他ゲートウェイは、フローが排他的に分岐すること又は分岐したフローが結合することを表す。実行可能モデルにおける排他ゲートウェイは、分岐条件情報の設定条件で評価しフローの分岐を行う。 (1)、(2)のいずれかを使用するかは、製品で対応している図形を使用し、両方に対応している場合は(2)を使用する。	
13	ゲートウェイ	並列ゲートウェイ (Parallel Gateway)	並列ゲートウェイは、フローが並列に分岐しその後のフローで並列処理されていたフローが同期的に結合することを表す。	
14	接続オブジェクト	シーケンスフロー (Sequence Flow)	シーケンスフローは、タスク、イベント、ゲートウェイ間の処理の流れを表す。	
15	接続オブジェクト	方向性の関連、 管理データへの関係 (Directional Association, Directed Data Association)	データの関連付けは、タスクとデータの関連性、タスクと管理データへの関係を図示する。	
16	データ	データオブジェクト (Data Object)	データオブジェクトは、アクティビティの入出力要素として表す。 データオブジェクトは、実行モデルの処理フローに影響しない。	
17	データ	データストア (Data Store)	データストアは、個別DB、共有DBを表す。 データストアは、実行モデルの処理フローに影響しない。	
18	データ	緑のデータストア (Data Store)	緑のデータストアは、サービスタスクの中でも本プロジェクトの標準化対象のものを表す。	
19	スイムレーン	プール (Pool)	プールは、一連のビジネスプロセスを記述する範囲を表す。プールには、一意なビジネスプロセス識別子を指定する。	
20	スイムレーン	レーン (Lanes)	レーンは、タスクを実行するユーザーや部署の範囲を表す。	
21	その他	グループ (Group)	グループは、要素のセットを強調表示する。 制約や規則を課すものではない。	
22	その他	テキスト注釈 (Text Annotation)	テキスト注釈は、プロセス又はその要素に関する補足情報(コメント)を表す。ダイアグラム上の任意の場所に配置することができ、どの要素にもアタッチすることができる。	

3.4. システムアーキテクチャの解説

システムアーキテクチャのドキュメントを掲載します。

論理構成図

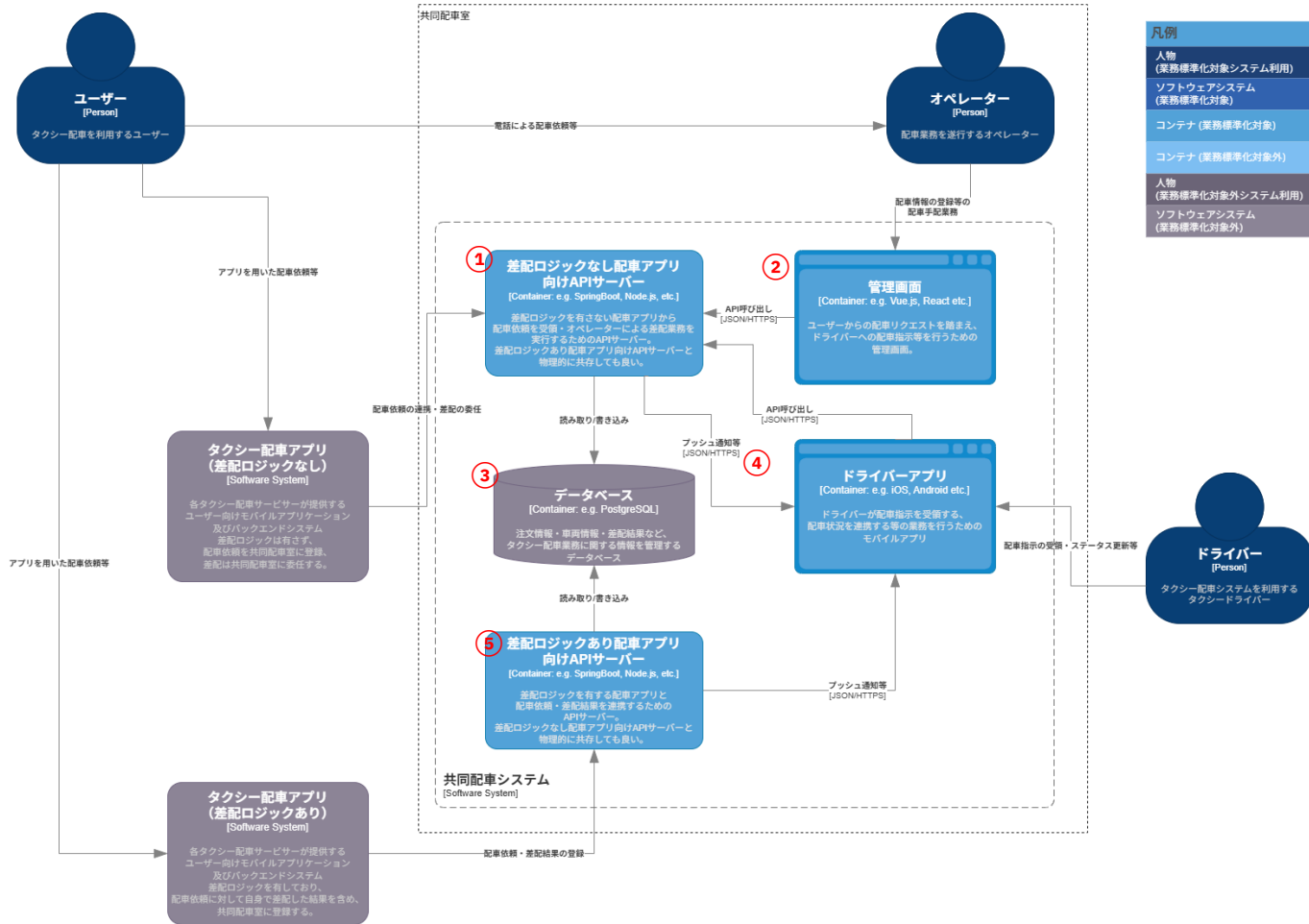
Level1: System Context



人物 (業務標準化対象システム利用)
ソフトウェアシステム (業務標準化対象)
コンテナ (業務標準化対象)
コンテナ (業務標準化対象外)
人物 (業務標準化対象外システム利用)
ソフトウェアシステム (業務標準化対象外)

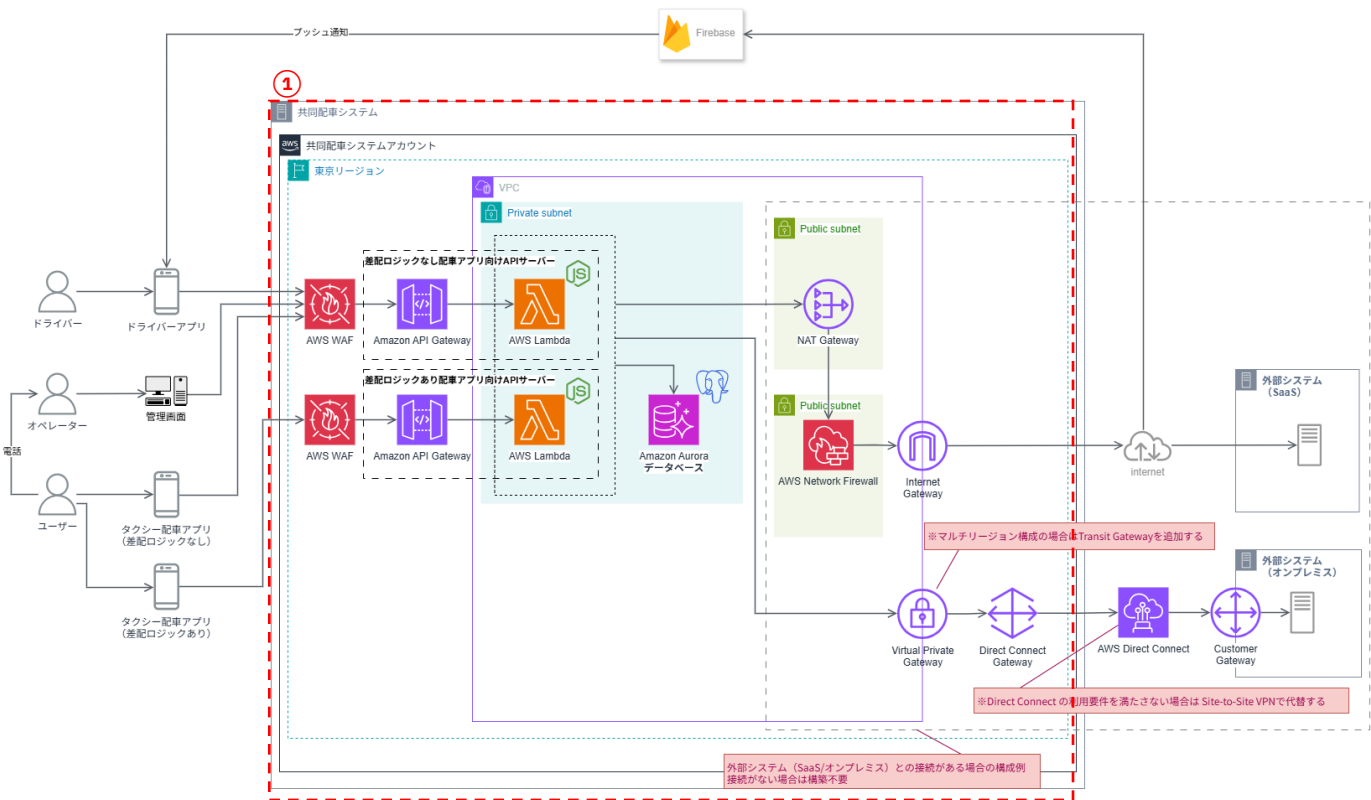
番号	名称	カテゴリ	説明
①	ユーザー	Person	タクシー配車を利用するエンドユーザー。アプリまたは電話で配車依頼を行います。
②	オペレーター	Person	配車室にて配車業務を遂行する担当者。電話での依頼を受け、システムへ登録を行います。
③	タクシー配車アプリ (差配ロジックあり)	Software System	ユーザー向けアプリ及びバックエンド。APIを介して配車室のシステム (④) と連携します。
④	共同配車システム	Software System	共同配車管理用のバックエンド、管理画面、およびドライバー用アプリを含む、配車室の中核システム。
⑤	タクシー配車アプリ (差配ロジックあり)	Software System	ユーザー向けアプリ及びバックエンド。APIを使用せず、個別実装により配車室システム (④) と連携します。
⑥	ドライバー	Person	タクシー配車システムを利用する運転手。配車指示の受領やステータス更新を行います。

