



安否確認システム 活用事例

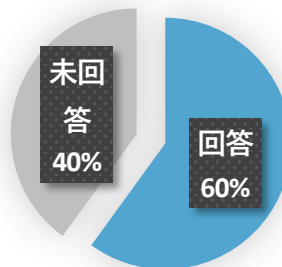
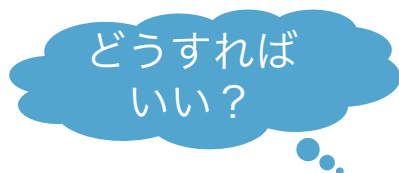
従業員からの協力を得るための実践集



安否確認システムを導入したのはいいものの…

安否確認システムの導入や、緊急時の連絡体制を整えたのはいいものの、肝心の連絡先であるメールアドレスの登録率や、回答の集まりが良くない…なんていう活用しきれていない悩みをお持ちの方もいらっしゃるのではないのでしょうか。

さて、どうすればいいのでしょうか？また、他社はどのように解決しているのでしょうか。この資料では、スムーズな安否確認を実現するために必要な従業員からの協力を得るためのポイントをご紹介します。



まず、回答率改善には、連絡先の高い登録率が第一条件

まずは、安否確認システムに登録されている連絡先の登録率を確認しましょう。

＼ここから改善／

登録率

\geq

回答率

プライベートメールアドレスの 高い登録率を実現する3つのポイント

プライベートメールアドレスの高い登録率を実現する 3つポイント

POINT

1

登録してもらったアドレスの扱いについて

POINT

2

登録状況を精査する

POINT

3

各現場のリーダーに協力してもらう

プライベートメールアドレスの高い登録率を実現する 3つポイント

POINT

1

登録してもらったアドレスの扱いについて

POINT

2

登録状況を精査する

POINT

3

各現場のリーダーに協力してもらう

登録したアドレスが会社に見られるかもしれないという不安

安否確認システムに登録したプライベートアドレスが、会社の人に見られるものだったら登録したくないと思うのは当然のこと。まずは、システムの仕様を確認しましょう。そして丁寧に説明し、安心して登録してもらうようにしましょう。



運用管理者

登録するメールアドレスやツイッターアカウント等は、どのような権限を持っている管理者でも、**一切閲覧することはできません**ので、安心してご利用くださいね。（トヨタの安否確認システムの場合）



トヨクモ安否確認サービスの活用事例



株式会社協振技建様

緊急時の連絡先として、プライベートなメールアドレスの登録に難色を示す社員も一部いました。そういった場合には管理者の画面を見せて、管理者であってもプライベート連絡先は閲覧・編集できない旨理解してもらいました。画面を見せることで納得していましたね。

管理画面

<input type="checkbox"/>	ログイン名 ↑↓	名前 ↑↓	連絡先の登録	連絡先のエラー数/送信数	プライベート連絡先の登録	プライベート地域の登録	家族メールアドレスの登録
<input type="checkbox"/>	yanase	築瀬 沙希	2	0/2	✓	✗	✓
<input type="checkbox"/>	aizawa	安否 花子	2	0/2	✓	✓	✓
<input type="checkbox"/>	Administrator	Administrator	1	0/1	✓	✓	✓



トヨクモ安否確認サービスでは、「プライベート連絡先」は登録の有無だけが確認可能。アドレス自体は閲覧できない。(画像はトヨクモ社内の連絡網)

トヨクモ安否確認サービスの活用事例



多摩都市モノレール
株式会社様

導入の際には、社員がプライベートアドレスを登録してくれるのか心配していましたが、個人のメールアドレスは管理者にも見えないことを説明して、IDとパスワードを個人に伝えたところ、**全社員**が登録してくれました。



株式会社コイケ様

事前に個人のメールアドレスは管理者側にも見えないことを説明していたので、それで**安心して登録**してくれたという部分も大きいかも知れません。説明も無しにいきなり、「個人のメールアドレスも入力してね」では登録してくれなかったと思います。

