



## 「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っしゃった課題・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「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に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にあり、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。