Level2: Container



番号	名称	所属システム	説明
①	差配ロジックなし配車アプリ向けAPIサーバー	共同配車システム	配車リクエスト受付や配車指示など、配車事業の主機能を提供するサーバー。
②	管理画面	共同配車システム	オペレーターが配車リクエストを確認し、ドライバーへ配車指示等を行うためのVue.js/React等の画面。
③	データベース	共同配車システム	注文情報や車両情報など、タクシー配車業務に関する情報を管理するデータベース。
④	ドライバーアプリ	共同配車システム	ドライバーが配車指示を受領し、配車状況を更新するためのiOS/Android等のアプリ。
⑤	差配ロジックあり配車アプリ向け個別実装APIサーバー	共同配車システム	配車ロジックを独自に持つタクシー配車アプリが、配車室の配車システムと連携するための個別実装サーバー。

インフラ構成図(実装例)



番号	システム領域名	詳細説明
①	共同配車システム	<ul style="list-style-type: none"> リクエストの受付と検証: 外部（アプリや管理画面）からの通信をAWS WAFで受けて不正アクセスを遮断し、Amazon API Gatewayが窓口となって適切なAPIエンドポイントへ振り分けます。 ビジネスロジックの実行（サーバーレス）: AWS Lambdaが起動し、Node.js等のプログラムによって「配車可能な車両の検索」や「予約確定処理」などの計算処理をオンデマンドで実行します。 データの管理: 全ての配車ステータス、車両位置、ユーザー情報はAmazon Aurora（データベース）に保存・更新されます。 プッシュ通知のトリガー: Lambdaでの処理結果（配車確定など）に基づき、Firebaseを経由してドライバーやユーザーの端末へリアルタイム通知を送る指示を出します。

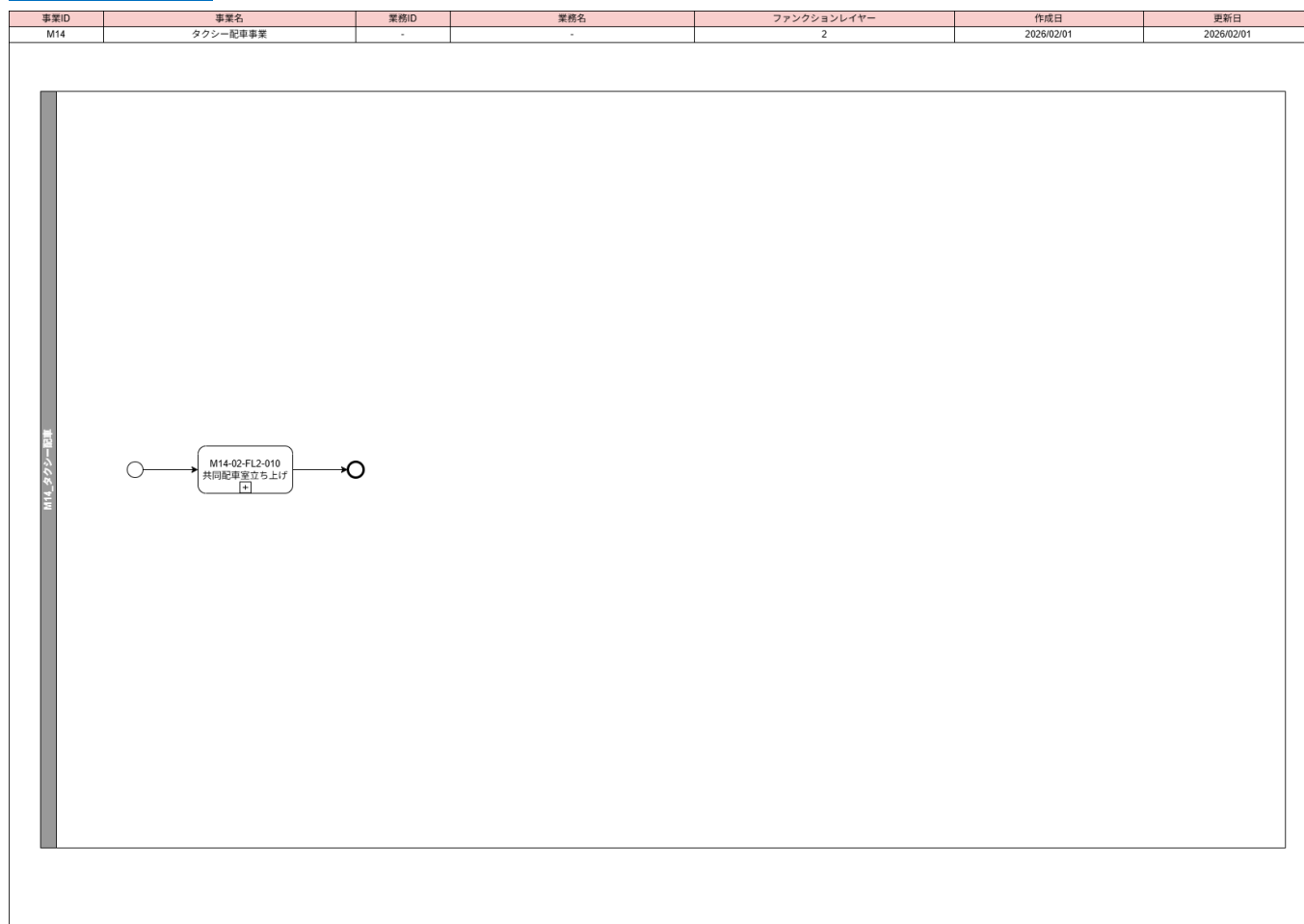
3.5. タクシー共同配車業務立ち上げにおける業務フロー/業務一覧の解説

タクシー共同配車業務立ち上げに関する、業務フロー/一覧のドキュメント(重要箇所)を掲載します。FL5以降では、業務委託による共同配車参画のフローについて説明します。

FL(ファンクションレイヤー)2

この業務フローは、タクシー共同配車業務の立ち上げに関する業務を定義したものです。

業務フロー



業務一覧

ID	詳細事業機能	内容
M14-02-FL2-010	タクシー共同配車業務	既存のタクシー共同配車業務運営事業者が、新規のタクシー共同配車業務参画希望事業者/配車業務委託希望事業者を受け入れる業務。

FL(ファンクションレイヤー)3

この業務フローは、タクシー配車業務における「タクシー共同配車業務立ち上げ」のプロセスを定義したものです。事業への参加形態に応じてフローが分かれており、タクシー共同配車業務の運営を自ら希望する「運営参加希望者」によると、配車業務のみを外部へ委託する「業務委託希望者」による2パターンが想定されています。各事業者のニーズに合わせた適切な体制構築を支援し、効率的なタクシー共同配車の基盤を作る準備工程です。