プライベートメールアドレスの高い登録率を実現する 3つポイント

POINT

1

登録してもらったアドレスの扱いについて

POINT

2

登録状況を精査する

POINT

3

各現場のリーダーに協力してもらう

「連絡網」で未登録者を追う

設けた登録期限を過ぎたら、登録状況確認機能で未登録者を把握しましょう。



部署	人数	プライベート連絡先の登録	
		あり	なし
〇〇株式会社	300	283	17
総務部	10	9	1
営業部	50	46	4
支店	200	194	6

名前	連絡先の登録数
田中 太郎	0
鈴木 花子	0
佐々木 次郎	0
佐藤 佳子	0

(トヨタの安否確認サービスの場合「連絡網」が登録状況確認機能に該当します)

トヨクモ安否確認サービス利用事例



医療法人慈光会
甲府城南病院様

昨年12月（取材当時）に初めて訓練を行ないましたが、最初は職員に戸惑いもあったものの、その日のうちに半分くらいの職員からは回答を得て、最終的にはほぼ全ての職員から回答がありました。

メールアドレスが未登録のユーザーや間違っているユーザーは一覧で確認できるようになっているので、該当するユーザーがいた場合は、その部門の責任者経由で正しい登録をお願いし、回答できない人を一人一人減らしていっています。年4回程度訓練を行い、浸透させていきたいと考えています。



株式会社さわやか様

プライベートアドレスは個人で入力してもらおうのですが、期日までに入力しない社員には電話して急かしました。それで全員登録したのを確認してからテストメールの送信を試しましたが、意外なことに9割ほどの社員がすぐに回答をしてくれました。難しい操作が無いので、一般ユーザーにも問題無く浸透していったと思います。

