

Webからの問い合わせ顧客に即対応！架電通知で確実にスムーズな対応が可能に

お客様が感じていらした課題・要望

● Web問い合わせにメールだけでは気づかず機会損失に

株式会社湘南ゼミナール様は、全国各地に265教室を構える学習塾・進学塾を運営し、教育関連事業を行っている企業です。公立高校受験や難関高校受験、大学受験など各コースの集団授業に加え、個別指導コースを設けています。

そのなかで「河合塾マナビス」の全国48校舎で、2022年7月より「急コール」を導入いただいています。「河合塾マナビス」は河合塾と提携し、映像授業と大学受験のプロのアドバイザーによる個別サポートで、現役高校生の大学受験対策を行っています。



お話を伺ったご担当者様

吉田貴幸 様

株式会社湘南ゼミナール河合塾 マナビス事業本部 事業本部事務 マネージャー

「急コール」の導入に至った背景と課題**● 顧客からのWeb問い合わせにより素早く対応するために****「急コール」導入のきっかけと背景を教えてください。**

これまでは電話でのお問い合わせが中心だったのですが、ここ数年でWebでのお問い合わせが一気に増えてきました。以前はお電話でのお問い合わせをいただいたり、既に通っているご友人と一緒に来校されて、というケースが中心だったのですが、5年ほど前から圧倒的にWebでのお問い合わせが増えています。

資料請求や体験授業のお申込みなどWebからお問い合わせがあると校舎にメールが届くようになっていました。そのメールを確認したら、お問い合わせのサイトにログインして、顧客情報を確認して電話をかけるようにしているのですが、お問い合わせが多くなるのは高校生が主に活動する時間帯で、それはちょうど校舎も忙しい時間帯なのです。

「河合塾マナビス」では、映像授業後に毎回生徒さんとの1対1の面談、さらに月1回の面談を設けることで大学受験合格のための徹底的なサポートを行っています。社員が生徒さんとの面談中だとすぐに対応ができず、こちら手が空く時間帯に電話をかけると、今度は逆にお客様と繋がらないということも頻繁に起きていました。

夏期講習前の7月などは特にお問い合わせが多く沢山のお客様が塾をお探しになります。塾を探す時に、どこの塾にするか決めているというケースもちろんゼロではないと思いますが、基本的に資料を見て比較されることがほとんどです。「河合塾マナビス」と同様に映像授業を行う進学塾はたくさんありますし、車の一括査定のようにさまざまな学習塾の資料を一括請求するサービスなどもあります。

こちらが電話をする前に他の塾さんから連絡があればそちらに繋がってしまったり、実際に「いろいろな塾から電話がかかってきました」と言われたりすることもあり、機会損失していると感じていました。お客様からそのように言われている時点で他の塾さんが私たちよりも早く電話をしているわけですね。私自身がそうですが、お客様の立場からすれば、最初の2、3軒でいいなと思うところから電話がきたら、それでもういいかなと思ってしまうと思うのです。

こうした状況をなんとかできないかという話を部署の上長と打ち合わせしていた時に、何気なく「メールを受信したらすぐに電話とかがくるといいんですけどね」という話が出ました。面談中などでも、お問い合わせが入っていることに気づけるだけで、これまで3番目、4番目に電話をかけていたものが、もしかしたら3番目、2番目にかけられるかもしれない。そこで「メールが来たら 電話」と検索して知ったのが「急コール」だったのです。

導入の決め手となったポイント

●メールに“気づく”ことが最重要。電話なら面談中でも問い合わせに気付ける！

「急コール」を導入される“決め手”となった理由は何でしたか？

実は、お付き合いのある会社さんから、メールが届くとICTデバイスとリンクして、ライトが光るサービスの提案もあったのですが、メールがあったことに“確実に気づく”ことが重要だと考えました。

パトランプのように、あまり大げさすぎるライトですと、生徒さんも集中できませんし（笑）。なによりライトが光るだけでは、見ていないと気づけないことも考えられますが、電話が鳴ることで気づくことができさえすれば、すぐに対応ができるのです。



多少ランニングコストがかかっても、電話がかかってくる「急コール」の方が確実性は上がります。それから面談中であっても電話ならリアルタイムで気付けるのがいいですね。

例え、その時面談中で対応できなかったとしても、電話があったことでパソコンを開かなくてもメールの受信に気づけているので「次の面談の前に、1本電話をかけておこう」とスムーズに対応できています。

こうした私たちの使い方は本来の「急コール」の使い方とは違うのかなと思うのですが、中古車査定サービスなどでも同じような使い方ができるのではないのでしょうか。

導入してみた効果や感想

●お問い合わせに迅速に対応することで、見学率が数%アップ！

迅速な対応を求められるサービスに役立つとお伺いし、大変嬉しく思います。「急コール」をお使いいただいて、いかがでしょうか？

現在は全国にある48の教室に合わせ、48架電パターンで「急コール」を導入しています。お問い合わせメールの通知と合わせて「急コール」でそれぞれの校舎に架電通知がくるため、迅速に対応できるようになりました。

お問い合わせに対してこちらから電話をかけ、それがまず見学に、そこからさらに体験授業や入校へと繋がっていきます。この割合が昨夏と比較し大きく向上しました。それに伴い、入校率もやや上がっています。

