IT

「導入により
DX化を推進！」

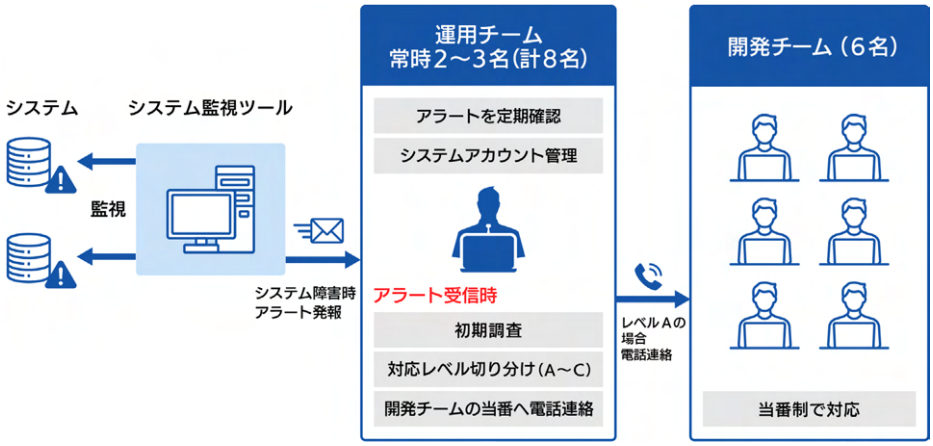
オムロン ソフトウェア株式会社 様

事業内容：
駅の自動改札機、銀行ATM、クレジットカード決済端末
文字入力技術などのソフトウェアの開発・運用

導入によりDX化を推進！電話通知の自動化で障害発生時の即時性も向上

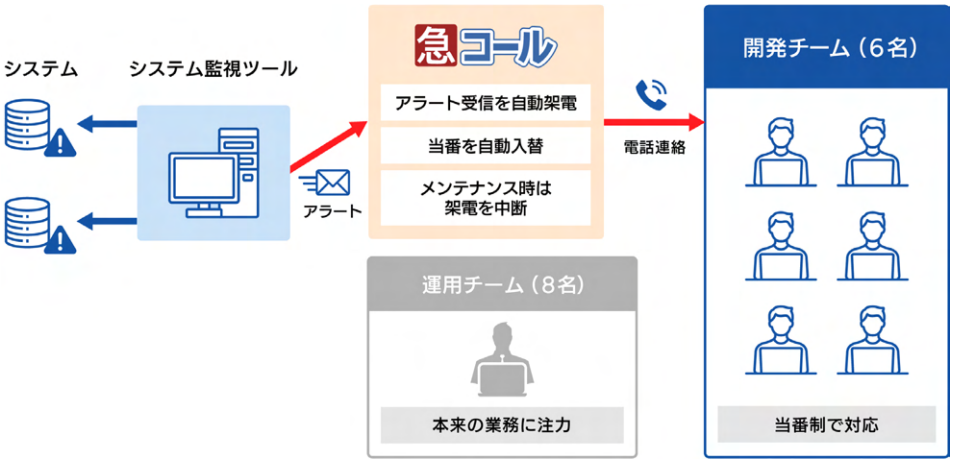
導入前の課題

●DX推進でシステム運用を効率化したい



導入後の効果

●障害発生時の連絡をすべて自動に！



オムロングループのソフトウェア開発会社である、オムロン ソフトウェア株式会社様は、1976年の創業以来40年以上にわたり、駅の自動改札機や券売機、銀行ATM、クレジットカード決済端末、ソフトウェア機器、ファクトリーオートメーションなど、社会性・公共性の高い事業をソフトウェア技術で支えています。また、独自技術を駆使したスマートフォン向け日本語入力システムなど、生活の身近なところでも活躍。社会ソリューション、IAソリューション、EFTSソリューションなど様々な事業を展開するなか、UI/UXソリューションにおいて、2022年1月より「急コール」を導入いただいています。

UI/UXソリューションでは、国内外300機種以上の携帯電話・スマートフォンやタブレット端末に搭載される文字入力技術「iWnn」シリーズを提供。日本語を含め49言語に対応したこちらは、カーナビや複合機、ゲーム、テレビなど文字入力を必要とする様々な機器に搭載され、国内外のメーカーから高い評価を受けています。

お話を伺ったご担当者様
鎌田成紀様
オムロン ソフトウェア株式会社
コア技術センタ
アーキテクチャ開発部
システム開発G

「急コール」導入に至った背景

●電話の自動化でDXを推進し、システム運用チームの負荷を軽減したい

「急コール」導入のきっかけと背景を教えてください。

UI/UXソリューションでは、スマートフォンをはじめとする様々なデバイスの文字入力や予測変換のシステムの開発を行っており、近年ではクラウドを活用した文字入力システムの開発・運用を行っています。「急コール」を導入したのは、クラウドのシステム運用の観点からです。
システム運用は24時間365日体制なので、システム監視のために常に人を確保しておく必要がありました。アカウント管理などを担当する運用チーム8人で、定時と定時外の1日2シフトを組んでシステム監視をし、重要障害発生時は運用チームから対応する開発チームへ電話で連絡するという流れです。