プライベートメールアドレスの高い登録率を実現する 3つポイント

POINT

1

登録してもらったアドレスの扱いについて

POINT

2

登録状況を精査する

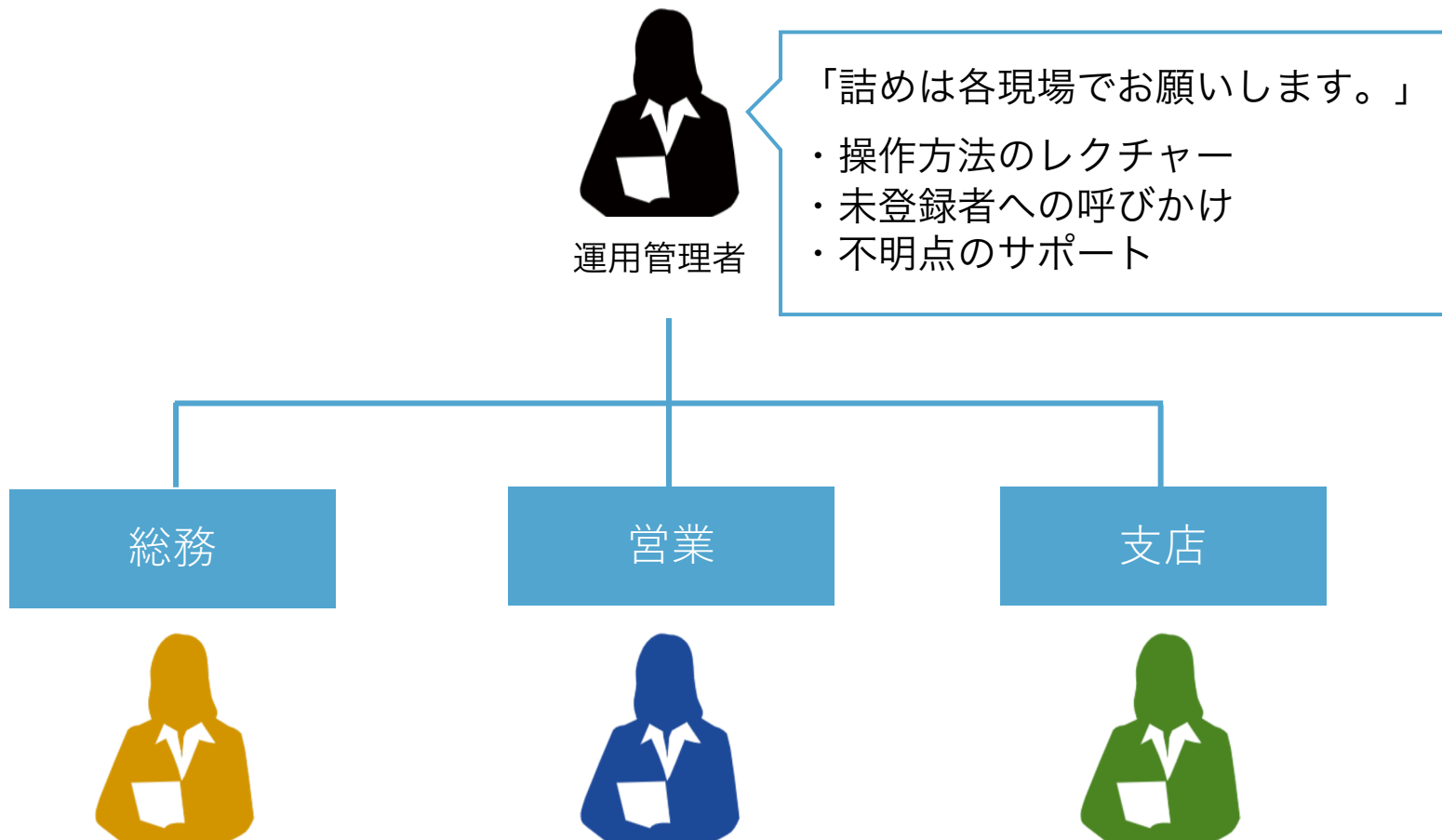
POINT

3

各現場のリーダーに協力してもらう

自分の分身を増やす

管理する人は一部でも、円滑な運用をサポートしてくれる仲間は多い方が◎



トヨクモ安否確認サービス利用事例

クリエイトラボ様のプライベート連絡先のメールアドレスの登録はほぼ100%。
各社員の連絡先をどのように登録してもらったのでしょうか？



クリエイトラボ株式
会社様

最初の登録は**掲示板**で促しました。
しかしそれだけではなかなか登録率は上がらず、月1回のリスク
委員会で話し合い、**並行して各現場のリーダー**に口頭で周知を
してもらいました。

「連絡網」機能で誰がまだ登録していないか確認できるので、
未登録の人がいれば各現場リーダーに登録を促してもらうよう
にしています。

また、「なぜ行うのか」を理解してもらえるよう、日々弊社の
考えを広めていることが大きいですね。義務や回答率のために
やるのではなく「健康経営の取り組みの1つ」として会社全体で
やっていることだと認識してもらっています。安全に健康で仕
事をし続けてもらうために必要なことだと取り組みに納得して
くれています。

トヨタモ安否確認サービス利用事例

アルバイトや非正規雇用社員の登録促進はなかなか進まないこともあるかと思います。保育事業に関わる様々な職種の5000名を超える従業員を対象とする株式会社ポピンズホールディングス様はどのように管理されているのでしょうか。



株式会社ポピンズ
ホールディングス様

回答を継続いただける工夫として、本社で毎日の回答結果をCSVダウンロード分析して要注意者をピックアップして施設長に連絡を入れて状況確認をしています。

保育園（部署）単位で管理ができて権限設定が柔軟にできますので、施設長が自主的にメンバー管理したり回答状況を確認する動機付けとなっています。

通知先は、各自でプライベート端末を連携してもらっています。連絡先の変更がないか、システムで自動的に確認する機能があるのでメンテナンスも便利です。

トヨクモ安否確認サービス利用事例

医療機関ではどのように登録依頼をしているのでしょうか。富士吉田市立病院様にお伺いしました。



国民健康保険 富士
吉田市立病院様

採用後の説明会で、登録手順書を配って登録をお願いしています。従業員数として一番多い看護師さんは、**師長さんにリードをお願いし、未登録者に声かけを**してもらっているので、それでほとんどの方が登録をしてくれています。

