

## 自動音声配車サービス（IVR）と Web 配車注文システム（VIVR）について

IVR…Interactive Voice Respons  
VIVR…Visual Interactive Voice Respons

2025 年 8 月より、より便利で迅速な配車サービスを提供するため、以下の 2 つの自動システムを導入いたしました。

### ■ IVR（自動音声配車サービス）

対象者：同一場所への配車実績が 3 回以上連続である常連のお客様

利用方法：固定電話・携帯電話どちらでもご利用いただけます

お電話をいただくと、システムが自動的にお電話番号と過去の配車履歴（直近 50 件）を照合いたします。

同じ場所への配車が 3 回以上連続している場合、自動音声がお迎え場所を確認し、オペレーターを介すことなくスピーディーに配車手続きが完了します。

### ■ VIVR（Web 配車注文システム）

利用条件：スマートフォンからのお電話で、オペレーター対応が困難な場合（回線混雑時など）

上記の状況において、お客様のスマートフォンに配車専用 Web ページの URL をショートメッセージで自動送信いたします。

この Web ページから簡単にタクシーをご注文いただけます。

対象エリアは、大阪市東淀川区・住吉区・東住吉区・摂津市となります。順次エリア拡大予定！！

株式会社国際興業大阪の

### IVR・VIVR でできること



住所説明いらずで  
スムーズに  
タクシーが呼べる



通勤・通院・買い物など  
いつも乗る場所が決まってい  
る方に便利！



混雑時間帯でも  
つながりやすい



雨の日などの電話が混み合う  
時間帯でも心配なし！



聞き間違いや  
伝達ミスがない



騒音の多い場所でも確実に  
配車注文ができる！

## タクシーを今すぐ呼ぶ（IVR）

### STEP 01

**0570-03-5931**（ナビダイヤル）に電話をする  
アナウンスが流れますので電話機のプッシュボタンで操作してください

**1**（配車）をプッシュ

直近 50 回の配車履歴に連続 3 回以上  
同じ電話番号・同じお迎え先があった場合

直近 50 回の配車履歴に連続 3 回以上  
同じ電話番号・同じお迎え先がない場合

### 音声ガイダンス

### STEP 02

#### お迎え先の確認

##### ご案内音声

お電話ありがとうございます。国際興業大阪配車センターです。  
自動音声にて承ります。  
お迎え先が、●●市●●町●●でタクシーを今すぐ 1 台のご注文で  
よろしいでしょうか。  
タクシーはおおよそ●分後にお迎えにあがる予定です。  
この内容でよろしければ「はい」と、それ以外のお問い合わせなどの  
場合は「いいえ」と、ピーっと音が鳴ったらお答えください。なお、  
お答え後は内容確認をしますので、電話を切らずにお待ちください。

