



クラウド 自動通知サービス

既存システムやIoT デバイスとの
連携も簡単・低価格で実現可能

MAHORоба KOBO INC.

Symphony Call は、“通知”が発生する

“あらゆる業務を自動化”するツールです。

既存システムや IoT デバイス、クラウドサービスなどからの通知を自動で発信。

電話やメール、SMS、チャットなど様々な方法でアラートが可能で、折り返し電話によるアクション設定も可能です。



選ばれる 4 つの理由

POINT
01

月額基本料 **10,000 円**
低コストで自動通知サービスがはじめられる

POINT
02

電話、メール、SMS、チャットなど
豊富な通知手段に対応

POINT
03

メールや API で既存システムとも連携可能
今の運用はそのままでOK

POINT
04

GUI で完結! ノーコードで設定できるから
最短 3 日でスタート

導入実績

さまざまな規模・業種の企業に導入いただいています。



代表的なご利用シーン

使い方は **無限大∞!** 「気づき」が必要な場面でご利用いただけます。

システム監視



監視システムと連携し、サービスやデータセンターの障害時に緊急通報を複数の手段で通知。確実な気づきを提供します。

災害・防災情報連携



防災情報を受け取り内容を確認した後に、迅速に適切な担当者へ振り分けることができます。

IoT 機器連携



IoT機器からのアラートをSymphony Callへ送ることで、異常の早期発見や早期対応ができるようになります。

支払いや返却の督促



支払いや返却期限が過ぎた場合の連絡をSymphony Callが代行。電話やSMSの自動発信で業務効率化を実現。

安否確認



災害時や緊急時に電話受付を行うことができます。受付後の応答アクションフローを設定しておくことで、安否状況の把握が簡単にできます。

予約のリマインド



予約管理システムと連携させることで、予約の事前確認を電話やSMSで自動発信して、キャンセルを防止します。

音声による連絡網



録音・自動音声などの音声ファイルをリストへ通知し連絡網として活用。アクションフローを設定しておくことで、相手の応答も確認できます。

自社サービスへの組込



環境にあわせた連携方法、通知方法が可能なので、自社サービスへの組み込みも簡単です。

導入効果

定型的な通知なら **Symphony Call** におまかせ♪

業務効率化 を実現します

多様な通知手段で
確実な気づきを提供



オペレータを不在に
人件費等のコスト削減



通知の自動化で
速度UPとミス防止



料金表

月額基本料金

10,000 円
(税別)

月額オプション料金 (税別)

発信先最大登録件数 ※1	1,000 円
専用番号使用料 ※2	1,000 円
口座振替	200 円
紙媒体 請求書発行手数料 ※3	300 円

従量料金 1発信あたり

発信料金 (税別) ※6

～ 60 秒	80 円
～ 120 秒	120 円
～ 180 秒	160 円
～ 240 秒	200 円
～ 300 秒	240 円

1着信あたり

着信料金 (税別)

～ 60 秒	60 円
～ 120 秒	80 円
～ 180 秒	100 円
～ 240 秒	120 円
～ 300 秒	140 円

コミット契約料金 ※5 ※6

発信月額コミット料金 1,000 コールまで 2,500 コールまで (税別)

～ 60 秒	75,000 円	175,000 円
～ 120 秒	110,000 円	250,000 円
～ 180 秒	150,000 円	350,000 円
～ 240 秒	185,000 円	425,000 円
～ 300 秒	220,000 円	512,500 円