業務フロー

事業ID	事業名	業種ID	業務名	ファンクションレイヤー	作成日	更新日
M14	タクシー配車事業	-	-	3	2026/02/01	2026/02/01

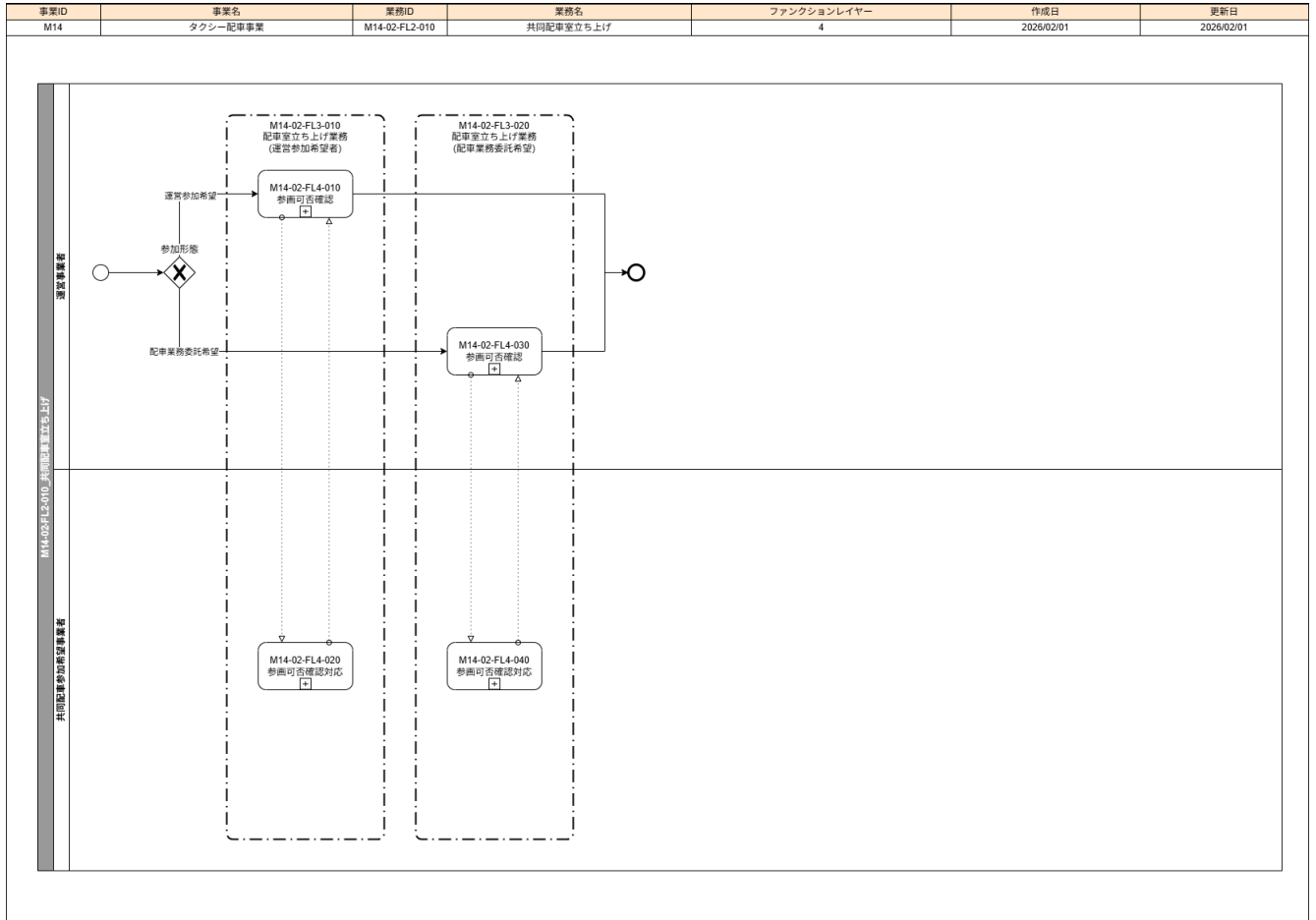
業務一覧

ID	業務機能	内容
M14-02-FL3-010	配車室 (運営参加希望者)	既存のタクシー共同配車業務運営事業者が、新規のタクシー共同配車業務参画希望事業者を受け入れる業務。
M14-02-FL3-020	配車室 (配車業務委託希望者)	既存のタクシー共同配車業務運営事業者が、新規の配車業務委託希望事業者を受け入れる業務。

FL(ファンクションレイヤー)4

この業務フローは、タクシー配車業務における「タクシー共同配車業務立ち上げ」の、参加希望形態に応じた詳細な参画確認プロセスを定義したものです。運営参加希望者は、まず配車室業務の参画可否を確認します。一方で、業務委託を希望する事業者は、提示された参画条件に対して受諾の可否を回答していく流れとなっています。このように、段階で各事業者の役割と意向を相互に確認することで、配車体制の合意形成を行います。

業務フロー



業務一覧

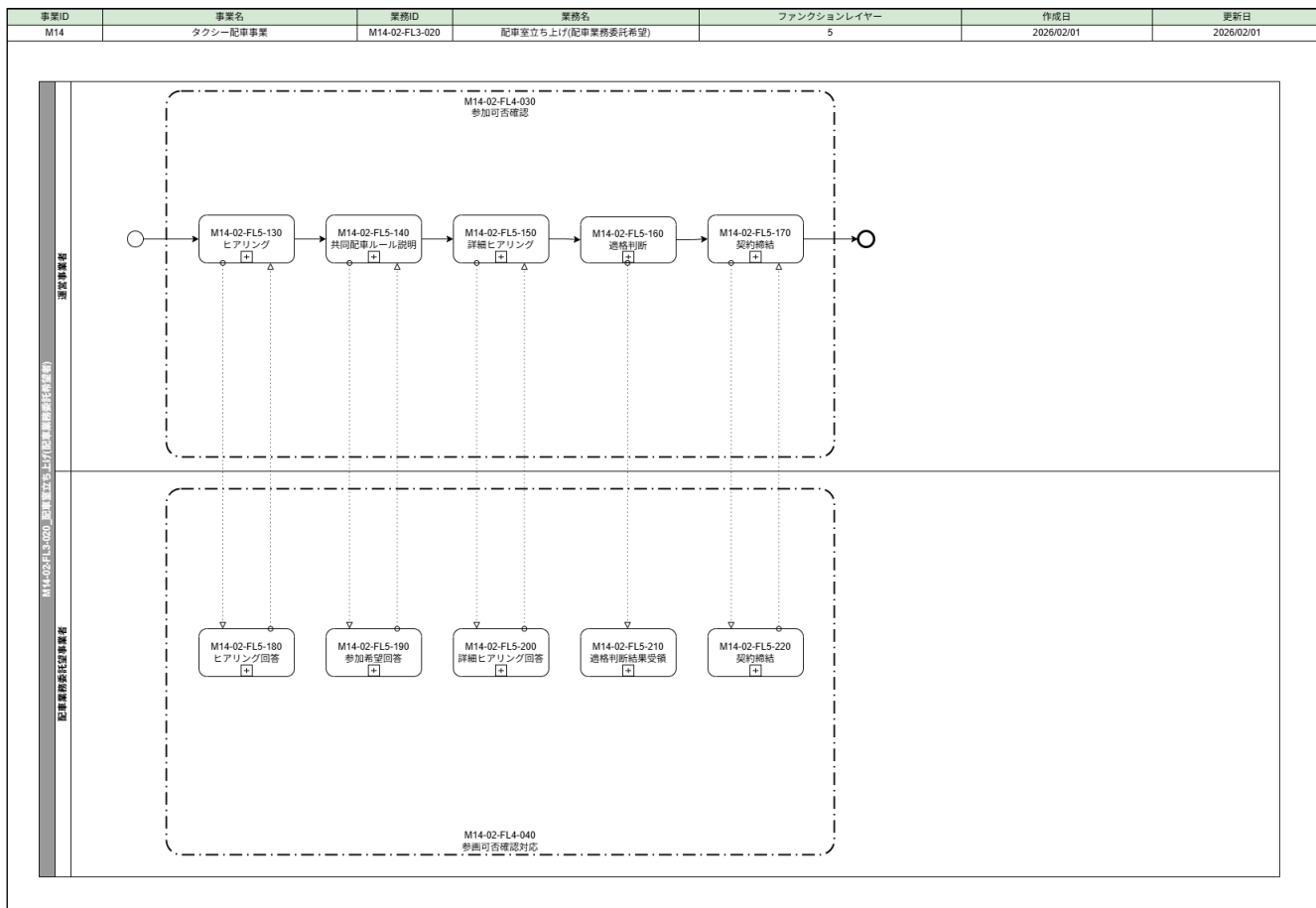
ID	詳細業務機能	内容
M14-02-FL4-010	参画可否確認	既存のタクシー共同配車業務運営事業者が、新規のタクシー共同配車業務参画希望事業者の参画可否を確認する業務。
M14-02-FL4-020	参画可否確認対応	新規のタクシー共同配車業務参画希望事業者が、既存のタクシー共同配車業務運営事業者からの参画可否確認に対応する業務。
M14-02-FL4-030	参画可否確認	既存のタクシー共同配車業務運営事業者が、新規の配車業務委託希望事業者の受け入れ可否を確認する業務。
M14-02-FL4-040	参画可否確認対応	新規の配車業務委託希望事業者が、既存のタクシー共同配車業務運営事業者からの受け入れ可否確認に対応する業務。

FL(ファンクションレイヤー)5

この業務フローは、タクシー配車業務における「タクシー共同配車業務立ち上げ」のうち、配車業務を外部へ委託する「配車業務委託希望」の事業者に対する参画可否確認プロセスを定義したものです。運営側によるヒアリングやルール説明に対し、委託希望事業者が回答や検討を行い、最終的に適格判断を経て契約締結に至るまでの相互のやり取りが詳細に示されています。

