

「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っしゃった課題・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しておく必要があるため、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るので、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。

おそらく毎晩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おうしかないですね（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在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。