SMS 送信料金 (税別) ※4 1 通あたり 12 円

※1：基本契約のみでは、1000 人までの通知先が登録できます。本オプションをご契約いただくと最大 10 万件まで、1000 人単位で追加可能です。

※2：電話通話時、お客様専用の番号をご利用いただけます。

※3：通常は PDF 形式の請求書をダウンロードいただく形式ですが、加えて、紙請求書を郵送いたします。

※4：SMS の送信は、1 ～ 320 文字です。

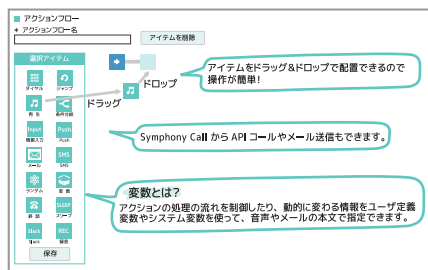
※5：コミット契約は、あらかじめ最大通話時間を指定したうえでの契約となります。最大通話時間に達した場合、通話は自動的に最大時間で切断されますので、ご了承ください。

※6：発信回数のカウントは、通話が設立した段階でカウントされます。相手が話中など、通話が設立しない場合は、カウント対象となりません。

従量課金タイプ、コミット契約タイプどちらも同じ基本料金となります。

GUI

GUI(Graphical User Interface)を採用し視覚的で直観的な操作が可能なので、全くプログラムが書けなくても、ノーコードでアクション設定が行えます。



自動音声応対 (IVR)

アクションフローを使用して自動音声応答をする機能です。日時や曜日で設定すれば自動切り替えが可能。、営業時間外、休日など状況に応じた音声を再生ができます。



シフト

Excel形式のファイルで、日時を基準とした通知先を指定することができます。シフト表をそのまま通知先として利用できます。

	A	B	C	D	E	F
1	日付	00:00	09:00	18:00	21:00	
2	2020/03/20	担当 A	担当 D	担当 G	担当 J	
3	2020/03/20	担当 B	担当 E	担当 H	担当 K	
4	2020/03/20	担当 C	担当 F	担当 I		
5	2020/03/21		担当 L			
6	2020/03/21		担当 M			
7						
8						

多言語対応

日本語／英語(アメリカ英語)／中国標準語／韓国語に対応し、自然で滑らかな人の声に近い音声合成をご利用いただけます。



ご利用までの流れ

1ヶ月間本番環境を“無料”でお試しいただけます。

ノーコードでかんたん設定!!

最短3日でご利用開始が可能です。

無料お試し
申込



無料お試し専用フォームよりお申込みください。

アカウント
発行



お試し
スタート



1ヶ月間本番環境でのご利用が可能です。

本申込



本申込専用フォームよりお申込みください。

ご利用開始



株式会社ブロードバンドタワー 様

Symphony Callを活用していただいている株式会社ブロードバンドタワー様（以下BBTower様）にお邪魔し、同社のCloud&SDN研究所の所長 西野大様、研究員 岩本裕真様にご協力いただきました。

ブロードバンドタワー様について

- BBTower様の主な事業について教えてください。
データセンター事業を起点に、お客様のインターネットビジネスを支える様々な事業を展開しています。
- Cloud&SDN研究所とは、どのようなところですか？
クラウドやSDNなどの最新技術を調査研究し、当社のサービスなどにフィードバックするミッションをもったグループです。
「研究所」といっても、BBTower内部の一組織で、新しいサービスの開発や運用にも関わっています。

Symphony Callについて

- 「Symphony Call」を選ばれたきっかけについてお聞かせください。
以前、小さなIT部隊に所属していた頃、自動で緊急通報を行う「SPEED Call」というまほろば工場のサービスを活用していました。
このサービスの活用は、コストを抑えるだけでなく、通報の即時性などで効果がありました。

Symphony Callでも同様の即時性などは十分期待できることに加え、今回の機能拡張で、通報や他のシステムとの連携など柔軟性が高くなったこともあり、単に電話するだけではない、より現場視点での活用が現実的になりました。そこで、まずは「Cloud&SDN研究所」で先陣をきって活用していくことで、今後当社の様々なサービスへの活用を見込んでいます。

