報道関係者各位

2026 年 11 月 26 日

株式会社ワイドテック

コンタクトセンターの KBI、受託した設備監視業務に

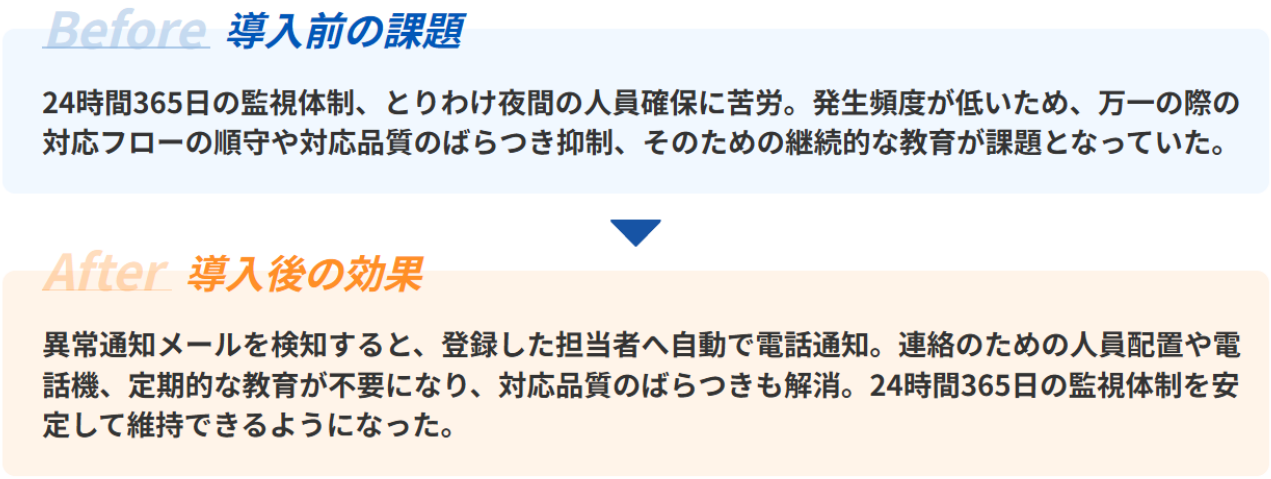
自動電話通知サービス「急コール」を導入

～ めったに発生しない異常発生時の対応を、人手に頼らず確実に。導入事例ページを公開 ～

株式会社ワイドテック（本社：東京都千代田区、代表取締役：李 光一郎）は、クラウド型架電通知サービス「急コール」の導入事例として、コンタクトセンター事業を中核に幅広い BPO サービスを展開する関西ビジネスインフォメーション株式会社（本社：大阪府大阪市、以下 KBI）の事例ページを公開しました。KBI は、クライアント企業から受託した設備監視業務に急コールを導入し、めったに発生しない異常発生時の対応も、人手に頼らず確実に担当者へ知らせる体制を構築しています。

【急コール 導入事例】関西ビジネスインフォメーション株式会社 様

URL：https://www.cuecall.jp/casestudy/casestudy-kbi



■ 課題：月に一度あるかないかの異常に、24 時間備える負担

KBI は、各地に点在するエネルギーを管理する施設の設備監視を受託し、異常を知らせるアラートメールを確認して、時間帯を問わず担当者へ電話で知らせる業務を担っています。しかし異常の発生は月に一度あるかないか。そのためだけに夜間を含めて人員を確保し続ける負担に加え、めったに起きない対応をミスなく行うため、オペレーターへの定期的な教育が欠かせませんでした。

■ 決め手：単独で完結するシンプルさと特許取得

KBI は当初、RPA（業務自動化ツール）とオートコール（自動発信）を組み合わせる方法も検討しましたが、システム間の連携や設定の複雑さが課題となりました。導入後のメンテナンスまで見据え、以下の点を評価して急コールの導入を決定しました。

・単独で必要な機能を実現でき、複雑な連携設定が不要であること

・設定がシンプルで、特定の担当者に依存せず運用できること

・特許を取得した独自の仕組みであり、社内承認の後押しにもなったこと

■ 効果：連絡のための人員配置と定期的な教育が不要に

現在は、異常通知メールを急コールが検知し、登録した担当者へ自動で架電。あわせて SMS で、通知内容と「誰が対応可能と回答しているか」を共有します。

・連絡のための人員配置が不要になり、電話機などの機器も不要に

・自動架電により対応品質のばらつきが解消し、オペレーターへの定期的な教育も不要に

・通知が集中しても、すぐに、漏れなく、確実に担当者へ連絡

担当者からは、人員を常に配置する必要がなくなったことが「とても大きな変化」だったとの声が寄せられています。

■ クラウドサービス「急コール」について

特定のメールを受信すると、登録した担当者へ自動で電話通知するクラウドサービスです。件名・本文をキーワードで判定し、対応が必要なメールだけを音声ガイダンスで架電。応答がなければ次の担当者へ順次架電するため、確実な連絡と初動対応の迅速化を実現します。2017 年提供開始、根幹技術は特許を取得しています（特許第 6244057 号）。

・サービスサイト：https://www.cuecall.jp/

・導入事例一覧：https://www.cuecall.jp/casestudy

・エネルギー業界向けキャンペーンサイト：https://www.cuecall.jp/energy

■ 導入企業概要

社名	関西ビジネスインフォメーション株式会社（略称：KBI）
本社所在地	〒530-0005 大阪府大阪市北区中之島 3-2-18 住友中之島ビル 7F
設立	1985 年 12 月
代表者	代表取締役社長　造座 克之
事業内容	コンタクトセンター、営業・事務代行、セールスプロモーション、デジタル・オンライン支援（Web 制作・広告運用）、教育・研修、建築設計 など
URL	https://www.kbinfo.co.jp/

■ 会社概要

社名	株式会社ワイドテック
本社所在地	〒101-0032 東京都千代田区岩本町 2-11-2 イトーピア岩本町二丁目ビル 4F
代表者	代表取締役 李 光一郎
設立	2000 年 12 月 25 日
事業内容	情報処理サービス業（ 自社プロダクト開発提供、IT インフラ系およびセキュリティ系の設計構築運用、ほか）
URL	https://www.widetec.com/

■ 本件に関するお問い合わせ先

株式会社ワイドテック　プロダクト事業部「急コール」営業担当

TEL：03-5829-4886　／　FAX：03-5829-6258　／　E-mail：cuecall-inq@widetec.com