業務フロー

— 配車業務委託のパターンを抜粋 —



業務一覧

ID	単位作業	内容
M14-02-FL5-130	ヒアリング	既存のタクシー共同配車業務運営事業者が、新規の配車業務委託希望事業者に対して、初期ヒアリングする業務。
M14-02-FL5-140	共同配車ルール説明	既存のタクシー共同配車業務運営事業者が、新規の配車業務委託希望事業者に対して、既存の共同配車ルールを説明する業務。
M14-02-FL5-150	詳細ヒアリング	既存のタクシー共同配車業務運営事業者が、新規の配車業務委託希望事業者に対して、詳細ヒアリングする業務。
M14-02-FL5-160	適格判断	既存のタクシー共同配車業務運営事業者が、新規の配車業務委託希望事業者に対して、配車業務委託への適格判断する業務。
M14-02-FL5-170	契約締結	既存のタクシー共同配車業務運営事業者が、新規の配車業務委託希望事業者と、契約を取り交わす業務。
M14-02-FL5-180	ヒアリング回答	新規の配車業務委託希望事業者が、既存のタクシー共同配車業務運営事業者からの、初期ヒアリングに回答する業務。
M14-02-FL5-190	参加希望回答	新規の配車業務委託希望事業者が、既存のタクシー共同配車業務運営事業者に対して、タクシー共同配車業務への業務委託希望を回答する業務。
M14-02-FL5-200	詳細ヒアリング回答	新規の配車業務委託希望事業者が、既存のタクシー共同配車業務運営事業者からの、詳細ヒアリングに回答する業務。
M14-02-FL5-210	適格判断結果受領	新規の配車業務委託希望事業者が、既存のタクシー共同配車業務運営事業者からのタクシー共同配車業務参画適格判断を、受領する業務。
M14-02-FL5-220	契約締結	新規の配車業務委託希望事業者が、既存のタクシー共同配車業務運営事業者と、契約を取り交わす業務。

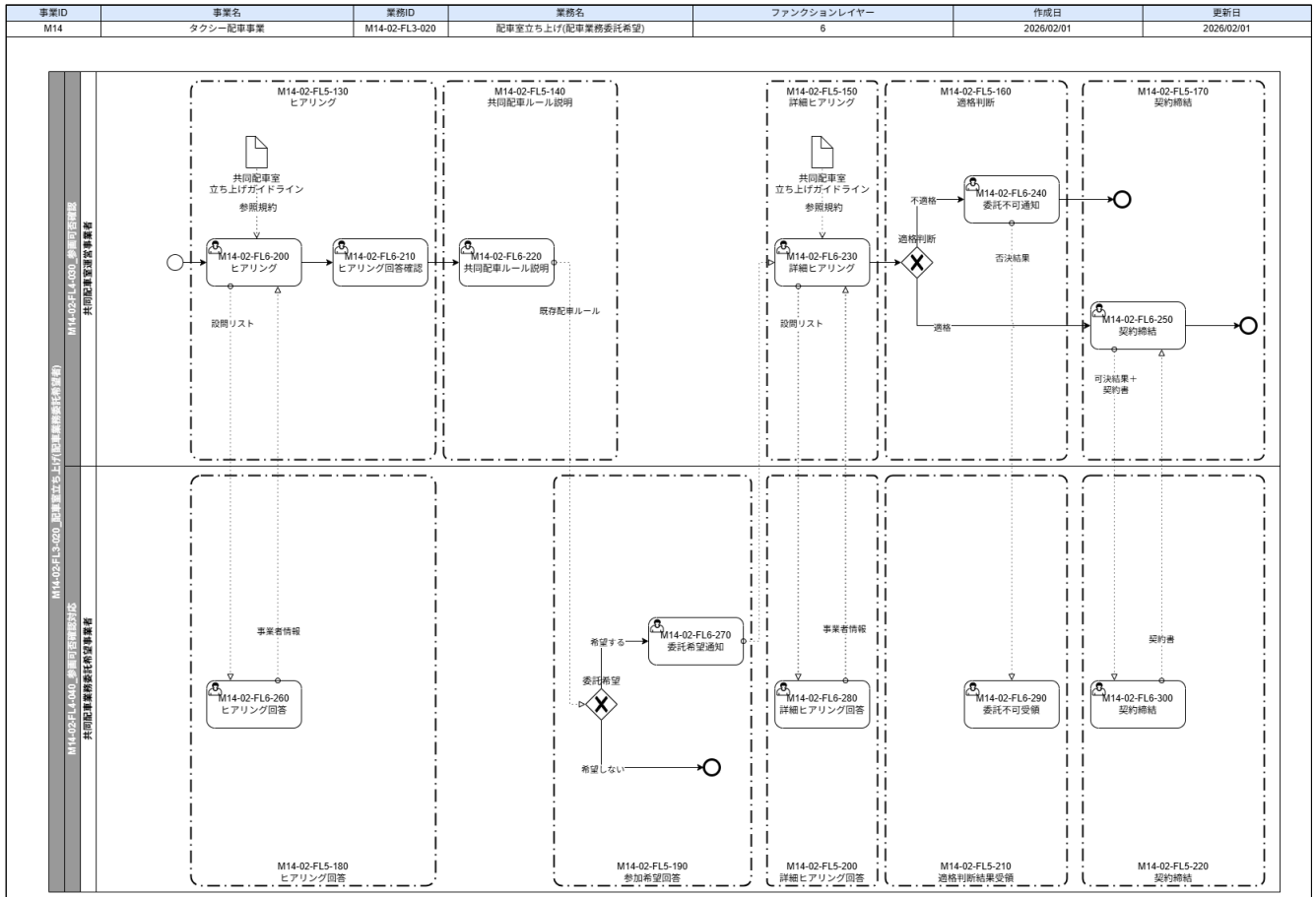
FL(ファンクションレイヤー)6

この業務フローは、タクシー配車業務における「タクシー共同配車業務立ち上げ」の段階のうち、既存の運営事業者と新規の業務委託希望事業者から契約締結プロセスを定義したものです。

初期ヒアリングから詳細ヒアリング、既存の共同配車ルールの説明を経て、適格判断が行われます。運営側が委託の可否を判断し、最終的に双方が合意することで契約締結へと至る一連の相互やり取りが詳細に示されています。

業務フロー

一配車業務委託のパターンを抜粋一



業務一覧

ID	要素作業	内容
M14-02-FL6-200	ヒアリング	既存のタクシー共同配車業務運営事業者が、新規の配車業務委託希望事業者に対して、初期ヒアリングする業務。
M14-02-FL6-210	ヒアリング回答確認	既存のタクシー共同配車業務運営事業者が、新規の配車業務委託希望事業者への初期ヒアリング結果を確認する業務。
M14-02-FL6-220	共同配車ルール説明	既存のタクシー共同配車業務運営事業者が、新規の配車業務委託希望事業者に対して、既存の共同配車ルールを説明する業務。
M14-02-FL6-230	詳細ヒアリング	既存のタクシー共同配車業務運営事業者が、新規の配車業務委託希望事業者に対して、詳細ヒアリングする業務。
M14-02-FL6-240	委託不可通知	既存のタクシー共同配車業務運営事業者が、新規の配車業務委託希望事業者に対して、配車業務委託の不可を通知する業務。
M14-02-FL6-250	契約締結	既存のタクシー共同配車業務運営事業者が、新規のタクシー共同配車業務参画希望事業者と、契約を取り交わす業務。
M14-02-FL6-260	ヒアリング回答	新規のタクシー共同配車業務参画希望事業者が、既存のタクシー共同配車業務運営事業者からの、初期ヒアリングに回答する業務。
M14-02-FL6-270	委託希望通知	新規の配車業務委託希望事業者が、既存のタクシー共同配車業務運営事業者に対して、タクシー共同配車業務への業務委託希望を回答する業務。
M14-02-FL6-280	詳細ヒアリング回答	新規の配車業務委託希望事業者が、既存のタクシー共同配車業務運営事業者からの、詳細ヒアリングに回答する業務。
M14-02-FL6-290	委託不可受領	新規の配車業務委託希望事業者が、既存のタクシー共同配車業務運営事業者からのタクシー共同配車業務参画適格判断を、受領する業務。
M14-02-FL6-300	契約締結	新規の配車業務委託希望事業者が、既存のタクシー共同配車業務運営事業者と、契約を取り交わす業務。