株式会社東計電算 様

Symphony Callサービス導入に至った経緯やご利用方法などについて、システム運用部の石川聖也様にお伺いしました。

東計電算様について

- 東計電算様の主な事業について教えてください。
業種・業務毎に専門特化したソリューションのシステム設計・開発・運用事業まで、ワンストップで展開しています。
- 私が所属しているシステム運用部では、お客様よりサーバを預かるハウジングや、自社データセンターのクラウド環境を利用した他部署へのサービス提供など、他部署間との連携を行うことで、最終的にはお客様とのホスティング契約締結に結びつくといったような業務に携わっています。

Symphony Callについて

- 「Symphony Call」を選ばれたきっかけについてお聞かせください。
私の担当は、e コマースを主軸とした部署と繋がりが強く、基本的に24 時間365 日の 提供であるため、非常に処理が多くなっています。
このように処理母数が多くなることによって、監視ツールで検知するエラーメールも多くなり、事象発生を伝えるためシステム担当者への電話連絡が増えます。
しかしながら、システム担当者が常に電話に応答できる状態であるとは限らないため、電話が繋がらないことが多々あります。
そのため、電話連絡を自動で行ってはどうかという結論に達し、Symphony Call を試すこととなりました。

- 「Symphony Call」をどういった用途で使われていますでしょうか。
「dc.connect」という、当研究所で開発した新規サービスでの監視運用に利用しています。
dc.connectは、お客様のオンプレミス環境とAWS・Azureといったパブリッククラウドをシームレスに接続する、専用線接続サービスです。
- BBTower様の方で監視の結果を踏まえ、異常時はお客様まで「Symphony Call」で通知されているのでしょうか。
現状は、緊急対応を行う当社のオペレータのみに通知しています。
現在検討している事業では、将来的に必要に応じてお客様まで自動で通報し、お客様の動的なご要望にもお応えできるような対応ができないか検討しています。
- 「Symphony Call」の導入はスムーズにできましたでしょうか。
サンプルプログラムがありましたので、自社システムと連携して通知する、というところまではスムーズに行えました。
- 「Symphony Call」を使っていただいて、メリットや、逆に使いにくい点などありましたでしょうか。

データセンターの監視業務を行っている当社のようなMSPでは、緊急呼び出しの待機は輪番制のようになっていますが、このような場合でも対応できるのが助かりました。



取材日: 2016年5月
記載の担当部署は、取材時の組織名です。

- 「Symphony Call」をどういった用途で使われていますでしょうか。
監視ツールであるサーバを監視し、そのサーバでエラーが発生した際に、従来はメールとエラー内容に基づいた連絡先に順番に電話をかけていましたが、現在はこれらをSymphony Call を用いて自動化しています。
- 「Symphony Call」の導入はスムーズにできましたでしょうか。
他のツールもいくつか比較検討しましたが、CUI(Character-based User Interface)で制御するものが多いなか、Symphony Call はGUI(Graphical User Interface)で操作ができ、サポートに問い合わせをした際にも丁寧に説明いただいたので、比較的容易に導入できました。
また、機能改善や要望をお送りした際も、素早く検討・実装していただいたので大変満足しています。

- 「Symphony Call」を導入されて業務改善ができましたでしょうか。
最初に導入を始めたシステム（監視）では1 ヶ月に200 回程の電話連絡を人の手で行っていましたので、1 回辺り3 分として単純計算で600 分=10 時間のコスト削減に加え、エラー時の電話連絡の即時性・正確性が確保されました。

- 「Symphony Call」を使っていただいて、メリットや、逆に使いにくい点などありましたでしょうか。
現在ベータ版ではありますがディープラーニングを利用した音声読み上げエンジンは評判がよいです。
また、プログラミングやIT の知識が少なくとも、案に設定できるのがよいかと思います。



取材日: 2019年8月
記載の担当部署は、取材時の組織名です。

株式会社朝日ネット 様

Symphony Call サービス導入に至った経緯やご利用方法などについて、株式会社朝日ネット サービス基盤部の草場敬之様にお伺いしました。

導入を検討されたきっかけは？

—— 通報の即時性・精度をアップし、サービスの品質を維持・向上させたい
ビジネスモデルの変化やVNE事業の展開など、ネットワークをはじめ各種サービスを安定的に提供するための運用監視において、これまで以上に迅速な対応が必要となる場面が増えています。