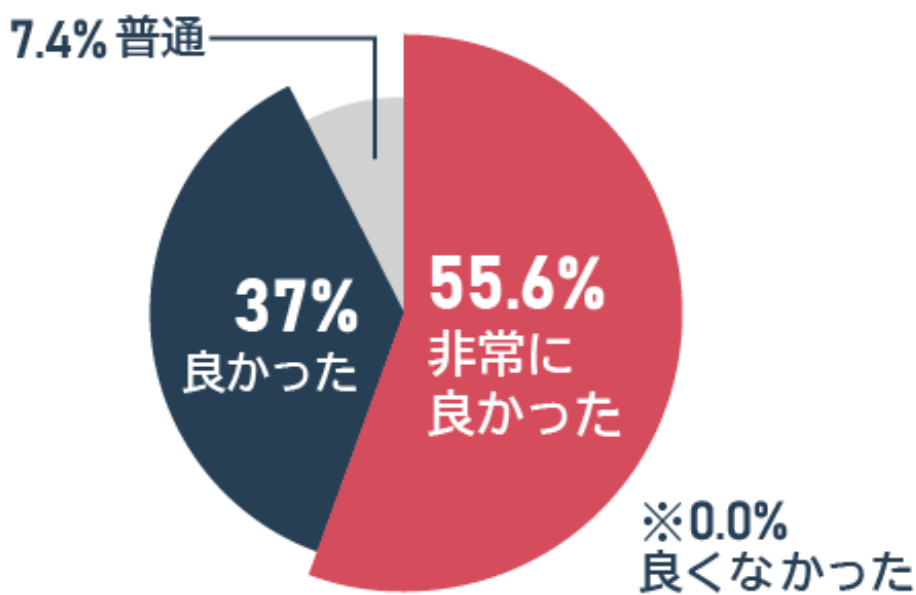
お問い合わせいただいたお客様に見学に来ていただくのが一番重要なところで、ご来校いただければお客様のご要望を詳しく伺えるので、見学率が上がったというのは非常に嬉しい効果だと思っています。

導入当初は、校舎が多忙な時間帯に電話が増えると社員の負担になるかもしれないとも思ったのですが、各校舎の社員からも「お問い合わせにすぐ気づけるようになってよかった」と評判は良いです。お問い合わせがあるとすぐに電話がかかってくるので、逐一お問い合わせの状況を気にせず済むという声もありますね。本部からの業務指示もメールで行っているため、メールを全く見ないということはないのですが、やはりスムーズに対応ができるという点が導入して良かった一番のポイントです。

実際に私もトライアル段階で使ってみたのですが、Webからのお問い合わせが完了してから1分以内に校舎に架電通知があり、これは便利だと感じました。電話を取れて、校舎の社員がお客様に電話ができる状況にあれば、本当にすぐお問い合わせしたお客様に連絡ができます。すぐに電話をかけたら、逆にお客様から驚かれた、という話も聞いています。

「急コール」からの架電通知は1回のみに設定していて、すぐに対応するか、後で対応するかを選ぶようにしています。電話に出られないということは忙しいということなので、何回も架電があると逆に負担になってしまうのです。近隣校舎や上長にエスカレーションするというご提案もいただいたのですが、近隣校舎からお客様に電話をかけても、その校舎の面談の様子は分かりません。また、その校舎も自分たちのところに来るお問い合わせ対応もあるので、エスカレーションは設定しないということにしました。

開館時間外には、校舎の電話に「急コール」からの着信履歴が残っていますし、休み明けにはメールを確認もするのですぐに対応ができています。



全校舎のスタッフに急コール導入後の感想を聞いたアンケート結果

今後の展望・ワイドテックへのメッセージ

●スムーズな問い合わせ対応が顧客満足度にも結び付いている

今後さらに満足いただくために、ご要望などはございますでしょうか。

導入まで非常にスムーズに対応いただけました。他社とは用途が違うと思うのですが、こちらの要望に合わせて調整していただけるので、とても使いやすいです。「急コール」を導入したことで、お問い合わせに即座に対応できるようになり、顧客満足度にも繋がっていると感じています。お問い合わせをされたお客様に「湘南ゼミナールに問い合わせてよかった」と思っていたら嬉しいですね。

現在は「急コール」から架電通知があったら、問い合わせ情報管理システムにログインし、顧客情報を確認して電話をかけるという流れなのですが、そのまま顧客情報の番号に電話を折り返せるサービスがあれば、ますます便利になりそうです。

お問合せ・お申込みは
お気軽にご連絡ください | **03-5829-4886** **cuecall@widetec.com**

即時性と確実性が上がり、遠隔医療を行う医師の働き方改善に貢献

事業内容：夜間救急遠隔即時コンサルテーション

お客様が感じていらした課題・要望

- 夜間救急遠隔即時コンサルテーションで、対応時間（メールへの気づき）を早めたい
- 夜間救急の現場、および医師の待機時負担を軽減したい



株式会社STERS様は、夜間に特化した救急時の遠隔即時コンサルテーションを行う会社です。インターネットを利用して医療機関と放射線科医を結ぶ遠隔医療システムと、時差を併用することで、海外に在住する放射線科医が、症例を見て夜間救急時のコンサルテーションを即時に行っています。



