

基幹システムの安定稼働と保守コスト削減を同時に実現——鍵は「電話で知らせる」急コール

お客様が感じていらした課題・要望

システム安定稼働のため通知の確実性を求める中で、保守終了とコストも課題に



JFE建材株式会社様は、JFEグループの建材事業を担う中核企業として、建築・道路・土木といった社会インフラの幅広い分野において、先進技術と独自の製品開発を行う総合建材メーカーです。環境に配慮した製品の開発や、防災・減災への取り組みなど、快適で持続可能な社会の実現に向けた社会貢献度の高い活動を行っています。



画像：JFE建材株式会社様 Webサイトより

基幹システムには「急コール」を導入し、万が一の

障害発生時にも迅速な対応が可能な体制を整えることで、安定稼働と業務信頼性の確保に取り組まれています。

「急コール」導入に至った背景と課題

● 早朝・夜間でも確実に気づける通知体制で、安定稼働を目指して導入

「急コール」導入のきっかけと背景を教えてください。

当社では、販売や物流などの中核業務を支える基幹システムを運用しています。このシステムはビジネスの根幹を担っており、万が一トラブルが発生した場合には全社的に大きな影響を及ぼすため、安定した稼働が極めて重要です。

この基幹システムで発生するトラブルへ即時対応が求められますが、エラー通知がメールで届く仕組みだけでは、特に夜間や早朝といった時間帯の受信に気づきにくく、対応が遅れる懸念がありました。以前は外部の保守サポートを契約し、専任の担当者が目視でエラーを監視し、異常があれば電話で知らせてもらう体制を取っていましたが、そのサービスが将来的に終了する可能性があるとの話があり、代わりとなる仕組みの検討が必要になりました。

エラーの発生頻度が月に数件程度とそれほど多くないこともあり、人的リソースに依存する運用では確実性はあるものの、コストとのバランスも課題となっていました。そうした背景から、システムの安定稼働を確保したうえで、負担やコストを抑えられる方法を探していました。

導入の決め手となったポイント

● 電話で異常を知る“確実な通知手段”、システム改修が不要な点も決め手に

「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？

現在の運用に無理なく組み込めること、そして通知の確実性を両立できる手段として注目したのが「急コール」でした。従来の運用を大きく変えることなく導入でき、音声通知によって確実に気づける安心感もありました。また、既存のシステムから送信されるエラーメールをそのままトリガーとして活用できるため、新たなシステム改修を行う必要がなかったことも決め手になりました。

トライアルで実際の運用を想定した動作確認も行い、システムの安定稼働に十分寄与できると判断し、本格導入を決定しました。導入作業も特別な工事や開発を必要とせず、非常にスムーズに進めることができました。

● 時間帯や操作性を工夫し、効率的かつ確実な通知運用を実現

活用されている機能やオプションについて教えてください

オプション機能の「架電中断予約」※1を活用しています。日中の業務時間帯には通知を止める設定にしており、夜間や早朝といった対応が手薄になりやすい時間帯のみ、急コールが発信する運用にしています。日中は社内で即時対応が可能なため、必要な時間帯だけ通知が届く、効率的な使い方ができています。

また、「音声アナウンス（基本／変更）」※2の機能も活用しています。電話に出た際、指示に従ってボタン操作を行う必要がありますが、スマートフォンでの受電時にキーパッ

ドへの切り替えに手間取り、操作前に通話が切れてしまうことがありました。そうしたケースを避けるために、音声アナウンスのメッセージをやや長めに設定し、操作に余裕を持たせるよう工夫しています。



※1「架電中断予約」…架電対象となるメールを受信しても、架電処理を行わない（中断）設定ができるオプション機能です。架電を中断する日時はスケジュールできます。 ※2「音声アナウンス（基本／変更）」…急コールからの電話に出た直後に流れるアナウンスと、対応可/不可のボタン操作後に流れるアナウンスを、管理画面からテキスト入力によって変更できる基本機能です。

導入してみた効果や感想

● 確実な通知で業務改善とコスト削減を実現し、社内でも高評価

導入後の効果や運用上の変化について、具体的に教えてください

過去1年で急コールが発動したのは約20回ありましたが、その9割は発報から5分以内に、残りもすべて10分以内にシステムのエラー通知を把握することができています。また、担当者の会社携帯やプライベート携帯に対して、発信する順番やタイミングをあらかじめルール化し、リトライ（繰り返し発信）機能も組み合わせることで、確実に障害に「気づく」ための運用体制を構築できました。緊急性の高いエラーにも迅速に対応できるようになり、システムの安定稼働と



初動対応力の強化につながっています。

さらに、運用面だけでなくコスト面でも大きな効果がありました。以前の保守契約では、人員による目視監視と対応が行われていましたが、急コールの導入によりこれらのリソースが不要になった分、コストを80%～90%抑えることができ、圧倒的なコスト削減を実現しています。

その効果は社内でも高く評価され、急コールの導入が業務改善に大きく寄与した事例として、社内表彰を受けるまでになりました。

今後の展望・「急コール」へのメッセージ

● “気づき”の確実性を活かし、営業やFAX通知など幅広い活用の可能性

実際に使ってみて、急コールはどのような業務で応用できそうだと感じましたか？

メールはどうしても他の通知に埋もれてしまいがちですが、急コールは“電話”という手段で確実に気づくことができるので非常に便利です。現在はシステムのエラー検知用途で活用していますが、私たちのように「気づく」ことが重要な現場では、もっと幅広い使い方ができると感じています。

たとえば、お客様からのお問い合わせをすぐにキャッチしたい営業部門での活用や、頻度が少なく見落としやすいFAXをメールで受信し、急コールで通知する、といった使い方も有効ではないでしょうか。今後もこうした“見落とし防止”の強みを活かして、さまざまな業務シーンでの展開に期待しています。