これまでも様々な対策を行ってきていますが、監視業務を行うNOC(ネットワークオペレーションセンター)での一次対応やシニアエンジニアへのエスカレーションの即時性と精度を維持、向上させ続ける必要があります。

NOCの業務範囲、監視対象は、ネットワークインフラだけではなく、サーバーインフラ、当社内の業務用アプリケーションや協力事業者各社とのデータ連携など、対応範囲が多岐に渡り、それぞれによって、エスカレーション先も異なることから、オペレーターの対応工数を大きく削減できる手段として、自動架電ツールを導入する事にしました。

「Symphony Call」を選んだ理由は？

—— ノーコードとGUI。非エンジニアでも簡単に設計・構築ができる。

NOCチーム内で設計・構築することを想定していたので、とにかく簡単に小規模からスタートできることを第一に検討しました。具体的な選定ポイントとしては、

- ノーコードで導入可能

昨今ノーコードのサービスも多いが、全くプログラムを書く必要がないものを希望。

- 視覚的に操作可能なGUIインターフェース

マウス操作だけで完結できる簡単なもの、習熟コストが低くすむものがよかった。

- イニシャル費用を抑え低コストで導入できること

まずは小規模からの運用を想定していたので、費用・工数ともに負担が少ないもの。

の3点を重視しました。

同様の架電ツールを提供する他ベンダー様にもお話を伺いましたが、まほろば工房さんの「Symphony Call」が当社のニーズに一番近く理想的でした。

導入効果は？

—— オペレーターの工数を月10時間以上削減、業務効率の改善に貢献

今まではエスカレーションが必要な事象が発生した時には、オペレーターはシフト表を確認し、連絡帳をみて手で架電をしていましたので、間違い電話をおこさないために何度も通知先を確認するなど、細かな工数の積み重ねが発生し月10時間以上工数を割いていました。

「Symphony Call」を導入することにより、対応チームを選んで自動架電を開始するだけになりましたので、オペレーターの工数が削減されコア業務である「初動対応・障害切り分け」に時間を割けるようになりました。

また、シフト表機能を活用したことで人的ミスを削減することができました。NOCは24時間体制で動いているので、深夜0時を過ぎた時にどちらの人に架電をしたらいいか、シフト表の見間違いもありました。「Symphony Call」にシフト表を登録しておけば、オペレーターはそこを意識しなくていいので、かけ間違いがなくなりました。架電するまでの確認作業が簡素化できたことでエスカレーションの速度や精度も向上しました。

当社はエスカレーション先が輪番制のため、「Symphony Call」の通知先シフトを簡単に組めたのは大変ありがたかったです。

電話の受け手であるシニアエンジニアからも好感触ですし、一番の利用者である現場のオペレーターからも、作業効率が上がったという声があがっていますので、導入してよかったなと思っています。

導入までのサポートはいかがでしたか？

—— オペレーターの工数を月10時間以上削減、業務効率の改善に貢献

サポートセンターの方がフロー組み方など、質問・疑念を都度素早く答えてくれました。もともと本格運用開始まで3か月を想定していたのですが、導入がスムーズに行えたので、想定していた利用開始時期より1か月早くスタートし、結果的に準備期間が2か月に短縮されました。

また、予算的にもミニマムスタートではじめられるので社内手続きも進めやすかったです。導入後も変わらず丁寧なサポートをしてもらっています。

今後新たな用途を検討されているなどあれば、お聞かせください。

—— オペレーターの工数を月10時間以上削減、業務効率の改善に貢献

今はオペレーターが利用するツールという位置づけになっていますが、将来的にはシステム連携させて迅速にエスカレーションを行っていくことで運用品質の向上に繋げていきたいです。

月10時間以上の
工数削減!



取材日：2023年2月
記載の担当部署は、取材時の組織名です。