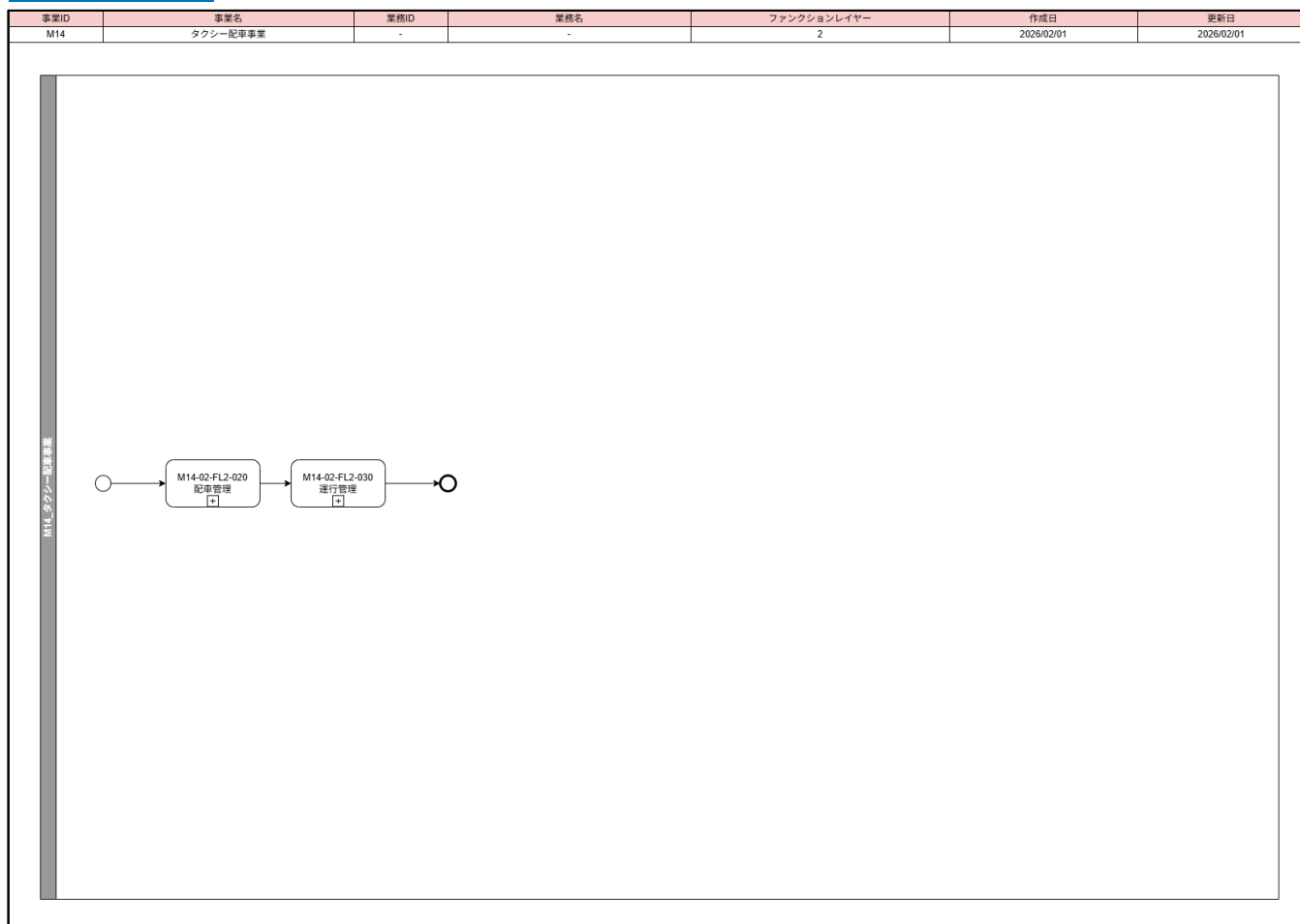
3.6. タクシー共同配車運用における業務フロー/業務一覧の解説

タクシー共同配車業務業務に関する、業務フロー/一覧のドキュメント(重要箇所)を掲載します。FL4以降では、差配ロジックを持たないアプリからの配車依頼の業務を抜粋して説明します。

FL(ファンクションレイヤー)2

この業務フローは、タクシー共同配車業務の運用業務における、配車依頼プロセスを定義したものです。乗客がアプリで依頼を行うと、配車室オペレーターがシステム上で車両ステータスを確認して最適な車両を選択し、配車指示を出します。指示を受けたドライバーが端末で受領することで配車が確定し、その結果がリアルタイムに乗客へ通知される仕組みです。

業務フロー



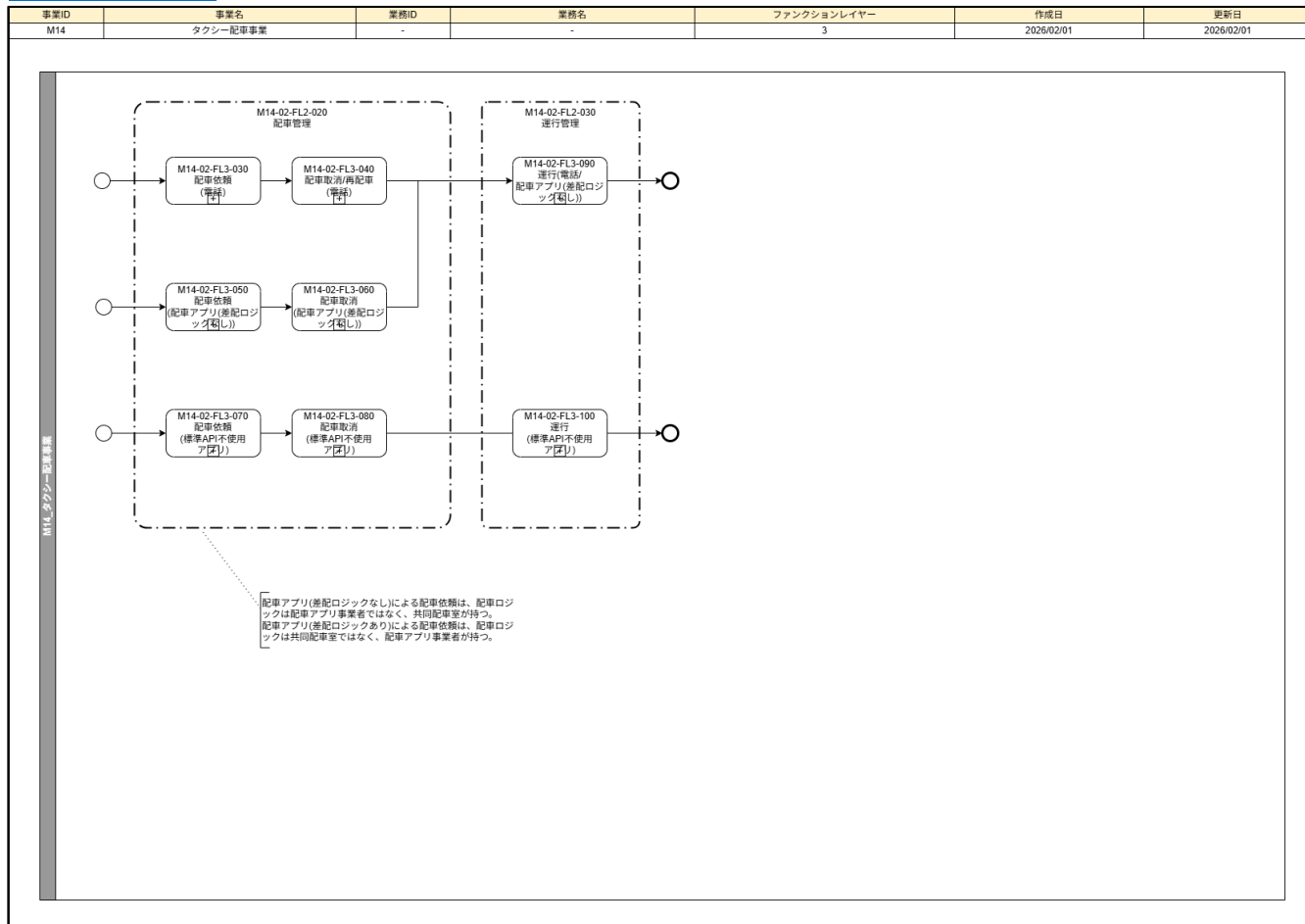
業務一覧

ID	詳細事業機能	内容
M14-02-FL2-020	配車管理	タクシー共同配車業務運営事業者とタクシードライバーが、乗客からの配車を管理する業務。
M14-02-FL2-030	運行管理	タクシードライバーが、乗客を目的地へ送迎する業務。

FL(ファンクションレイヤー)3

この業務フローは、タクシー共同配車業務の運用業務における共同配車管理システムを用いた配車管理の詳細を定義したものです。乗客が差配ロジックを持つアプリから依頼を行うと、タクシー共同配車業務のオペレーターがシステム上で車両ステータスを確認し、最適な車両へ配車指示を出します。ドライバーがこの指示を受領することで予約が確定し、リアルタイムに情報が同期されます。タクシー共同配車業務が介在することで複数事業者間での効率的な車両割り当てを実現する仕組みです。