お話を伺ったご担当者様

松本 純一 様

株式会社STERS 代表取締役

放射線科画像診断専門医

聖マリアンナ医科大学 救急医学 講師 / デジタルヘルス共創センター 副センター長
日本救急放射線研究会 副理事

「急コール」の導入に至った背景と課題

●夜間救急の現場を遠隔医療でサポートするサービスを展開

「急コール」導入のきっかけと背景を教えてください。

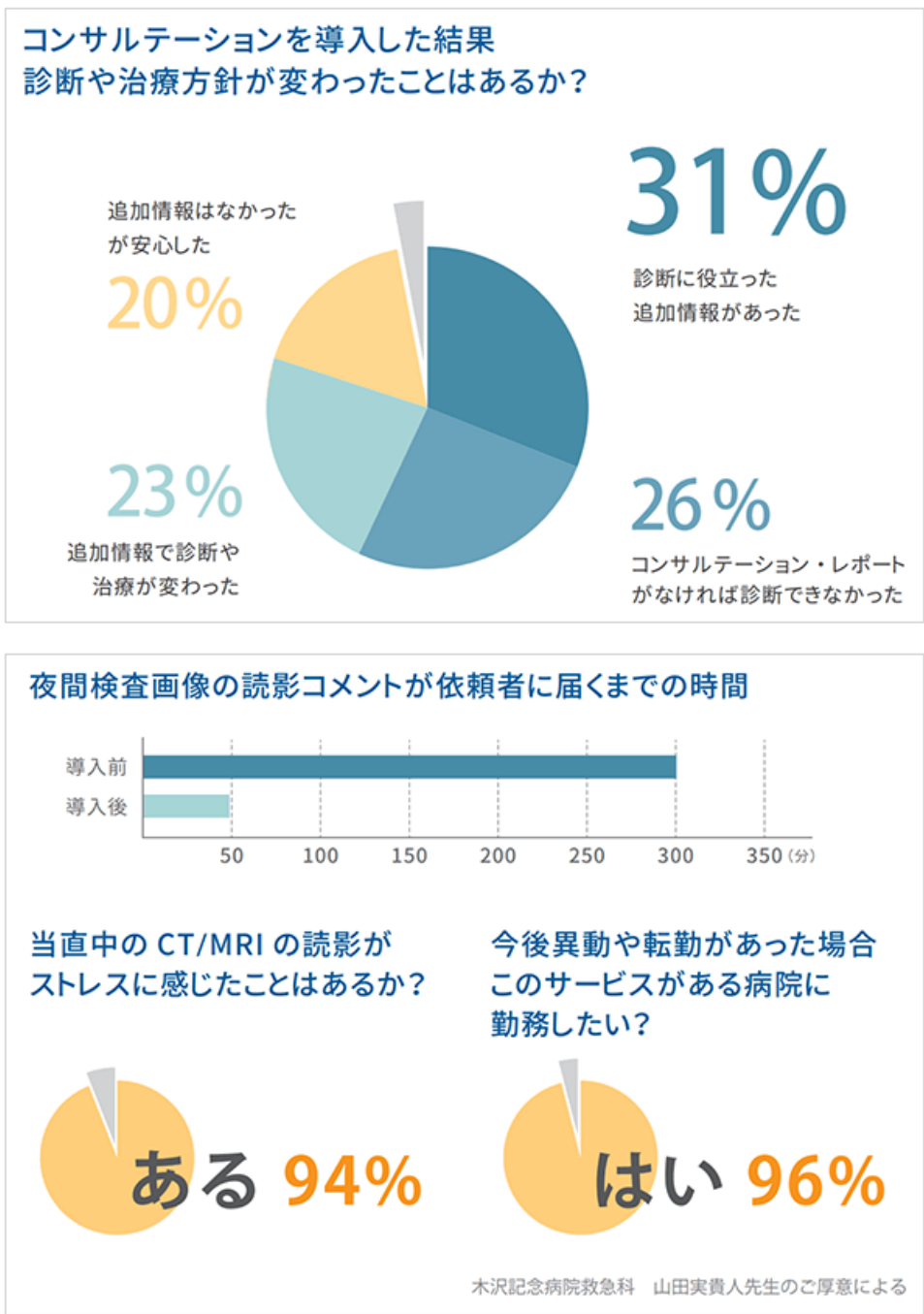
我々が展開している夜間救急遠隔即時コンサルテーションというのは、夜間救急に特化して遠隔即時コンサルテーションを行うというものです。夜間救急時に医療機関で撮影されたCT検査やMRI検査の画像を、遠隔地にいる放射線科専門医が診断し、医療機関いる当直医へドクターズオピニオンとしてコンサルテーションを行います。応急処置に追われる当直医の負担を軽減するのはもちろん、画像診断のスペシャリストとしての放射線科専門医の目を通したコンサルテーションを行うことで診断の見落としを防ぐことにも繋げることができます。

まず、このサービスを展開するに至った背景からお話しましょう。

日本ではあまり知られていないのですが、社会的な背景として、画像診断を行う専門医が不足しているという問題があります。CT検査やMRI検査を行う装置の数は全国に1万3,000台ほどあるのですが、それに対し放射線科専門医はアンバランスで4,500人ほどしかおらず、救急放射線を専門にするというのはさらにニッチで、恐らく100人程度しかいません。そのなかで、夜間も勤務する医師となると……、担い手が非常に少ない状況です。

多くの患者さんがご存知ないのですが、画像診断は、患者さんの診断そのものだけでなく、治療方針を決定する上でのキーにもなっています。どう治療を進めるか、所見が無ければ帰って大丈夫であるとか、緊急手術が必要だとか、とりあえず入院しましょうとか。本来は専門医が画像診断をした方が良いのですが、夜間や休日に勤務している放射線科専門医はほとんどいないのです。

以下の図表等は、契約している医療機関のひとつ、木沢記念病院様（現在の中部国際医療センター様）による調査結果になります。急コール、および夜間救急遠隔即時コンサルテーションを導入して改善された課題が、多く見受けられます。



夜間救急の現場でもCT検査やMR検査は行うのですが、その画像を診断する専門医がおらず、検査はするけれど診断は専門医が来る翌日の朝に……、ということも往々にしてあります。夜間救急の現場は、救急の先生や研修医、若手の医師で回すことが多く、自分で診断がつかない場合は、休んでいる上級医を起こして診断をお願いするということに。その代わりとなるのが我々の夜間救急遠隔即時コンサルテーションなのです。

21:00～8:30の夜間に特化していて、準夜帯は国内医師、深夜帯は時差を利用して日本の医師免許を持つ海外在住の専門医が対応しています。ただ、海外在住の専門医が少ないため、国内の医師も深夜帯を担当している状況です。

医療機関からの検査画像はクラウドサーバにアップされ、それを専門医がクラウド上で診断します。即時診断が必要なので、依頼があると、担当医にメールで連絡するというシステムになっており、15分後に診断が完了していない場合は、再度メールが送られてくるという仕組みです。

