

事業計画名 介護施設やグループホームさらに在宅要介護者の緊急事態を関係者にワンタッチで通報できるEメール一斉通報装置の試作開発

MONOHO PROJECT



情報通信設備業の株式会社アイエスは、ビジネスホンや消防設備、セキュリティ機器の販売と設置を柱に、福祉医療施設やホテルなどを顧客に持つ。同社はものづくり補助金を活用して緊急通報設備の課題を解決する新システムを開発。徹底したユーザー視点に基づく製品によって、顧客の不安解消に貢献している。



迅速確実なEメール一斉通報で緊急連絡の死角をなくすサービス提供

「もし通報が遅れたら？」 緊急時のリスクを解決したい

アイエスが取り扱う消防設備は、商品満足度の点で特殊だ。安心安全のため法律で義務付けられるが、真価は非常時にのみ実証される。例えば施設内で火災が起きた場合、通報ボタンを押すと消防機関へメッセージが流れ、逆に消防からの連絡に対して状況を通知。続いて施設担当者にも同じメッセージを発信する。ところが、このシステムは電話回線を利用するため、通話中は施設担当者への連絡ができない。同じ理由で、担当者への連絡も一人一人順次でしか行えない。一斉通報するにはEメールが最適なのだが、緊急時にパソコンを操作する余裕などないことは容易に予測がつく。既存のシステムも見つかったが、それらもパソコン経由で手動送信する方式のため、解決策にはならなかった。

開発テーマは 「ボタンひとつで一斉通報」

災害情報の発信と逆信、スタッフへの一斉通報。この一連の動作を緊急時に確実かつ早急に行うシステムが必要だ。しかし平時は稼働しない防災システムのために、顧客がわざわざ回線を増やすのは難しい。そこで同社は、誰もが操作できるアナログ操作にこだわり、状況別のメッセージが送れる8ボタンの通報装置を開発。長年の顧客である救護施設に提案した。開発中、同社では補助金の申請を開始。採択を受けてIP電話を利用した二号機、三号機を制作し、オフィスの電話機からの素早く簡単な操作を実現。開発は営業担当者と技術者の社内プロジェクト形式で、複数施設への対応やクラウド経由の大量送信機能などの検証も実施した。



ワンタッチで応援要請 保安システム「HayaMail」

IP電話のボタンやタッチパネル、あるいは火災通報装置の起動だけで、スタッフにメールを一斉送信できる保安システム。同社はこれを「HayaMail (ハヤメール)」と名付け、商標登録した。事業完了後に6施設が同システムを採用し、「隠れた不安を解消してくれる」と高く評価している。火災以外の災害や入居者の異常を知らせるメニューも、顧客の要望から生まれた。最新版ではPHSから起動できるオプションも開発され、「巡回中でもその場からワンタッチで応援要請ができる」と、担当者の不安軽減に役立っている。また、「防災訓練がスムーズにできて自信がついた」「ボタンひとつで仲間が来てくれると思うと安心」など、現場スタッフの声が相次いでいる。

◀ 改良のもととなった初号機



代表取締役 中川 英和 氏

Interview
我が社の強み

電話設備業が
仕事と暮らしに
関わる原点です

ワンストップサービスが生む信頼感

私たちの取り扱う製品の性格上、納入先のお客様とは設計、販売から保守まで非常に長いお付き合いになります。そこが大変な部分でもあり、逆に強みにもなる点です。新築時納入の場合は、私たちは建築設計や電気工事の担当者に設備を提案し施工と保守まで行います。引き渡し時には取扱説明を私たちが行いますから結果的にお客様の困りごとの相談を受けることが多く、それが次の仕事につながる場合もあります。近くまで行けば立ち寄りさせていただき、気軽にお話しできる人間関係は、当社の財産ですね。ものづくり補助金を活用して開発した「HayaMail」も試作段階から賛同し採用していただいたお客様の協力で、短期間でブラッシュアップできたのです。

本業で培ったお客様満足のマインド

当社は電電公社の時代から通信設備業を行って45年を越えました。この間、情報通信の世界は飛躍的に進化しましたが、昔からの「電話屋」としての思いは変わりません。それは、お客様に「便利になった、任せてよかった」と言ってもらえる喜びです。通信業なのにとされるかもしれませんが、顔と顔を合わせて買っていただきたいのです。最初にお話しした事業の性格に加えて、地域コミュニティとのつながりがあったからこそ、時代がアナログからデジタルに変わり新しいライバルが増えても、私たちのお客様は離れませんでした。「ネットで見たこの話は本当？」と尋ねられたり、

ささいな困りごとを相談できる相手としても私たちが必要とされていることをひしひしと感じています。

アイデアは現場を熟知することから

「HayaMail」はアナログとデジタルを融合させた点が、独自の発想だと思っています。私たちの顧客はアナログ、技術はデジタル。コロンブスの卵的な問題ですが、それを「発見」できたのは、お客様の視点、現場の視点があったからだと思います。同じ問題をコンピュータやネットワーク専門の会社が解くとしたら、デジタルな手法にこだわるかもしれません。しかし、万一の状況で瞬時にメールを打てない人はどうなるでしょう。火災や災害時のシステムは、平常時のそれとは全く異なります。老若男女、体調や状況に関わらず誰にでも操作できる、ユニバーサルな手段が必要なのです。こうした現場の声を電話メーカーに届けたことがきっかけで、ビジネスホンに新たな機能が搭載されることになりました。今後も、まずは十勝とその周辺地域のお客様のために何ができるかを考え続け、「HayaMail」を育てていきたいと考えています。



▲ 応援要請や緊急時のメッセージをスマホで受け取ることができる

Vision

システム応用で図書館や市場の保守に対応

「HayaMail」開発以降、従来とは異なる業種のお客様からのお問い合わせが増えています。帯広地方卸売市場では、火災報知器と侵入、停電などを連動し、導入によって安心度が非常に高まったとのこと。また、冷蔵冷凍品を大量に扱う卸売市場では、停電の監視に応用して好評です。去年作成した特設ホームページを見た府県の方から、在宅介護への応用やお子さんの見守りといったご相談もあり、これを受けて「スマホ版HayaMail」を考案しました。Android用をリリースし、現在iPhoneアプリを開発中です。

Company Data

株式会社アイエス

☎ 0155-48-7925

🌐 <http://aiesu.bhp-ic.jp/>

●所在地/〒080-0021 帯広市西11条南34丁目7番地
●FAX./0155-48-3792 ●設立/1972年2月(有限会社アイエス通信電設、1992年8月株式会社アイエスに変更) ●代表者/代表取締役 中川 英和 ●資本金/1,500万円 ●事業内容/情報通信設備、防火設備、消防設備、情報インフラ構築、パソコン周辺機器、ソフトウェア、ホームページ企画製作運営、その他弱电設備一切