業務フロー



業務一覧

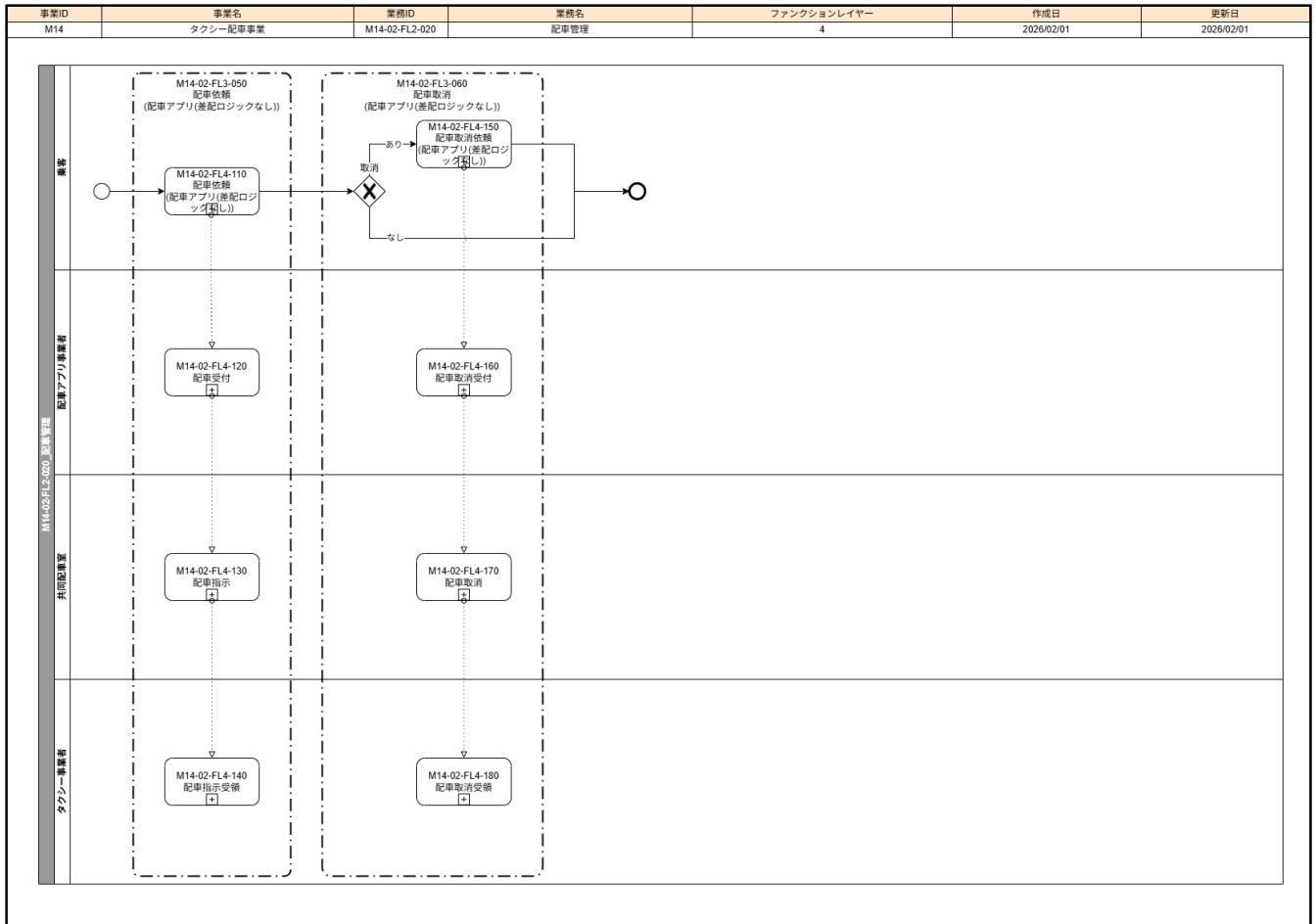
ID	業務機能	内容
M14-02-FL3-030	配車依頼(電話)	電話を利用した配車依頼を管理する業務。
M14-02-FL3-040	配車取消/再配車(電話)	電話を利用した配車取消/再配置依頼を管理する業務。
M14-02-FL3-050	配車依頼 (配車アプリ(差配ロジックなし))	差配ロジックを持たないアプリを利用した配車依頼を管理する作業。
M14-02-FL3-060	配車取消 (配車アプリ(差配ロジックなし))	差配ロジックを持たないアプリを利用した配車取消を管理する作業。
M14-02-FL3-070	配車依頼 (配車アプリ(差配ロジックあり))	差配ロジックを持つアプリを利用した配車依頼を管理する作業。
M14-02-FL3-080	配車取消 (配車アプリ(差配ロジックあり))	差配ロジックを持つアプリを利用した配車取消依頼を管理する作業。
M14-02-FL3-090	運行(電話/配車アプリ(差配ロジックなし))	タクシードライバーが、乗客を目的地へ送迎する業務。(差配ロジックを持たないアプリによる予約の場合)
M14-02-FL3-100	運行(配車アプリ(差配ロジックあり))	タクシードライバーが、乗客を目的地へ送迎する業務。(差配ロジックを持つアプリによる予約の場合)

FL(ファンクションレイヤー)4

この業務フローは、タクシー共同配車業務の運用業務における、「差配ロジックを持つアプリ」からの配車管理の詳細を定義したものです。乗客がアプリを通じて配車を依頼すると、そのリクエストは配車アプリ事業者のシステムを介してタクシー共同配車業務へと送られます。タクシー共同配車業務のオペレーターは、システム上で管理車両のステータスを確認して最適な車両を選択し、配車指示を出します。ドライバーがこの指示を端末で受領することで配車が確定します。

業務フロー

一配車依頼(差配ロジックなしアプリから)の業務を抜粋



業務一覧

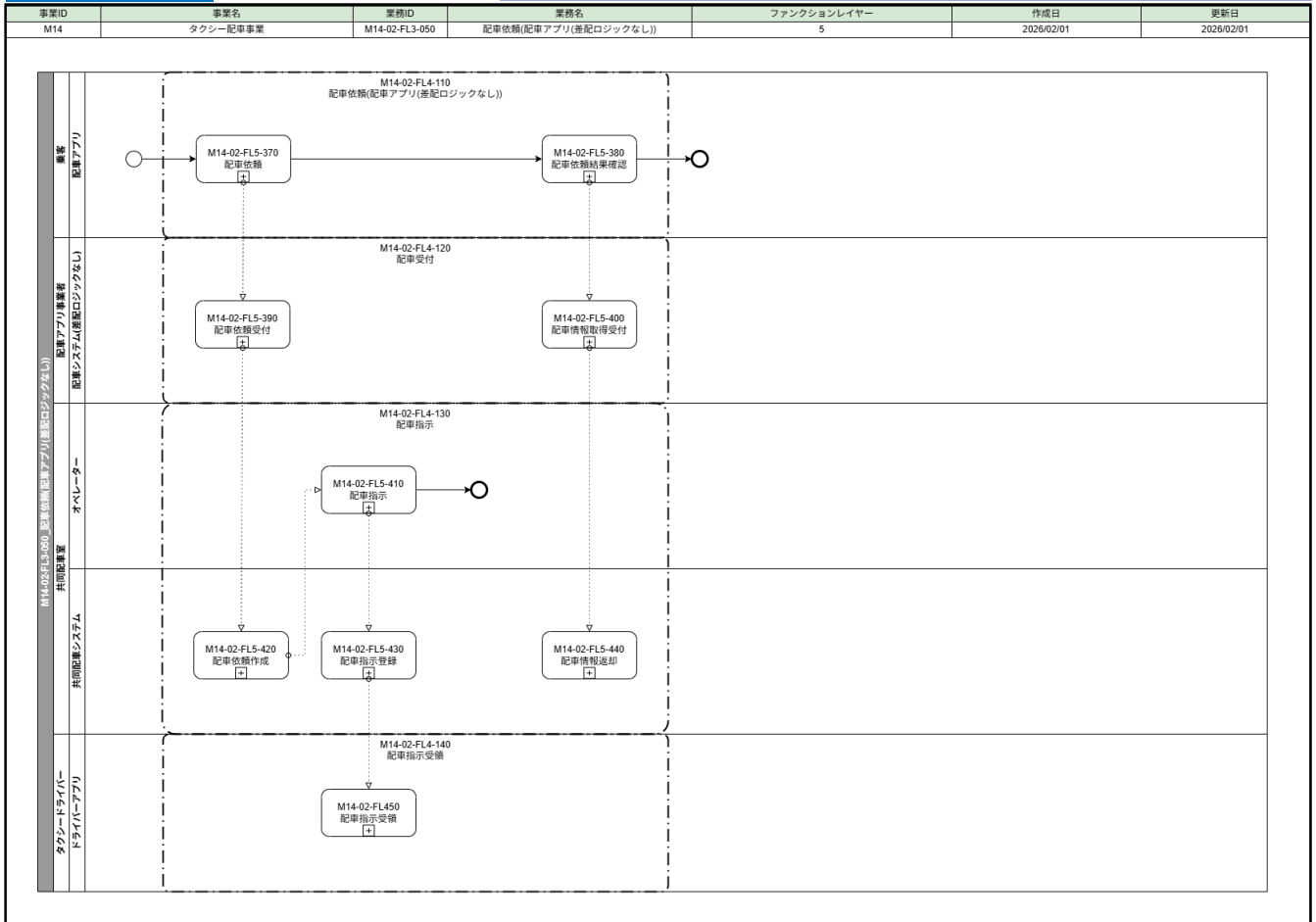
ID	詳細業務機能	内容
M14-02-FL4-110	配車依頼 (配車アプリ(差配ロジックなし))	乗客が、差配ロジックを持たないアプリから、配車依頼をする作業。
M14-02-FL4-120	配車受付	配車アプリ事業者が、乗客からの配車依頼を受け付けて、タクシー共同配車業務へ配車依頼する業務。
M14-02-FL4-130	配車指示	タクシー共同配車業務が、配車システムからの依頼を管理して、タクシードライバーへ配車指示する業務。
M14-02-FL4-140	配車指示受領	タクシードライバーが、タクシー共同配車業務からの配車指示を受領する業務。
M14-02-FL4-150	配車取消依頼 (配車アプリ(差配ロジックなし))	乗客が、差配ロジックを持たないアプリを用いてタクシー共同配車業務へ配車取消依頼をする業務。
M14-02-FL4-160	配車取消受付	配車アプリ事業者が、乗客からの差配ロジックを持たないアプリによる配車取消依頼を受け付ける業務。
M14-02-FL4-170	配車取消	タクシー共同配車業務運営事業者が、乗客からの差配ロジックを持たないアプリによる配車取消を行う業務。
M14-02-FL4-180	配車取消受領	タクシードライバーが、タクシー共同配車業務からの配車取消を受ける業務