「急コール」導入の決め手となったポイント

● 確実性の高い電話で即時対応が可能に。医療現場の負担も軽減

「急コール」を導入される“決め手”となった理由は何でしたか？。

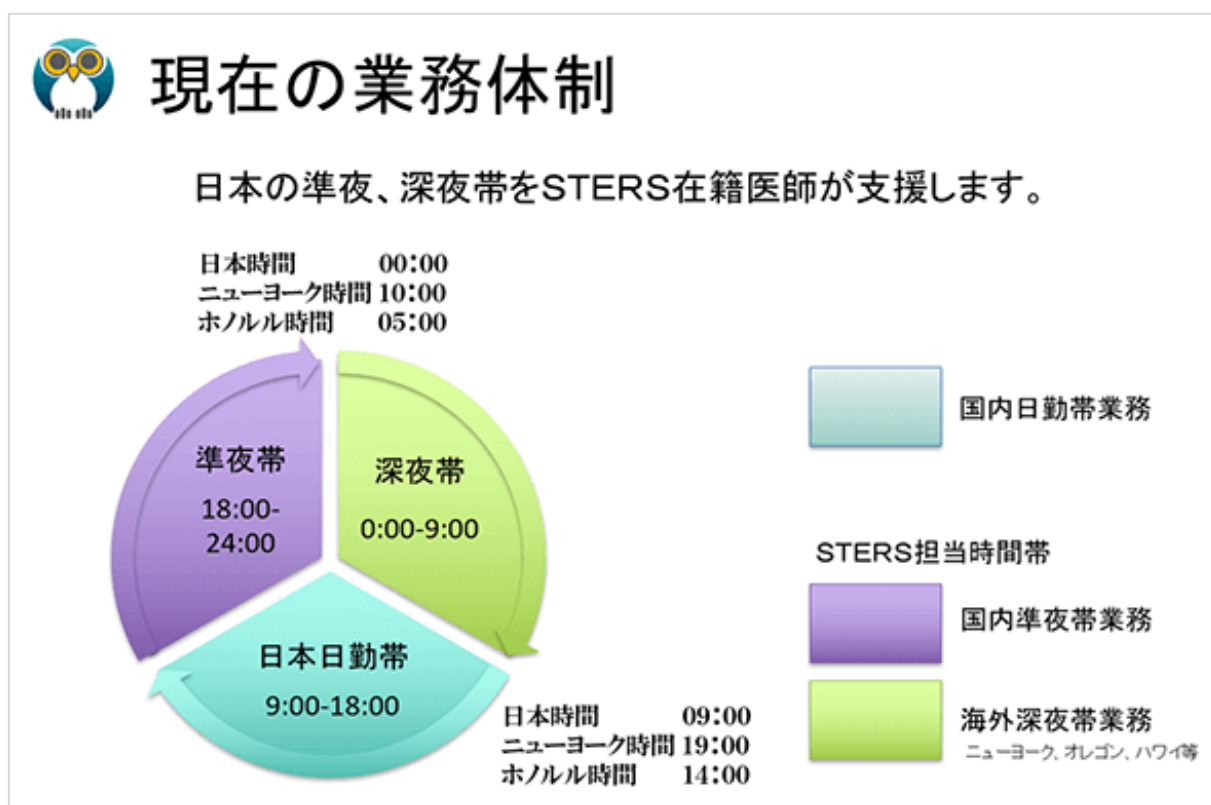
現在、9名の在籍医が曜日、時間帯でシフトを組んで、その時間帯を受け持つ医師が一人で複数の医療機関からの依頼に対応するという体制です。昼間は別の仕事があり、その勤務後に対応する医師も多くいます。依頼がくるのは夜間ですから、正直なところ、できれば寝ていたいのです。

依頼が発生した時の通知方法としてはメールやLINEなどもありますが、寝ている人を起こすというミッションを達成する通知方法となると、やはり電話が一番確実です。

急コール導入以前は、医療機関から依頼と同時に電話をもらうようにしておりましたが、夜間救急の現場というのはみなさんが想像する以上に忙しく、電話をかける作業が医療機関の負担になっていました。

こうしたことからメールと電話を紐づける必要性は以前から感じていたのですが、求めているようなサービスはなかなか見つからず、またコールセンターの導入も検討したのですがコストの面から断念しました。

「急コール」の存在を知った時は、やった！見つけたぞ！という思いでしたね。



「急コール」導入してみた効果や感想

● 電話がなるまで確実に休めることで働き方が変わった

「急コール」をお使いいただいて、いかがでしょうか？

なんでもっと早く導入しなかったのかなと思います。現在は、深夜帯を担当している私を含めた2名の国内医師と、育児中の海外医師の3名に電話がくる3架電パターンで利用しています。利用している医師は、みんな口を揃えて「導入して良かった」と言っていますよ。

特に気に入っているのが、固定メッセージが流れる点です。

電話がなった時点で読影依頼だと分かるので、流れているメッセージの途中で電話を切って、すぐに診断に取り掛かることができるからスムーズなんです。人からの電話の場合は、受け答えをする必要があるの時間のロスになりますし、寝起きだと対応が面倒ですね。固定メッセージだから、ちゃんと最後まで聞かなくても良いというのがラクなんです。

それから確実に電話になるという点です。

メールの場合、気づかなかったり、見落としてしまったりということが起こり得ますが、電話がくるので対応が大きく遅れるというリスクがなくなり、一度で出ない場合は繰り返し電話がくるので確実性も上がりました。

また、電話になるまでは休めるという面でも非常に大きなメリットを感じています。これまでは気を張って何度もメールを確認しながら待機しなくてはならず、依頼がこない時でもしっかりと休むことができませんでした。

「急コール」を導入したことで、次に電話になるまでは確実に空き時間になるんです。メールを気にしながら少し休むのと、たった1時間でも電話になるまで寝られるのとでは、翌日への影響も大きく変わります。

導入後は、依頼元である医療機関からの架電の手間を廃止することができ、お客様からもとても喜ばれています。



今後の展望・ワイドテックへのメッセージ

●他の医療機関や医師の働き方改革にも急コールが役立つのでは

「急コール」がそのような形で医師や医療現場に貢献できていると知り、大変嬉しく思います。今後さらに満足いただくために、ご要望などはございますでしょうか。

導入はスムーズに行えましたが、現状使っている我々の遠隔医療システムと「急コール」のシステムとのより密な連携機能があると嬉しいですね。現在は、システムエラーに備えて、1時間以内にコンサルテーション結果がこない場合は依頼元である医療施設から担当医へ電話をもらうようにしており、医療的にクリティカルにならないよう運用ルールを定めています。