ただ、文字入力のシステムなので、主に昼間に使われることが多く、夜間など定時外はほとんどアラートが上がりません。「急コール」で電話がくるように設定している緊急度の高いアラートは1ヵ月1回程度。それでも人を確保しておかなければならないので、運用チームに負荷がかかってしまうという課題がありました。
そこで、アラート発生時に自動で架電するサービスを活用することでDX化を推進できれば、運用が効率化され、負荷の軽減にもつながるのでは、と考えました。

導入の決め手となったポイント

●緊急対応が必要な障害発生時には、自動で素早く電話で通知がくる

「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？

インターネットで検索して見つけたのが「急コール」でしたが、一番の決め手は電話の自動化という点です。メールで通知がくるというサービスは他にもありましたが、障害発生時など緊急対応が必要な場合の連絡は、メールだけでは意味がありません。電話がかかってくるという確実性から「急コール」を選びました。

これまで人が行っていた仕事を自動化するにあたっては、「急コール」での電話の自動化に加え、システム監視の自動化も必要でした。これまではアラートが出た場合、システム監視者が障害の初期調査を行い内容を把握した後に、電話で担当者に伝えることができていました。電話の自動化だけでは、障害の内容をすぐに把握できませんので、「急コール」の導入と同時にシステム監視の自動化も進めました。

システムに何らかの障害が発生すると、アラートメールが飛んでくるようになっています。障害レベルはいくつかに分類されていて、一番緊急度が高い障害が発生した場合のアラートメールを受信した際に、担当者に電話がいくようにしています。障害に対応する開発チーム3名に順次架電する形です。

導入してみた効果や感想

●DX推進を実現！初動対応が早まり、重要障害発生時の即時性もアップ

「急コール」をお使いいただいて、いかがでしょうか？

最初に設定すれば、後は大きな変更が必要になることはないので、使い勝手は非常によいです。なかでも特に良かったと感じている点は2つあります。
1つは当初の目的であったDX化の推進ができたことです。「急コール」導入後は、障害発生が少ない定時外には人を用意する必要がなくなりました。これまで電話通知を担当していた運用チームは本来の業務に集中することができ、負荷軽減にもつながっています。

もう1つは、即時性の向上です。「急コール」はアラートメールを受信したら、リードタイムなく電話がきます。今までは、システム監視者が電話先一覧を開いて、担当者に電話をかけて……という流れでしたが、最初の担当者が出なかったら、次の担当者にかける。それがすべて自動で行われるので、即時対応できるというところでも効果を発揮していると感じています。

「急コール」は導入前のトライアル期間を長めに設けていただき、新しい運用体制についてしっかりと整理することができたのが良かったと感じています。複数関係者で確認し、問題点を洗い出してひとつずつ解決していくことでスムーズに導入できました。このトライアル期間中にオプション設定の検討も行いました。システムメンテナンス期間中に備え、カレンダー設定で架電を中断できる「架電中断予約」、大規模なシステム障害発生時はアラートが多発するので、スムーズに対応するための「連続架電抑止」、定時と定時外で担当者を変えるための「スケジュール」の3つのオプションを追加しています。営業担当者の方が丁寧に相談に乗ってくださり、現在採用していないものも含めてオプションを1つずつ確認・検討することができました。

今後の展望・ワイドテックへのメッセージ

●電話、システムの自動監視を検討している人におすすめしたい

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。

設定に関する問い合わせに対して、メールのやり取りだけでなく、オンラインミーティグで実際に操作を見せていただくなど大変分かりやすく教えていただけたのが良かったです。また、実現したいことについても親身に相談に乗っていただけたおかげでスムーズに導入ができ、大変感謝しています。現在は1架電パターンで、定時と定時外の2シフトで利用しているのですが、午前・昼間・夜間の3シフトで使えるようにしていただけたら嬉しいですね。

私たちのチームが「急コール」を導入したというのを聞いて、並びのチームにも波及しているので、さらに社内の他チームにも伝わっていくなど、今後横展開できることもあるかと思っています。

電話やシステム監視の自動化、また障害時における即時対応の重要性は、弊社に限らず他のシステムや、今後開発されるシステムでも大きな課題のひとつになるかと思います。企業のDX化が推奨されている昨今、今後いろいろなシステムにおいて「急コール」が活用されていくのではないでしょうか。

貴重なご意見、ぜひ参考にさせていただきます。本日は誠にありがとうございました。

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
急コール
「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。