FL(ファンクションレイヤー)5

この業務フローは、タクシー共同配車業務の運用業務における、「差配ロジックを持つアプリ」からの配車依頼プロセスを定義したものです。乗客がアプリで配車を依頼すると、リクエストは配車アプリ事業者のシステムを介してタクシー共同配車業務へ送られます。タクシー共同配車業務のオペレーターは、システム上で管理車両のステータスを確認して配車可能な車両を決定し、配車指示を出します。ドライバーがこの指示を端末で受領することで予約が確定し、注文トランザクションに登録され、結果が乗客へ通知される仕組みです。

業務フロー

一配車依頼(差配ロジックなしアプリから)の業務を抜粋一



業務一覧

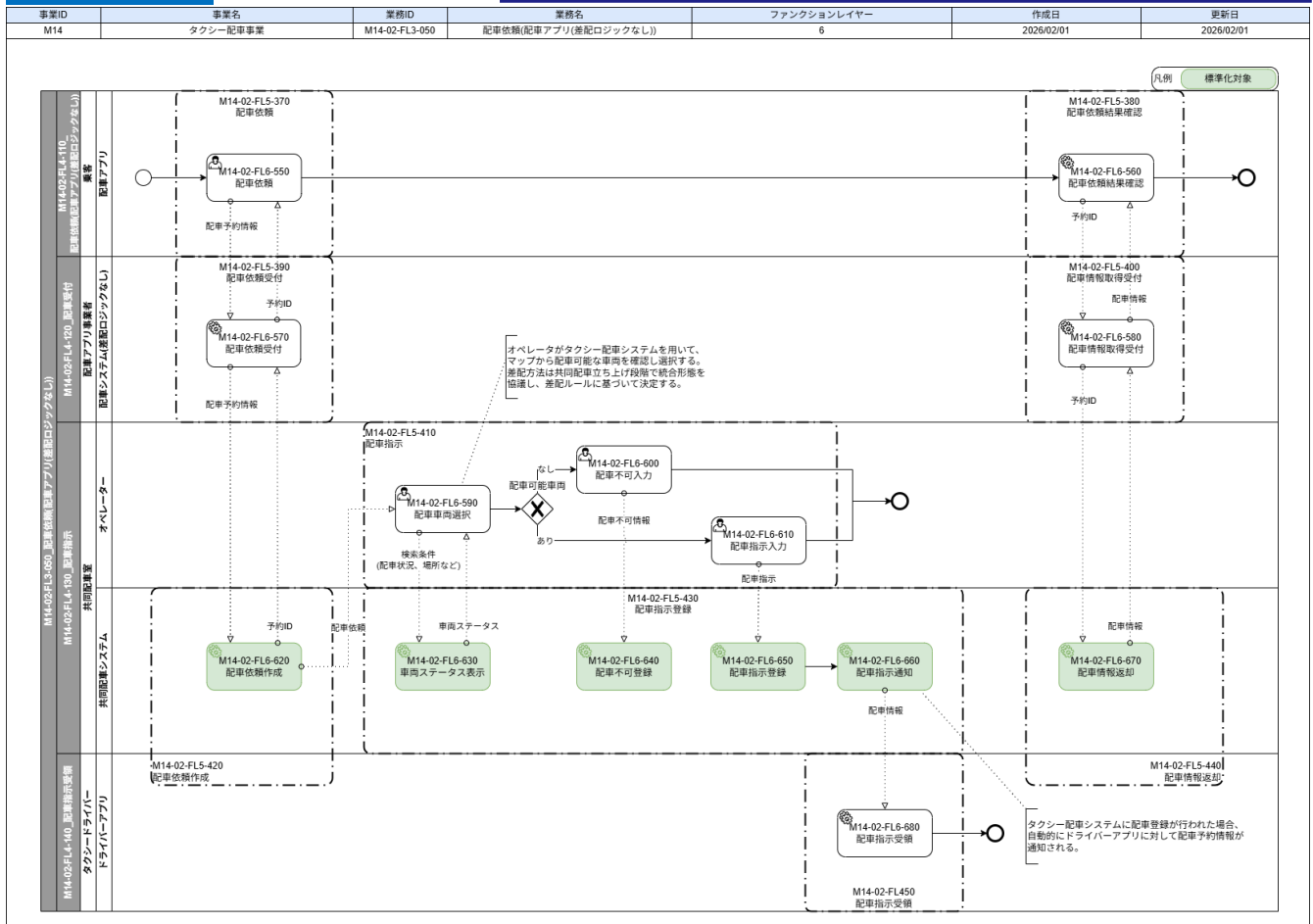
ID	単位作業	内容
M14-02-FL5-370	配車依頼	乗客が、差配ロジックを持たないアプリから、配車アプリ事業者へ配車依頼をする作業。
M14-02-FL5-380	配車依頼結果確認	乗客が、配車依頼の結果を確認する作業。
M14-02-FL5-390	配車依頼受付	配車アプリ事業者の配車システムが、乗客からの配車依頼を受け付けて、タクシー共同配車業務へ配車依頼する業務。
M14-02-FL5-400	配車情報取得受付	配車アプリ事業者の配車システムが、乗客からの配車情報取得依頼を受領し、共同配車システムに対して取得依頼を行い、返答を乗客に伝達する業務。
M14-02-FL5-410	配車指示	タクシー共同配車業務オペレーターが、乗客からの配車依頼を確認し、配車車両を決定し、登録を行う業務。
M14-02-FL5-420	配車依頼作成	共同配車システムが、乗客から配車依頼を受領し、注文トランへ配車依頼情報を入力する業務
M14-02-FL5-430	配車指示登録	共同配車システムが、タクシー共同配車業務オペレーターからの配車指示を登録し、ドライバーへ通知を行う業務。
M14-02-FL5-440	配車情報返却	共同配車システムが、配車アプリからの配車情報取得依頼を受けて、指定車両の配車状況を注文トランから取得し、配車アプリに対して返答する業務。
M14-02-FL5-450	配車指示受領	タクシードライバーが、タクシー共同配車業務からの配車指示を受領する業務。

FL(ファンクションレイヤー)6

この業務フローは、「差配ロジックを持つアプリ」からの配車依頼を、さらに詳細な要素作業レベルで定義したものです。乗客によるアプリからの依頼は、配車アプリ事業者のシステムで受け付けられ、共同配車システムへと伝達されます。タクシー共同配車業務のオペレーターは、システム上で管理車両のステータス（実車・空車など）を確認した上で、最適な車両を選択して配車指示を出します。指示を受けたタクシードライバーが端末で「配車指示受領」を行うことで予約が確定し、乗客のアプリへも通知されます。

業務フロー

一配車依頼(差配ロジックなしアプリからの)業務を抜粋一



業務一覧

ID	要素作業	内容
M14-02-FL6-550	配車依頼	乗客が、差配ロジックを持たないアプリから、配車アプリ事業者へ配車依頼をする作業。
M14-02-FL6-560	配車依頼結果確認	乗客が、配車依頼の結果を確認する作業。
M14-02-FL6-570	配車依頼受付	配車アプリ事業者の配車システムが、乗客からの配車依頼を受け付けて、タクシー共同配車業務へ配車依頼する業務。
M14-02-FL6-580	配車情報取得受付	配車アプリ事業者の配車システムが、乗客からの配車情報取得依頼を受領し、共同配車システムに対して取得依頼を行い、返答を乗客に伝達する業務。
M14-02-FL6-590	配車車両選択	タクシー共同配車業務オペレーターが、共同配車システムを確認して、配車車両を決定する業務。
M14-02-FL6-600	配車不可入力	タクシー共同配車業務オペレーターが、乗客からの配車依頼を受け付けられる車両がなかった場合に、共同配車システムに対して、配車不可入力を行う業務。
M14-02-FL6-610	配車指示入力	タクシー共同配車業務オペレーターが、共同配車システムに対して、乗客の送迎を行うタクシー車両を指示する業務。
M14-02-FL6-620	配車依頼作成	共同配車システムが、乗客から配車依頼を受領し、注文トランへ配車依頼情報を入力する業務。
M14-02-FL6-630	車両ステータス表示	共同配車システムが、タクシー共同配車業務に対して、管理車両のステータスの表示を行う業務。
M14-02-FL6-640	配車不可登録	共同配車システムが、タクシー共同配車業務オペレーターからの配車不可入力を受けて、配車不可情報を注文トランに登録する業務。
M14-02-FL6-650	配車指示登録	共同配車システムが、タクシー共同配車業務オペレーターからの配車指示を受けて、配車登録情報を注文トランに登録する業務。
M14-02-FL6-660	配車指示通知	共同配車システムが、タクシー共同配車業務オペレーターからの配車指示を受けて、配車指示をタクシードライバーに対して行う業務。
M14-02-FL6-670	配車情報返却	共同配車システムが、配車アプリからの配車情報取得依頼を受けて、指定車両の配車状況を注文トランから取得し、配車アプリに対して返答する業務。
M14-02-FL6-680	配車指示受領	タクシードライバーが、タクシー共同配車業務からの配車指示を受領する業務。