速さと確実性を上げる「急コール」は、他の医療機関でも役立つことは容易に想像できます。緊急時に電話を鳴らすというのは今まで属人的な作業でしたが、「急コール」のようなサービスを活用することで、手間もかからず確実にミッションを達成できるというのがDX化のメリットのひとつではないでしょうか。2024年から開始される医師の働き方改革でも「急コール」は活用できるのではないかと考えています。

本日は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。医療機関や医師の働き方改革に「急コール」が活用いただけるよう、今後のサービス品質向上にぜひご期待ください。

お問合せ・お申込みは
お気軽にご連絡ください



03-5829-4886



cuecall@widetec.com

平日（土日祝休）
9:30-17:30



「急コール」は、連絡情報解析通知システム及び連絡解析通知装置として特許を取得しています。（特許第6244057号）／「急コール」Webサイト：<https://www.cuecall.jp>

無料トライアル(2週間)も実施しています。どうぞお気軽にお電話・メールでお問合せください。

危機管理サポートのメール見落としリスクを、最大限に回避

お客様が感じていらした課題・要望

- メールの「見落とし」リスクを限りなくゼロに近づけたい
- 将来的な費用削減を視野に入りたい
- 既存のシステムをストップさせることなく導入したい



株式会社JTBグローバルアシスタンス様は、BtoBtoC市場における企業向け会員制アウトソーシング事業を担われている企業です。

個人化する海外旅行に対し、お客様の旅行をサポートするアシスタンスカンパニーとして、1990年に設立。会員基盤を持つ多くのビジネスパートナー様のお客様の海外旅行をアシストされています。

また、世界の主要都市におけるグローバルネットワークや、24時間365日お客様のご要望にお応えするためのトラベルコールセン

ターを構築し、国内・海外の旅行のコンサルティングやさまざまな情報提供、旅行中のトラブル解決や現地での快適な旅行のためのアシスタンスサービスを提供されています。



株式会社JTBグローバルアシスタンス様Webサイト

「急コール」の導入に至った背景と課題

● 危機管理業務を速やかに遂行するため、「急コール」を導入

弊社では、海外へ渡航されるお客様の安全を24時間365日サポートする受託業務を行っています。海外での様々な事故、事件等の最新情報、外務省「たびレジ」や弊社の危機管理ソリューション等の各種のリスク情報を常に取得し、各受託企業様および関係機関へ必要な情報に基づき最適な対応をします。

危機やリスクといったそれらの情報の中には時差がある海外発信のものも含まれるため、情報収集は日々休みなく行っています。それら収集した情報の内容を迅速に把握し、危機管理方針の判断から実行といった業務を速やかに遂行するため、メール監視が必要でした。

当初はメール監視システムを導入し、新着メールがあるとライトが点灯する仕組みを利用していました。担当者はそれをアラートにして定期的にメールをチェックするのですが、いつ点灯したか見落としてしまうリスクを回避できる方法を模索していました。

人が行う業務では「見落とし」といったミスが発生する恐れがありますが、私たちの業務はお客様の危機管理サポートですので、届くメールの見落としが致命的な問題に発展する可能性もあります。そのリスクを限りなくゼロに近づける方法を見つけることが課題でした。

また、受託受業様が增加するにつれて、当初導入していたシステムの対応機器を増設する必要があったことも、メール監視方法見直しのきっかけでした。増設については費用的な問題もありますが、増設対応で一時的にでも監視システムが停止することは避けたいと考えていました。システムの確実な導入と稼働、そしてコストという両面で、導入に負担のかからないシステムを探していました。

「急コール」導入の決め手となったポイント

● メールへの気づきを早め、離れた場所でも利用でき、低コストであること

業務の遂行上、定期的に届くメールであっても内容を確認する間隔が空くことは避ける必要があり、定期的に必ず確認することが必要です。

急コールの場合はメールが届くと直ぐに確認者に通知（架電）が行われることや、ライトを点灯する場合では目の届く範囲に拠点に限られてしまうことが、架電通知なら離れた拠点でもメールが届いたことを確認できることがメリットと感じました。

また、受託企業様が増えても架電パターンが同じであれば、対応機器を増設せずに利用できることが費用削減に繋がると判断しました。

「急コール」導入時に不安や懸念事項はありましたか？ある場合は、どのように払拭、又は解決されたのでしょうか

業務に対応する拠点には海外も含まれています。急コールのご説明をお伺いした当初は海外への架電実績がないということで導入が実現できるか懸念しておりましたが、そのことをお問い合わせした際、事前に海外への架電動作検証を実施していただき、問題ないことが確認できたため、安心して導入に至ることができました。

「急コール」導入してみた効果や感想

● 危機管理業務の遂行が、円滑、かつ低コストで実現できる

具体的な部分はお話することは難しいのですが、当社の要求する機能はしっかりと網羅されており、機能とコストパフォーマンスの高さに大変満足しています。

「メール見落としのリスクを最大限に避ける」という最も課題を感じていた点はクリアになり、かつ非常に低コストで導入できるという点に魅力を感じての導入でしたが、導入後は以前のしくみよりも対応が迅速になって、使い勝手が良い点にも満足しています。

今後の展望・ワイドテックへのメッセージ

● 当社の業務内容に最適化できるような機能向上に期待

弊社業務においては、メールの本文に様々な秘匿情報・機密情報を扱う内容が含まれる可能性がある為、メール本文自体を急コールに送ることがないように配慮が必要です。

通知（架電）を受けた後に、実際のメール確認を行うという業務の流れを迅速に行うために、架電アナウンスを動的にできれば、対応時間の短縮に繋がると考えます。

メール本文の特に秘匿情報・機密情報を、過去の対応内容からAIが分析し、対応プライオリティを加味した架電アナウンスを受けることなどができれば、対応時間の短縮に繋がると考えます。

