

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っしゃった課題・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れたい
- 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、受託受業様が増加するにつれて、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に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。