4. タクシー共同配車業務の事例紹介

- 4.1. タクシーステーション新潟
- 4.2. アイシステム
- 4.3. 山形共同配車



4.1. タクシーステーション新潟

タクシーステーション新潟は、万代タクシー株式会社が運営し、新潟市内法人タクシー及び個人タクシー組合が参画するタクシー共同配車業務です。経済産業省の事業再構築補助金を活用して、2022年から万代タクシー株式会社内組織として配車受託を開始しました。

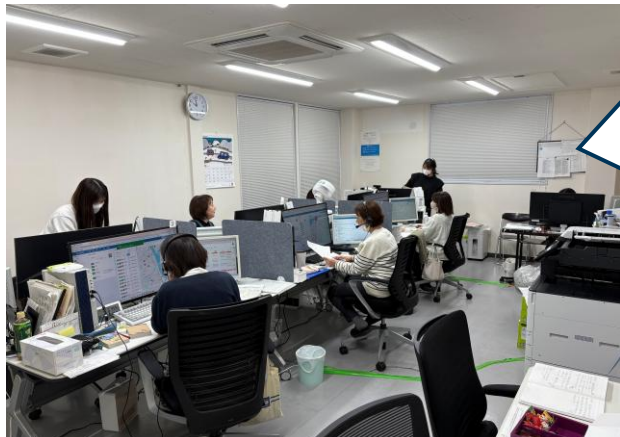
各事業者の電話番号宛での配車業務の請け負いと全事業者共通の電話番号にかかる注文に対して一番近い車両を配車するワンナンバー配車の2通りの配車を行っており、新潟交通圏内の25%の車両が参加しています。

参画事業者からは固定費を共同配車加入前から半減できたとの声が挙がっています。

タクシー共同配車業務設立の背景は、人手不足対応とユーザー利便性向上の2点であり、万代タクシー株式会社が中核となり、各社の配車業務請負及びワンナンバー配車を行う体制を選択しています。

中長期では、点呼・人事・総務・車両購入・メンテ等タクシー運営に関わる全ての業務を行うことができる総合管理センター化を目指しており、都道府県ないしは一定の交通圏単位で総合管理センターを設置する想定です。

配車受託費用は、時間別着信単価及び3か月間の着信件数平均に基づき算出されています。



【現場の声】

経営の効率化や人員不足の解消を目指し、タクシー共同配車業務をました。

タクシーステーション新潟への委託開始を契機に、各社の独自ルールを撤廃し、シンプルなルールに変更してもらうことで、効率的な運用を実現しています。

自社配車を移行する前段階としてワンナンバーへの参画から始めている事業者もいます。

参画事業者数	7社	車両台数	330台 (新潟内)
配車室類型	既存事業者配車室の拡張型 × ワンナンバー		
配車ルール	各社宛での配車依頼は、当該事業者へ配車別途、ワンナンバーを導入し、近い車両に割当て		
運営費分担	各社の着信件数に応じて費用を設定 ⇒ 費用を決定する着信件数は、直近3か月間の平均で決定 ⇒ 着信件数別の価格は、時間別に設定		
利用システム	電腦交通 クラウド型タクシー配車システム「DS」		
運用実績	2022年より運用開始し、現在も規模拡大中 新潟交通圏内の25%分の車両に対応 県外事業者からの配車業務委託受注も行っている		

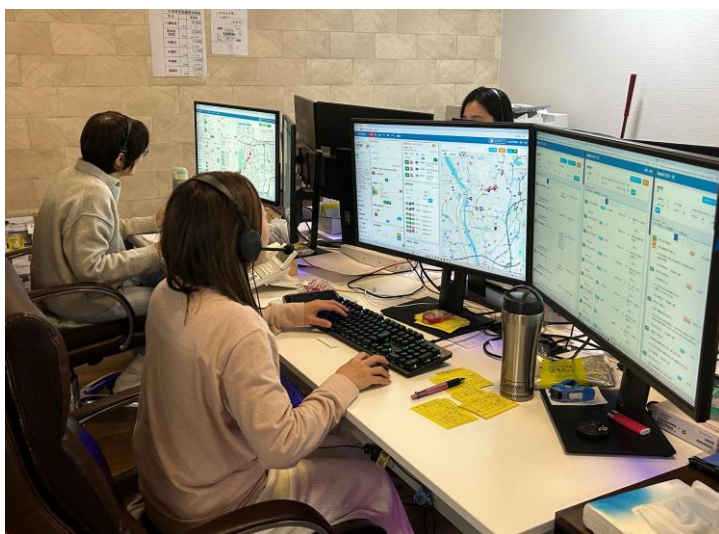
4.2. アイシステム合同会社

アイシステムは、三ヶ森タクシー、折尾タクシー、ひびきタクシー、みずほタクシー、若松タクシーの出資（公的支援は不使用）により、2019年に独立した新組織として設立されたタクシー共同配車業務です。各事業者の電話番号にかかってくる配車業務の請け負いを行っています。

タクシー共同配車業務設立の背景は、オペレーター人件費の削減であり、同様の考え方を有する事業者が集まり設立に至りました。各社の配車部門を法人化することで、単独で収益を追求することが可能となり、委託事業者の更なる拡大を目指しています。

運営参画事業者間の関係性は対等を維持しており、会議を重ねることで共通ルールを構築し、円滑な運営を実現しています。

参画事業者がタクシー共同配車業務運営費用を捻出しており、車両台数ベースでの費用配分を行っています。



【現場の声】

タクシー事業者からの信頼を獲得するため、タクシー共同配車業務の中立性維持を重視し、オペレーターが特定の事業者や乗務員と私的な関係性を持たないような教育・仕組みを徹底しています。

また、オペレーターの受話数や配車数など生産性の実績を待遇に直結させることで、自律的な組織を構築できており、受け入れ車両数の拡大を視野に入れて営業活動をしています。

参画事業者数	6社	車両台数	131台
配車室類型	新組織構築型 × 配車業務集約&アライアンス配車		
配車ルール	各社宛ての配車依頼は、当該事業者へ配車 三ヶ森タクシー/ほほえみ中間でアライアンス配車		
運営費分担	各社の保有車両台数に応じた運営費を設定		
利用システム	電腦交通 クラウド型タクシー配車システム「DS」		
運用実績	2019年に運用開始し、現在も運用中		

4.3. 山形共同配車

山形共同配車は、山交ハイヤー、観光タクシー間でアライアンス配車を実施するタクシー共同配車業務であり、観光タクシー配車室内に設置されている。2025年度の地域交通DX推進プロジェクト「COMmmONS (コモンズ)」における「タクシー共同配車業務標準化プロジェクト」の実証フィールドとして選定され、立ち上げに至った。

上山エリアにおいて、観光タクシー車両が不足した場合に、山交ハイヤーに配車依頼を送信する形態のアライアンス配車を実施している。

タクシー共同配車業務の設立背景は、観光タクシーの上山エリアにおける需要過多であり、より多くの域内需要に応えかつ顧客利便性を高めるため、多数の車両を保有する山交ハイヤーに配車依頼を送信することとなった。

観光タクシーは自社宛ての配車を受けながら、対応不可能な場合に山交ハイヤーに配車依頼を送信するため、配車室人員数は減少しないが、上山エリアの需給マッチング最適化に貢献している。本連携は異なる法人間での配車融通であり、より高次元での地域連携を実現していくための1stステップである。



【現場の声】

これまで、事業者や各乗務員に、“なわばり”の意識が強くありましたが、部分的な共同配車が始まったことで、地域連携の重要性に対する意識が徐々に浸透してきました。

参画事業者数	2社	車両台数	20台 (上山エリア内)
配車室類型	既存事業者配車室の拡張型 × アライアンス配車		
配車ルール	上山エリアにおいて、観光タクシー宛て配車依頼のうち、自社対応困難な場合、山交ハイヤーへアライアンス配車		
運営費分担	なし		
利用システム	電腦交通 クラウド型タクシー配車システム「DS」 (※他社システム併用)		
運用実績	2025年冬に運用開始		



COMmmONS

by MLIT

タクシー共同配車業務運用ガイドライン

発行日：2026年2月

発行元：国土交通省 総合政策局 公共交通政策部門 モビリティサービス推進課

受託者：株式会社電脳交通