

15.お客様と連絡をとる①

- 迎車中、お客様ご不在や到着が遅れる場合などに、お客様と直接連絡をとることができます。
- 連絡はメッセージと通話の2種類の機能があります。配車情報の「迎車情報」の画面より利用します。



迎車情報より、【メッセージ】または【通話】を選択し利用します

メッセージ

定型文を選択しお客様へメッセージの送信ができます。またお客様から受信したメッセージを表示します。やりとりしたメッセージは一覧で確認することができます。



通話

乗務員端末とお客様がご利用のアプリを通じて通話を行うことができます。通話は乗務員からのみ利用できます。お客様から通話がかかってくることはありません。



連絡の注意事項

- お客様との連絡は配車成立後～配車情報を保持している間に限ります。**メーターを空車にすると、連絡の機能は利用することができません。**
- お客様との連絡は必ず伝わることを保証しているものではありません。通信環境によりが連絡が届かない場合や、お客様がアプリの通知を許可していないため連絡が伝わらない場合等があることをご了承ください。

15.お客様と連絡をとる②メッセージを送信

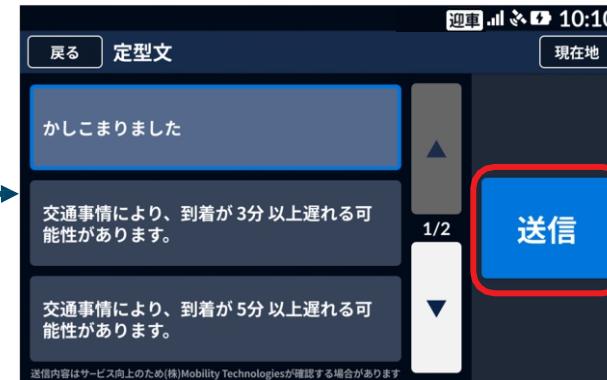
■状況に応じた定型文を選択して、お客様にメッセージを送信することができます。



配車情報より【メッセージ】を押します



【定型文を選択】を押します



送信する定型文を選択し、右側の
【送信】を押します
上下ボタンでスクロールします



定型文が送信されました。

送信できる定型文の種類

かしこまりました。

交通事情により、到着が3分/5分/10分以上遅れる可能性があります。

ご指定の場所に停車できないため、地図上の車両の場所までお越しください。

反対車線にありますのでUターンします。お迎えにあがりますのでその場でお待ちください。

ご指定の場所にてお待ちしております。タクシーの到着から5分経ってもお見えにならない場合はキャンセルさせていただきます。

乗車地の確認のため、お電話いたします。

ご連絡がつかないため、恐れ入りますがキャンセルさせていただきます。

15.お客様と連絡をとる③メッセージを受信

- お客様はGOアプリからお迎えの乗務員に対してメッセージを送ることができます。
- 走行中にお客様からのメッセージを受信すると、メッセージを受信した旨と内容を音声で読み上げます。

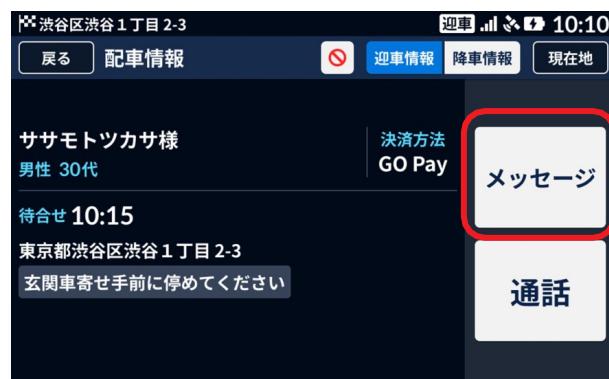


お客様からメッセージを受信しました。
○○○○○…

受信するメッセージの種類

- 今向かっています
- 反対車線にいるので、こちら側に来てください
- タクシーが見当たりません
- わかりました
- 今電話に出られません
- 電話をかけてください

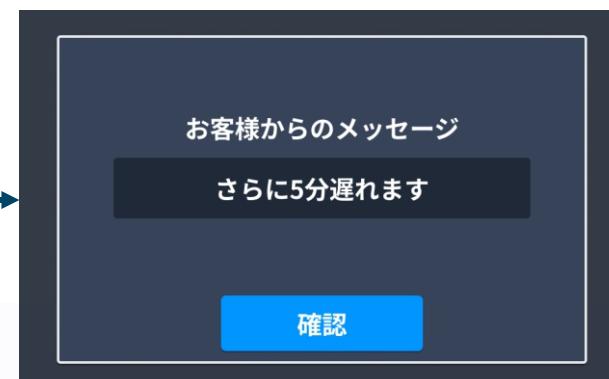
送受信したメッセージの確認



送受信したメッセージは配車情報の【メッセージ】より確認ができます



左側が受信、右側が送信したメッセージとその時間を表します

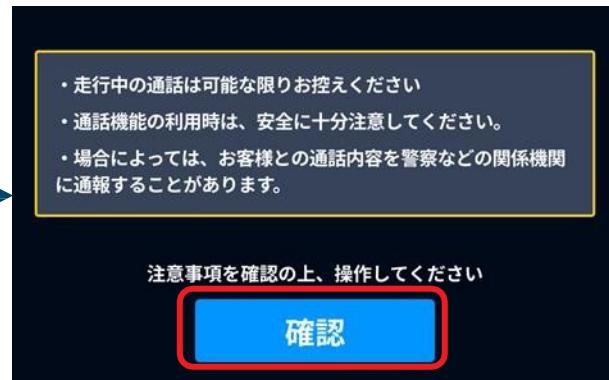


各メッセージを選択すると拡大表示します

15.お客様と連絡をとる④通話



配車情報より【通話】を押します



注意事項を確認したら【確認】を押します



【発信】を押します



お客様が出ると通話中の表示になります。端末に向かって話します。通話音量の調整ができます。



【通話終了】を押すと終了します



※通話中【縮小表示】を押すと、通話しながら他の画面を見るることができます

通話 注意事項

- 通話時間は1回の発信で5分までです。5分を超えて通話が必要な場合は、再度発信してください。
- 走行中の通話は可能な限りお控えください。利用時は安全に十分注意してください。
- お客様が通話の機能を許可していない場合などは利用できません。その場合は定型文をご活用ください。