

## 活用事例

SAYコンピュータ⇒タケヒロレッカー

# 『救援依頼』がプライムアシスタンスと連携 オペレーター・帳票処理の負担軽減に効果

株式会社SAYコンピュータ(本社:茨城県ひたちなか市、代表取締役:志賀利行氏)は2022年10月、レッカー車出動依頼情報管理システム『救援依頼』をアップデートし、株式会社プライムアシスタンスとの連携機能を追加した。導入企業ではアシスタンス会社との連携が強化されたことで、より業務効率化が進んだという。今回は同製品の開発に二人三脚で取り組んできた株式会社タケヒロレッカー(トリプルA)の後藤部長、上床所長に話を伺った(篠原章公記者。写真も)。

<開発のきっかけ～現在に至るまで>

後藤部長「『救援依頼』を作り始めたのは2015年、当時は手書きだった運行管理の日報を「デジタル化しようぜ!」という社長の一声を受けて、ネットの検索から SAYコンピュータさんに相談したのがきっかけ。そこから既存のソフトを導入したり、各種改良を重ねて 2017年には『救援依頼』が形になったのですが、すぐに導入とはいきませんでした。

というのも、これまで長年紙ベースで対応してきたものをデジタル化するという大きな変化に対し、社員から拒否反応があったんですね。実際に運用を開始したのは 2018年の1月から。

以後、トリプル Aをはじめグループ企業で広く導入が進み、「写真添付機能」「キズチェック機能」「電子署名機能」など、レッカー・ロードサービス業務に必要な各種機能を順次アップデートしながら、現在に至ります。

製品づくりの中でイメージしているのは、「隊員のためのシステム」ということ。システムを導入する上でのメリットは、コールセンターの業務効率化、ペーパーレス化による個人情報漏洩防止など多岐にわたりますが、現場で活躍する隊員の目線が反映されたシステムでなくては、普及しないだろうと当初から考えていました。

システムを導入していない場合、一度現場



上床所長(左)と、取材に同席したSAYコンピュータの開発担当佐々木氏

に出ると、隊員はほかの現場の動きが分かりませんが、アプリでクラウドから情報を取得することで、会社全体の動きが一目で分かるようになります。隊員が外出先で電話を受け、案件情報を入力することもできますので、場所や時間を限定しない双方向なやりとりが可能となります。

15～20年前と比べると、隊員1人の業務量は増え、なにかと気を遣う場面も多くなっていると思います。システム導入前と比べ、1つの案件の入電時間が約 6分から約 3分へ短縮されました。単純に、1日50件の仕事があれば150分、100件の仕事があれば300分の時間短縮ですから、隊員の負担軽減だけでなく、会社全体で見ても、業務効率化の効果は大きいと感じています」

<運用面でのポイント>

上床所長「実際に運用する上で助かっている



依頼情報の画面からワンタップで発信が可能。Google Mapとの連動により、現場までのルート案内も瞬時に表示される=左/中

現場への着時刻や作業の完了時刻などが案件ごとに記録でき、社員間で共有が可能。個別に連絡を取らずとも情報共有ができ、スムーズな連携に役立つ=右

のは、案件情報が一目で分かることはもちろん、お客様への発信がワンタップで行える、Google Mapとの連動で出動場所へのルートが一発表示される、といった隊員目線の機能。作業ステータスを見れば、ほかの案件が対応中なのか、終了しているのかが分かりますので、隊員間、またはオペレーターと隊員の間で進捗を都度電話確認する手間もなくなりました。

システムを導入するというと、当社でも最初はスムーズに行かなかったように、ドラスティックな変化が会社に起こることを敬遠しがちになってしまう気持ちは分かります。しかし、『救援依頼』は導入にかかるコストや準備も手軽で、かつ経理や総務系の機能は後から使うことも可能ですので、隊員の負担軽減を考えている会社があれば、ぜひ検討いただきたいですね」

<プライムアシスタンスとの連携について>

上床所長「2020年に、特にコールセンターが多忙な時期などに効果を発揮しそうだということで連携について前向きなお話をいただき、翌年から開発に着手。2022年 10月にリリースする運びになりました。

連携機能が搭載されたことで、案件の管理番号が分かれば情報をすぐに読み込めるため、プライムアシスタンス様、当社、双方のオペレーターから仕事が楽になったという反応をいただいています。請求に関するデータ

### 付加価値高いデータの共有

プライムアシスタンス  
IT企画部 アプリケーション企画室  
専門担当課長 皆川 隆氏

今回、パートナー会社の業務効率化に貢献できたことをうれしく思っております。

当社は救援の要請から現場での作業まで一連の情報をすべてデジタル化することで、パートナー会社も含めたサービス全体の業務効率化、およびサービス品質の向上を実現したいと考えています。

そのためにはパートナーシステムとのデータ連携は必須であり、そして利用しているシステムに限定されない形でデータを提供できるようにするためAPI連携という方式を選択しました。今回の対応によりパートナー会社とシステム間の接続ができたため、今後は当社とパートナー会社のシステム間の相互でデータを連携し、お互いにより付加価値の高いデータの共有などを実現し、ロードサービス全体の業務改革や新たなサービスの提供にチャレンジしていきたいと考えています。

も読み込み、共有が瞬時に行われるため、確認がスムーズになりました。

SAYコンピュータさんの方で、開発者側の意見も取り入れながら汎用性の高い APIで連携を行っていただいているため、理想的には他社様も同様に連携させていただくことで、レッカー・ロードサービス業界により貢献できる製品開発に協力していきたいと考えています」

また、今回の連携に際し、プライムアシスタンスの担当、皆川氏よりコメントが寄せられた(上に掲載)。