

LINE GO 以 GMP 優化 LINE TAXI 叫車體驗、創造乘客與駕駛共贏

Google Maps Platform不僅是唯——個可以同時提供規畫路徑、預估抵達時間以及預估費用的服務，根據實際測試與統計數據，Distance Matrix API提供的預計抵達時間精準度比其他品牌高出20%，此外，採用Distance Matrix API跟Direction API以後，司機投訴預測費用不準的客訴電話至少下降30%。

陳泰成
LINE GO 執行長

LINE GO

公司簡介

LINE GO的前身是成立於2017年、透過LINE平台提供叫車服務的TaxiGo，2019年正式加入LINE服務生態系，服務改版升級並更名為LINE TAXI，並於隔（2020）年推出多元計程車服務、2022年推出星選科技車服務以回應綠色移動趨勢，今（2023）年10月，獲得裕隆集團旗下子公司裕融企業投資，並攜手推出「LINE GO」一站式整合交通移動服務，以MaaS策略為共同目標。延伸「以科技改變移動服務」的競爭優勢，提供用戶更多優質多元的移動服務。上線首發的三大服務包含「LINE TAXI叫車服務再升級」、全新租車服務「自遊租」，與「機場接送服務」範圍擴大和車種增加。未來更將從乘客拓展到車主服務，定位為開放平台、增加結盟夥伴，為用戶提供值得信賴、便利生活、永續發展的交通移動方式。



思想科技助LINE GO以GOOGLE MAPS PLATFORM優化地理資訊精準度進而提升服務體驗

無論品牌經營策略有何改變，LINE GO的目標始終如一，對此，LINE GO執行長陳泰成表示：「我們從創立的第一天便致力以科技改變移動產業，聚焦供（司機）需（民眾）兩方需求，持續不斷優化服務內容。」為了實踐這個目標，除需要一個高效、穩定、安全且可視業務需求彈性調整的雲端架構，為了進一步優化叫車服務體驗，圖資系統扮演關鍵角色，LINE GO團隊成員依照服務內容的不同，選擇最佳方案。



至於會選用Google Maps Platform的原因，LINE GO技術長黃佩恩歸結出三個因素：「第一，團隊成員平時就是Google Maps的使用者，對平台提供的精準且頻繁更新的地理資訊深具信心；第二，Google Maps Platform擁有多元應用程式介面（API）有利於團隊加速產品服務研發腳步；第三，經過多方實際測試，Google Maps Platform表現確實可圈可點、優於其他競品。」

從客戶旅程來看，從打開App、輸入目的地、預測抵達時間跟費用、上車展開旅程到下車後評價，每一個環節都是LINE GO努力優化的地方，也透過Google Maps Platform服務優化使用體驗。例如，LINE GO團隊在「輸入目的地」這個環節導入Place API，透過其中的Place Autocomplete功能，使用者只要輸入幾個字、系統就會自動帶出相關地名與地址，極大程度簡化使用者的輸入時間；至於在預測抵達時間跟費用這一個環節，則是透過Distance Matrix API精準預測抵達時間進而帶出預測金額，確保使用者可以合理的價格搭乘多元計程車或者是星選科技車服務，當使用者選擇這個服務後，系統會透過Direction API將規劃路線展現給司機，讓其能夠遵循最佳路徑並獲得合理報酬。



「Google Maps Platform不僅是唯——個可以同時提供規畫路徑、預估抵達時間以及預估費用的服務，根據實際測試與統計數據，Distance Matrix API提供的預計抵達時間精準度比其他品牌高出20%，此外，採用Distance Matrix API跟Direction API以後，司機投訴預測費用不準的客訴電話至少下降30%。」關於Google Maps Platform帶來的成效，陳泰成如是說道。

在導入過程中，LINE GO對於Google Maps Platform合作夥伴-思想科技-的專業與服務也十分肯定。Hayden表示：「每當我們遇到問題、或者是有新的開發需求時，思想科技總是能在第一時間介紹最佳方案，例如介紹Distance Matrix API幫助優化司機調度等，此外，每當Google Maps Platform有新的服務出現時，他們也會視LINE GO業務需求介紹相關服務。」

不僅提升客戶體驗，LINE GO更透過GOOGLE MAPS PLATFORM優化營運績效

「對我們來說，司機體驗跟乘客體驗同等重要，因此，我們不僅提供最司機具競爭力的平台服務費用，更透過數位科技協助司機體驗與營運績效。」黃佩恩以接載乘客這件事為例，過去，當使用者透過LINE GO平台下單時，系統是以司機距離上車地點的直線距離分配訂單，沒有進一步考慮高架橋或者是單行道等路段的實際行駛時間，為改善這個問題，LINE GO以Distance Matrix API的ETA（預計抵達時間）結果分配訂單，解決90%因為規劃路線不佳導致司機無法準時抵達、計程車調度不良等問題。「我們也很重視『為司機創造穩定營收』這件事情，Distance Matrix API的導入不僅可以協助司機更有效率地完成每一筆訂單，還可以在乘客下車時，立刻派送新的訂單給司機，同時，提升LINE GO的營運績效，創造乘客、司機與LINE GO的共贏。」

[進一步了解 Google Maps Platform](#)



攜手思想科技優化 GMP 應用，為未來做最佳準備

為進一步優化司機體驗，LINE GO正在評估以Google Maps Platform的按需求乘車與配送（On-demand Rides and Deliveries；ODRD）服務，讓司機可以直接在應用程式內進行最佳路徑導航、不用在LINE GO跟Google Maps兩個服務中相互切換，更好的保障駕駛安全與節省人工操作的時間。

「對叫車等移動服務來說，時間效率（Time Efficiency）與服務體驗（Services Experience）至關緊要，透過Google Maps Platform的系列服務，我們不僅能持續優化移動服務品質，還能夠進一步滿足司機與民眾的需求，極大化服務績效。」關於雙方的未來合作，陳泰成表示將因應業務需求持續擴展合作。

“

每當我們遇到問題、或者是有新的開發需求時，思想科技總是能在第一時間介紹最佳方案，例如介紹Distance Matrix API幫助優化司機調度等，此外，每當Google Maps Platform有新的服務出現時，他們也會視LINE GO業務需求介紹相關服務。

黃佩恩 - LINE GO 技術長

Google Maps Platform

Elevate Your Digital Experience With

思想科技 MASTER CONCEPT

Talk to our specialists at sales@hkmci.com to start your cloud migration journey with us.

聯繫我們