今後の機能向上に期待しています。

お問合せ・お申込みは
お気軽にご連絡ください



03-5829-4886



cuecall@widetec.com

平日（土日祝休）
9:30-17:30



「急コール」は、連絡情報解析通知システム及び連絡解析通知装置として特許を取得しています。（特許第6244057号）／「急コール」Webサイト：<https://www.cuecall.jp>

無料トライアル(2週間)も実施しています。どうぞお気軽にお電話・メールでお問合せください。

「急コール」の強力バックアップでRPA業務が“100%”に近づく

お客様が感じていらしかった課題・要望

- 夜間業務の自動化のためRPAを導入、エラー発生時に異常を電話で伝えるシステムが必要
- スムーズで簡単に導入したい



株式会社学研ロジスティクス様は、教育サービスならびに出版事業大手である、学研ホールディングス様の物流部門を担われている企業です。出版物のみならず、アーティスト関連の通販グッズやCD・DVDなどのレンタル物品など、幅広い分野の物流を請け負われています。

同社では夜間は入出庫を行わず、外部業者に委託してバックヤード業務に専念していましたが、2021年6月よりRPAを導入。これに伴い、夜間業務を自動化することになったため、エラー発生時の連絡手段として「急コール」をご採用いただきました。

現在はまだトライアルの段階ですが、運用は非常にスムーズで、今後は昼間や休日業務への展開も検討されています。

「急コール」の導入に至った背景と課題

● RPAによる自動化でエラー感知が困難になり、「急コール」を導入

弊社は物流サービスを提供する会社ですが、24時間入出庫は行っておらず、毎日21時以降はいったん物流を止めています。その時間帯は、物流システムを稼働させるサーバーのバックアップや、売上データの承認・確定、その日の出荷データの取りまとめ等のバックヤード業務に当てております。

従来、本業務は外部業者に委託していましたが、省人化によるコスト削減を目的に、2021年6月からRPA (Robotic Process Automation) を導入することになったのです。21時以降の時間帯はすべて自動化され無人となり、人による監視の目がなくなりました。

これまではサーバーのエラー等が発生しても、誰かが異常に気づくことができ、その都度弊社のシステム担当者に電話をかけることで復旧対応をしてきました。しかしRPAへの切り替え後

後は、異常を知らせる通知メールの配信はできても、電話まではできません。

そこで、エラーメールを受信すると同時に、自動的に電話を鳴らしてくれる架電システムである「急コール」を採用する運びとなったのです。



学研ロジスティクス様の入出庫

「急コール」導入の決め手となったポイント

● 「急コール」に決めた理由は、導入までのスムーズさ。事前準備はほぼゼロ

条件に合致したメールを受信すると、自動的に電話で知らせてくれる架電サービスがあると知り、インターネットで検索して「急コール」を見つけました。

似たようなサービスを提供する会社はいくつかあったのですが、比較検討したところ、「急コール」は導入が非常に簡単で、弊社の負担がほぼなくて済むことがわかったのです。

サービス環境の構築はすべてワイドテック側で行ってくれるので、弊社は指定された急コールのメールアドレスに配信するよう、RPAの設定をするだけ。導入までのスムーズさが、一番の決め手となりました。

「導入してみた効果や感想

● 人による監視を“100%”とし、そこにRPAが近づくための施策が「急コール」

何も問題がなく、かえって怖いくらいです（笑）。実は、これまでバックヤード業務を委託してきた外部業者との契約はまだ継続中で、現在はいわば並走期間のようなもの。何かエラーが起こりRPAでは対処しきれなくとも、人間がサポートすることも不可能ではありません。なのでRPAの精度を高めるため、本当はこの間にいろいろ起こってくれた方が助かるのですが、今のところまったくトラブルなく、順調に利用させていただいています。

あまりにも何も起こらないので、何度かテストとして作作的にエラーを起こし、「急コール」がどのように作動するのか試してみたことがありますが、エラーメールを受信すると同時に即電話がかかってきて安心しました。これなら、いざという時でも問題なく使えそうです。

システムエラー等は頻繁に起こるわけではなく、あっても1年に1、2回程度です。しかしそれでも、エラーによって夜間のデータ作業がストップしてしまうと、翌日の物流業務にも支障が出てしまいますので、絶対にリカバーしなくてはなりません。頻度は多くないとはいえ、その夜起こった問題は、夜の間に完全にクリアにしておく必要があるので、プレッシャーは甚大です。

人の目による監視で確実にエラーを回避できる状態を“100%”とすると、RPAに入れ替えた後も、100%にいかに関わりなく近づけられるか。ロボットが100%人間に取って代わることはありませんが、できるだけ100%に近づけることで、将来的には人的コストを大きくカットすることができます。それこそが、弊社が「急コール」を導入した大命題とも言えます。

ご希望にお応えし「急コール」の呼出リトライ回数を追加

はい、従来「急コール」の呼出リトライは最大で3回までとのことでしたが、先述した通りシステムエラーは絶対に回避しなければならず、万が一のことを考えると3回では足りないのでは？と不安になり、ご相談させていただきました。ありがたいことに、即座に3回から6回にリトライ回数を増やしていただき、とても助かりました。

やはり「急コール」から電話を受けるのは夜間であることを想定すると、担当者が眠ってしまっている恐れもあります。電話に出なければ、順繰りに別の担当者にかかけ続けてくれるとは言え、深夜早朝など全員寝ている場合もあると思われますので、リトライ回数が増えるのはありがたいですね。

現状「急コール」からの電話を受ける担当者は、自分ともう1名の2名のみですが、外部委託業者との契約が終了する今年秋以降からは増員し、本格稼働に入ります。

おそらく每晚3〜4名が電話を受ける体制になると思われ、それだけの人数に順繰りにコールし、最大で6回もリトライしてくれるということであれば盤石です。

それでも誰も起きないという場合は、さらにRPAから「急コール」に連絡し、起きるまで何度でもモーニングコールする仕様にしております。担当者の方には、寝るのを諦めてエラー対応してもらうしかないですね（笑）