また、全体的に未登録者を精査し、**個人にアプローチ**をしています。メールの受信設定を変えないと受け取れない人や、**設定がわからない人**には、**アプリでの運用を推奨**しています。

＼利用イメージはこちら／

[【動画】スマートフォン専用アプリ](#)

高い回答率を実現する3つのポイント

高い回答率を実現する3つのポイント

POINT

1

なぜ必要か？を理解してもらう

POINT

2

日常的な利用と定期メンテナンス

POINT

3

簡単に回答できる仕組み

高い回答率を実現する3つのポイント

POINT

1

なぜ必要か？を理解してもらう

POINT

2

日常的な利用と定期メンテナンス

POINT

3

簡単に回答できる仕組み

まずは担当者が必要性を説明できるようにする

災害時や緊急時に有用な連絡手段とはどのようなものか？
会社で起こりうる最悪の事態を想定して、BCPを発動させるために必要な体制とは？
理解を得るために必要な知識や資料を揃えましょう。

＼安否確認システムの必要性を学ぶ、プレゼンするならこの資料／

[【資料】大災害への備え](#)



＼安否確認専用のシステムとそうでないシステムの違いならこの資料／

[ざんねんな災害対策](#)



トヨクモ安否確認サービス利用事例

当初はなかなか理解を得られなかったという株式会社MJE様。どのように尽力されたのでしょうか。



株式会社MJE様

必要性を理解してもらうのに苦労しました。
ある程度運用ルールを決めて各責任者の方にも運用ルールを説明したんですけど、説明しただけではなかなかすぐには理解してくれませんでした。

訓練のときなどに細かく説明しながら理解してもらうように努力しました。「LINEでいいんじゃない」と言うような意見もあったのですが、**根気強く「全体で統一されたシステムがなく、各グループ間でしか状況が把握できないのは危うい」と必要性を説明し、現時点では全員理解してくれています。**

トヨクモ安否確認サービス利用事例

クリエイトラボ様は訓練での回答率は毎回97~98%と高い水準を維持されています。どのような統制をしているのでしょうか？



クリエイトラボ株式会社様

「なぜ行うのか」を理解してもらえよう、日々弊社の考えを広めていることが大きいですね。義務や回答率のためにやるのではなく「健康経営の取り組みの1つ」として会社全体でやっていることだと認識してもらっています。安全に健康で仕事をし続けてもらうために必要なことだと取り組みに納得してくれています。

