

PATROLCLARICE × Voice X

インシデント受付 DXソリューション

監視は自動化された。
次は「受付」を自動化する。



AI自動化



電話対応ゼロ



運用コスト削減



背景： 監視はすでに 自動化されている

パトロールクラリスの導入により、
システム運用における「検知」フェーズの
自動化は完了しています。

これらはもはや、人が手動で行う業務ではありません。

多くの企業において
「検知」は完成しています。

しかし——



監視の自動化

24時間365日の死活・リソース監視



アラート通知

メール、チャットへの即時通知



統合管理

オンプレ・クラウドの一元管理



レポート出力

定期的な運用状況の可視化



最後に残った “未自動化領域”

⚠ 未自動化領域



電話受付



内容
ヒアリング



メモ作成



チケット
登録



Slack
共有



エスカレーショ
ン




アラート後の業務フロー


ここだけが、いまだに人依存。

属人化という見えないコスト

電話受付は担当者により...

 **ヒアリング精度**
聞き漏らし・認識違い

 **要約の質**
主観による情報の偏り

 **優先度判断**
緊急度の誤認リスク

 **入力精度**
タイピングミス・誤字



⚠ その結果発生する問題



情報不足

エンジニアが
状況を把握できない



再確認電話

事実確認のための
手戻りが発生



二次対応増加

初動の遅れによる
影響範囲の拡大



引き継ぎミス

シフト交代時の
伝言ゲーム化

🌟 これは数値に出にくい“構造的ロス”です。

24時間運用体制の構造的課題

🏠 夜間帯の現場実態



少人数体制

1~2名での対応限界と孤独感



ベテラン不在

高度な判断が必要な際の遅延



疲労蓄積

深夜・明け方の集中力低下リスク



🏢 しかし SLA は24時間同じ



応答速度

昼間と同じ
即時レスポンス



正確性

ミスが許されない
運用判断



エスカレーション

遅延なき
関係者への連絡



レポート品質

詳細な
インシデント記録

🎯 夜間品質の均一化は 今後の運用部門の必須テーマです。

データはあるが、 資産になっていない

多くの現場で、通話録音データは
サーバーに大量に蓄積されています。

しかし、それらは活用不可能な
「死蔵データ」の状態です。

つまり、



**通話は記録される
だけで終わっている。**



検索できない

音声データのままでキーワード検索不可



要約されていない

内容把握に再生時間分のコストがかかる



共有されていない

個人のPCや端末内に閉じてしまっている



分析されていない

問い合わせ傾向や品質の分析が不能



人手不足という 構造問題

IT運用市場全体が直面しているのは、
一時的な欠員ではありません。

人口減少に伴う採用難易度の上昇により、
従来の「人を当てて解決する」アプローチは
もはや限界を迎えています。

今後は

「人を増やす」ではなく
「作業を減らす」方向へ



慢性的な人材不足

採用コストの高騰と応募者の減少



若手育成コスト増大

教育にかかる時間とリソースの負担



ベテラン依存

特定の人材に業務と知見が集中

解決策：インシデント受付DX

PatrolClarice × VoiceX



電話受付

24時間365日



自動
文字起こし

VoiceX



AI要約

重要項目抽出



自動
チケット登録

Robostein



Slack
自動共有

即時通知



Before: 人依存のブラックボックス化 → After: 完全可視化

受付業務を標準化・自動化。

削減効果（前提条件）

以下の運用モデルに基づき、ROAS（投資対効果）を算出します



1件あたりの削減時間

15分

通話・記録・共有の合計時間



想定人件費（時給換算）

3,000円

夜間・休日手当を含む概算



月間稼働日数

30日

24時間365日運用体制



1人あたりの対応件数

4件 / 日

夜間帯の平均インシデント数

算出ロジック：(削減時間 × 件数 × 人数 × 日数) × 時給 = 削減効果額

ROAS比較

体制規模	年間削減額	投資額	ROAS(投資対効果)
1名体制	108万円	85万円	127%
5名体制	540万円	92万円	584%
20名体制	2,160万円	120万円	1,791%

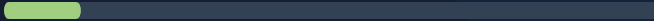


算出ロジック

$$\text{ROAS} = \text{利益 (年間削減額)} \div \text{投資額} \times 100$$

※ 投資額には初期導入費および年間ランニングコストを含みます。

※ 削減額はスライド9の前提条件に基づきます。

投資回収期間

体制規模	投資回収目安	回収スピード
1名体制	約 10ヶ月	 1年以内に黒字化
5名体制	約 2ヶ月	 短期回収を実現
20名体制	1ヶ月未満	 Instant Payback



小規模でも黒字。大規模ほど爆発的效果。

※ 導入初年度から確実なROAS向上を実現します



これは「音声AI」ではありません

× 単なる便利ツール



運用構造改革 ソリューション

電話対応の一部を代行するだけでなく、運用の在り方そのものを変革し、新たな価値を創出します。



夜間品質の均一化

ベテラン不在でも同等の対応品質を維持



属人化排除

「あの人しか分からない」をゼロにする



監査対応強化

全通話のテキスト化・ログ化による透明性



SLAリスク低減

対応漏れ・連絡遅延をシステムで防ぐ



ナレッジ資産化

埋もれていた通話記録を分析可能なデータへ

将来ビジョン 完全自動化へのロードマップ

自動化ロードマップ



アラート
検知



自動発信



AI解析
(音声認識)



自動
チケット化



RPA起動
(復旧対応)



運用の未来像

人が介在するのは判断のみ。

提案まとめ



Next

監視は自動化された。
次は、**受付**。

監視 ✓ 自動化済



受付 自動化へ



ROAS

年間90万円の投資で
最大2,000万円規模
の業務削減

投資

リターン

ROAS 1,791% (20名体制時)



Action

既存顧客へ
最も自然に提案できる
次の一手

PatrolClariceユーザーの
運用課題をダイレクトに解決。

✓ クロスセル商材として最適