さらに、深夜早朝になると起き抜けに電話に出ることが予想されますので、操作はごくごくシンプルな方がいい。その点「急コール」は電話に出てからの操作も、ボタンプッシュだけで済みますので、寝起きでも対応できます。せっかく「急コール」に呼び出してもらったのに、肝心の操作が複雑で使いこなせないのでは意味がないですから。

確実に担当者を起こしてくれて、呼出後の操作もシンプル。深夜にシステムエラーが発生する可能性があり、しかも即時対応が必須という厳しい条件下で、「急コール」が頼りになるのはこうした理由からです。「急コール」は確実性と操作性を併せ持つ、優れたサービスであると絶対の信頼を置いています。

今後の展望

● 社内アプリケーションの不具合通知を「急コール」がサポート

現在は夜間のRPA業務のサポートツールとしてのみの利用ですが、使い勝手が良いので、今後は昼間や土日祝日の業務にも活用していくことを検討しています。

弊社では、独自の社内アプリケーションを用いて入出庫管理を行っていますが、アプリに不具合が生じた時に誰に連絡したらよいかわからず、業務がストップしてしまうケースがありました。このような場合、メールの件名に不具合の内容を記入すれば、それぞれ違ったシステム担当者にコールする仕組みが「急コール」にあれば、便利に使えるのではと思っています。

ワイドテックへのメッセージ

● 今後のリニューアルと新機能にも期待

RPAの本格導入に伴い、無人の社内で起こるエラーの見逃しを懸念しておりましたが、「急コール」という素晴らしいサービスのおかげでも助かっています。エラーは起こらないことが一番ですが、万が一起こっても「急コール」があれば安心です。今後も新機能が追加されると伺っていますので、ますます期待しております。



写真は学研ロジスティクス様の外観

お問合せ・お申込みは
お気軽にご連絡ください



03-5829-4886



cuecall@widetec.com

平日（土日祝休）
9:30-17:30



「急コール」は、連絡情報解析通知システム及び連絡解析通知装置として特許を取得しています。（特許第6244057号）／「急コール」Webサイト：<https://www.cuecall.jp>
無料トライアル(2週間)も実施しています。どうぞお気軽にお電話・メールでお問合せください。

助けられる牛を1頭でも多く！アラートメールの気づきを早めるために

お客様が感じていらしかった課題・要望

- 牛が危険な状態になった時に携帯に配信されるアラートメールをリアルタイムで受信したい
- アラートメールにいち早く気づきたい



出荷間近の牛が死んでしまうと、得られる予定だった売上はもちろん、それまでにかかったエサ代や人件費などがすべて水の泡になってしまいます。起立困難アラートメールの精度は良くて助かっていたのですが、少しでも早くメールに気づく方法はないものかと、うちのU-motionを担当してくれているスタッフに相談したところ、御社の「急コール」を見つけてくれたのです。

お話を伺ったご担当者様

● 【ポテも一ふぁ一む様のこだわりを3つ、ご紹介します】

■その1 ヌレ子から肥育することで、安定して良質なお肉をお届けしています

一般的な肥育農家は生後約6か月の子牛を買い付け育てて出荷していますが、私達の士幌黒牛は生後7日～10日前後の「ヌレ子」と言われる、生後間もない子牛から育てています。

そのため子牛ごとの特徴をより深く理解したうえで育てることができるので、常に安定した良質な肉質（A5やA4ランク）をお届けしています。



山田 純理 様（代表取締役）

■その2 環境にやさしい循環型農業に取り組んでいます

北海道士幌町はジャガイモの一大産地です。

農場から出た堆肥は士幌町の地域農家で様々な農作物の肥料となります。

その肥料を使って作られた農作物の一部（ジャガイモなど）は士幌黒牛のエサとしても利用し、地域の循環型農業が今以上に発展するように取り組んでいます。

■その3 牛と従業員の仲がいです

うちは従業員に恵まれていると心から感じています。年は離れているけどみんな真面目で、優しく、一生懸命で。そんな従業員が世話をしているからこそ、牛が従業員になついています。犬みたいな芸をするわけではありませんが、人にすぐ寄ってくるんです。

「急コール」導入に至った背景

● 自力で起き上がれなくてもがいている牛に、いち早く気づくために

出荷が近くなるとお肉がついてきて牛の体はかなり大きくなり（大きい牛では800kgを越えます！）、気持ちよく牛舎で横になっていると中には自力で起き上がれなくてもがいている牛がいます。

これを「起立困難状態」と肥育農家では呼んでおり、この状態が長く続くと牛は窒息死してしまいます。

この起立困難状態をいち早くメール（起立困難アラートメール）で知らせてくれるU-motionというサービスを導入したのですが、メールだと受信に気づかないことや、携帯の設定によってリアルタイムに届かないこともあって。

出荷間近の牛が死んでしまうと、得られる予定だった売上はもちろん、それまでにかかったエサ代や人件費などがすべて水の泡になってしまいます。

起立困難アラートメールの精度は良くて助かっていたのですが、少しでも早くメールに気づく方法はないものかと、うちのU-motionを担当してくれているスタッフに相談したところ、御社の「急コール」を見つけてくれたのです。

導入の決め手となったポイント

● 電話なら絶対に気づく。いち早く気づく

せっかく丹念に育てられた牛が死んでしまったりすると、肥育農家さんには大変な痛手となってしまいますね。そのような中で、「急コール」を導入していただいたわけですが、同様のサービスの中から「急コール」をお選びいただいた、決め手を教えてください。

いくつかありますが

- メールサーバーへの確認頻度が十分であること（1分に1回は特定メールをチェック）
- 特定メールを確認してから架電するまでのタイミングが早いこと（メールを確認してからだいたい2分以内には自動架電してくれることが多い）
- 登録さえしておけば、だれかが出るまでずっと架電し続けてくれること
- 月々のランニングコストが、他のサービスと比較検討しても、圧倒的に低く抑えられること