従来通りオペレーターが  
対応いたします



電話が混み合い、オペレーターが応答できない  
場合は音声ガイダンスが対応します（VIVR）

#### 「はい」と答える

- ・住所が正しい
- ・今すぐの配車を希望

#### 「いいえ」と答える

- ・他の住所を希望
  - ・時間や複数台の配車が必要、其他のご要望あり
- ※音声認識が出来なかった場合にもオペレーターへ繋がります

### STEP 03

#### 配車受付完了

##### ご案内音声

ご注文を承りました。  
タクシーがお迎えにあがります。  
電話を切ってお待ちください。

従来通りオペレーターが  
対応いたします



ショートメッセージにて  
アプリ不要の Web 配車用 URL を  
お送りします



スマートフォンの操作に  
ついては下記をご覧ください

### STEP 04

#### 車両が到着しましたら、ご乗車ください

その際に、お名前を確認させていただきます。

## 依頼したタクシーをキャンセルする

### 自動音声対応サービス（IVR）で配車した場合

#### STEP 01

**0570-03-5931**（ナビダイヤル）に電話をする  
アナウンスが流れますので電話機のプッシュボタンで操作してください  
**2**（キャンセル）をプッシュ

#### STEP 02



オペレーターが対応いたします  
お名前とキャンセルの旨をお伝えください。

電話が混み合い、オペレーターが応答出来ない場合、  
申し訳ございませんが、少し時間をおいてからお掛け直してください

### Web 配車注文システム（VIVR）で配車した場合

#### STEP 01

右上にある **×** をタップし、キャンセルを行って下さい

配車注文後、状況確認のため配車URLを再度タップすると、リアルタイムの配車状況を示す地図画面（迎車中）に戻ります



①「×」を  
タップします



②「はい」を  
タップします



③キャンセル完了です

#### ■ 配車 URL のご利用について

配車専用 URL は、セキュリティ保護のため 1 回限りの使用となっております

**\*\* 配車をキャンセル後、改めてご注文をご希望の場合 \*\***  
(前回お送りした URL は使用できませんのでご注意ください)  
再度お電話をいただき、新しい URL を取得ください

## Web 配車注文システム（VIVR）のご利用方法

## ショートメッセージからの配車が可能です（VIVR）

STEP  
01

## アナウンスが流れますので操作してください

ご案内音声

お電話ありがとうございます。国際興業大阪配車センターです。  
申し訳ございません。ただいま電話が大量混み合っており、受付を行うことが出来ません。インターネットによる配車受付は行っております。  
インターネットによるタクシー注文のご案内をショートメッセージでご希望の方は、「はい」とピーっと音が鳴ったらお答えください。  
なお、お答え後は内容確認をしますので、電話を切らずにお待ちください。

「はい」と答える

「いいえ」と答える

もしくは音声認識が出来なかった場合

申し訳ございませんが、少し時間をおいてからお掛け直してください

STEP  
02

## ショートメッセージの受信

ご案内音声

タクシー注文のウェブサイトのアドレスをショートメッセージで送信しました。  
スマートフォンでショートメッセージを確認していただき、ウェブサイトよりタクシーの注文をお願いいたします。  
お電話ありがとうございました。

STEP  
03

## 受信した URL をクリックし、手順に沿って操作してください



①SMSで届いたURLをタップします



②「今すぐ呼ぶ」をタップします



③「許可」をタップします



④地図上で乗車場所を指定します



⑤お名前を入力します



⑥お迎えに上がるタクシーを探しています



⑦タクシーの注文が確定しました



⑧迎車中のタクシーの現在地が表示されます

STEP  
04

## 車両が到着しましたら、ご乗車ください

その際に、お名前を確認させていただきます。

## よくあるご質問

## 自動音声配車サービス（IVR）について

- Q** 予約はできますか。 
- 
- A** IVR でのご予約は受け付けておりません。
- Q** タクシーを 2 台以上呼びたいです。 
- 
- A** IVR では 1 台のみのご注文となります。オペレーターに直接ご依頼ください。
- Q** 自動音声で読み上げられた住所とは違う場所に配車してほしいです。 
- 
- A** お迎え先の確認時、ピーとなった後「いいえ」と発話ください。  
オペレーターに繋がりますので詳細をお伝え下さい。
- Q** 「はい」・「いいえ」以外の言葉を発話した場合、どうなりますか。 
- 
- A** 「はい」・「いいえ」以外の言葉を発すると、システムが自動的にその内容を「はい」または「いいえ」と誤認識し、意図しない配車が完了する可能性があります。  
トラブルを避けるため、「はい」または「いいえ」のみでお答えください。

## Web 配車注文システム（VIVR）について

- Q** 事前にアプリのダウンロードや、会員登録は必要ですか。 
- 
- A** アプリのダウンロード・会員登録は不要です。
- Q** 予約はできますか。 
- 
- A** VIVR でのご予約は受け付けておりません。
- Q** タクシーを 2 台以上呼びたいです。 
- 
- A** VIVR では 1 台のみのご注文となります。  
オペレーターに直接ご依頼ください。
- Q** 利用に料金がかかりますか？ 
- 
- A** VIVR 自体のご利用に追加料金はかかりません。  
通信費（パケット代）が発生する場合は、お客様負担となります。