そしてやはり『電話ならどんなことがあっても絶対に気づく』ということが決め手でした。せっかく起立困難アラートメールが届いていても、私やスタッフが気づかないと牛を助けられませんか。

でも電話なら長い時間大きな着信音で知らせてくれますし、万一出られなくても着信履歴が残っておりすぐに対応できるので、とても助かっています。

導入時の不安や懸念事項

● デモ環境でのテストで得た、安心と納得

メールがちゃんとサーバーに届くのか？また届いてもちゃんと架電されるのか正直不安でした。

でもしばらくの間デモ環境を無料で使わせていただき、そこでちゃんと架電されるか何回か実験できたのが良かったです。

実際に特定メールを送ってみて、登録した電話番号に架電されたときは飛び上がって喜んでしまいました（笑）

あとはメールが届いてから架電されるまでにどのくらい時間がかかるのかちょっと心配していましたが、メールの到着と同時に電話がかかってきたので安心しました。



導入してみた効果や感想

● 助けられたのに助けることができなかった牛を、1頭でも減らすために

「急コール」を導入いただき、これまでの課題や悩みは解決されましたか？

おかげさまで起立困難アラートメールを見落とすことがなくなり、電話が来たらすぐ牛を助けに行けるようになりました。自分がメールを確認する前に、急コールから架電されることもありますからね（笑）

実際、デモ環境を2週間程度お借りした際も、アラートメールから急コールが架電、2頭の牛を助けることができました。アラートメールの対象となっている牛は1000頭いるのですが、だいたい2週間に1回、多い時は1週間に何回もメールが来ることがあります。正直な話、もがいている牛を1頭救えることができ無事に出荷できれば、それだけで急コールやU-motionに投資している金額をカバーできます。このようなことから急コールの導入は非常にコストパフォーマンスが良いと感じています。

また、アラートメールが来ているかいちいち気にしなくなりましたし、何より「牛が起立困難でもがいていても電話がかかってくる」との確信があるので、夜は安心して寝られるようになりました（笑）

これからも愛情をこめて育てた美味しい土幌黒牛を皆様のもとへお届けできるように、より一層がんばっていきます。

お問合せ・お申込みは
お気軽にご連絡ください



03-5829-4886



cuecall@widetec.com

平日（土日祝休）
9:30-17:30



「急コール」は、連絡情報解析通知システム及び連絡解析通知装置として特許を取得しています。（特許第6244057号）／「急コール」Webサイト：<https://www.cuecall.jp>

無料トライアル(2週間)も実施しています。どうぞお気軽にお電話・メールでお問合せください。



「警報への気づき」を早め、見落とし等のミスを減らす 「急コール」は、監視業務の改善に有効です

お客様が感じていらしかった課題・要望

- 24時間監視システムからの緊急メールに早く気づくこと
- 見落としリスクに対する担当者の精神的なプレッシャーの低減
- 夜間・休日のメール見落としを防ぐこと



「急コール」の導入に至った背景と課題

- 24時間監視システムから夜間・休日に送られる緊急メールを担当者が見落とす不安が常にあった

株式会社ニュージェック様は、世紀のプロ
ジェクト「黒部川第四発電所建設事業」（関
西電力）に従事した技術者たちによって、昭
和38年に創業（平成3年に現在の社名へ変
更）された、関西電力グループの総合建設コ
ンサルタントとして、国内外の社会資本整備
に係る調査、計画、設計および施工監理に携
わっていらっしゃいます。



ある発注者は地すべり対策の対策工事を実施しており、24時間監視システムにより地すべりの監視を行っていました。

地すべりの兆候が現れた場合、監視システムにより関係機関に緊急メールが送信され、ニュージェック様では緊急メールを受信後、地すべりの観測データから滑動の危険性について判断を行い、発注者に通行止めなどの判断材料を提供する必要がありました。

「急コール」を導入した経緯は、24時間監視システムからの緊急メールが常送信される可能性があるため、そのメールに極力早く気づく必要があること、夜間・休日に担当者がメールを見落とす不安が常であり、見落とした場合の精神的プレッシャーがあったこと、などの改善を目的として、対応可能なサービスを探し始めたことがきっかけです。

● 監視システムの緊急メール対応で、対応品質を高めるため、求める機能があった

「急コール」が以下の機能を備えていたために、費用や効果を含めた検討を行い、導入に至りました。

【求めた機能】

- 24時間、緊急メールに対して架電対応できること
- 複数の担当者に、複数回架電できること
- 緊急対応可の担当者がいた場合、そこで架電が終了すること
- 架電結果を別途メールで確認出来ること
- 各担当の緊急対応への可否状況がメール送信され、確認出来ること。かつ、誰が対応したかわかること

緊急メールに対し本当に架電されるかどうか不安な点もありましたが、テスト期間を設けていただき、いくつかのパターン、各担当への架電テストを複数回実施することで、確実に架電されることが検証でき、導入するに至りました。

導入してみた効果や感想

● 緊急メールの2～3分後には架電を確認。課題が解決しました

サービスの導入後、実際の緊急メール送信は、昼夜を問わず3回ありましたが、いずれも緊急メールの2～3分後には全て架電されており、課題の解決を実感しています。一般的に、24時間監視システムを導入しても警報メールを送信するだけのシステムが多いと認識しています。

しかしながら、警報メールだけでは受け手側で24時間、常にメールをチェックし続けることは難しく、見落とし発生の可能性もゼロではないのが現状です。

警報メール（アラートメール）の見落としや気づき遅れは、業務上の滞りが発生するのみならず、時には人命にまでかわかる重要な課題事項です。その「警報への気づき」を早め、見落とし等のミスを減らす本サービスは、監視業務には有用なサービスだと認識しました。

また、担当者の夜間・休日などの都合に応じて、担当者のローテーション、電話番号の変更をWeb画面上で簡単に変更できることが便利だとも感じました。

急コールは、防災関係の業務をされている企業・団体様へぜひご検討をお勧めしたいサービスだと思います。