実際に訓練送信をすることで誰が未回答か集計表ですぐに分かります。訓練の都度「なぜ回答できなかったか」を明確にし、原因を追求することで次に活かしています。

高い回答率を実現する3つのポイント

POINT

1

なぜ必要か？を理解してもらう

POINT

2

日常的な利用と定期メンテナンス

POINT

3

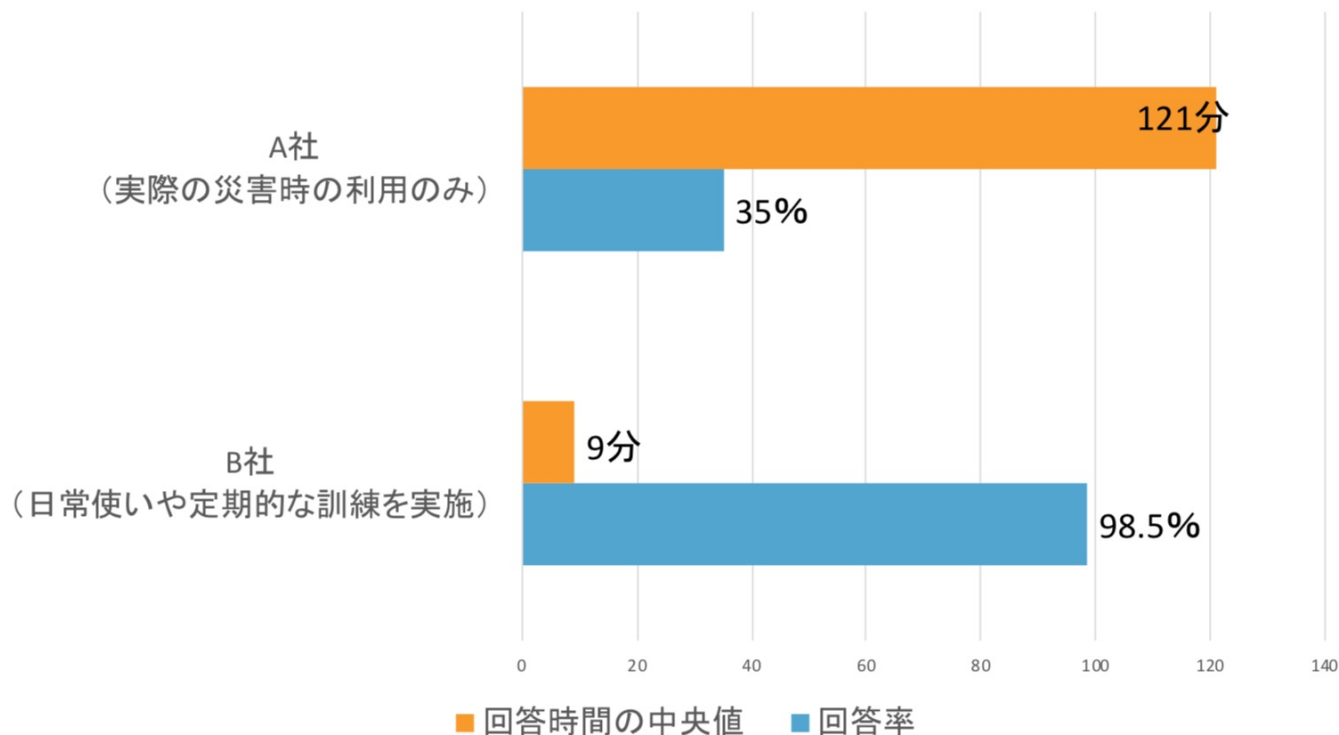
簡単に回答できる仕組み

日常利用有無による回答率の差

下記はトヨクモ安否確認サービスにて一斉訓練を行なった際の結果の一部です。
(一斉訓練の概要についてはこちら。<https://anpi.toyokumo.co.jp/function/report.html>)

日常使いや定期的な訓練を実施している企業は、そうでない企業に比べて、訓練時の回答率（青）に大きな差が生まれているのがわかります。

安否確認サービス2ご利用中の385社の企業様対象に実施（2019/9）



メールの到達状況を定期的に確認

メールは、迷惑メールと判断される基準がキャリアごと日々変わっていきます。そのため、メールの到達状況を定期的に確認して対処する必要があります。

部署	人数	連絡先のエラー	
		あり	なし
〇〇株式会社	300	17	283
総務部	10	1	9
営業部	50	4	46
支店	200	6	194

名前	連絡先のエラー数/送信数
田中 太郎	1/2
鈴木 花子	1/3
佐々木 次郎	1/4
佐藤 佳子	1/3

直近の主な災害時のメールアドレス有効率 (トヨクモ安否確認サービスの場合)

大阪北部地震 (2018.6.18)	95.64%
北海道胆振東部地震 (2018.9.6)	96.94%

トヨクモの安否確認サービスでは、定期的に自動でメールアドレスの有効性を判定する機能を備えています。また、無効なアドレスを配信対象から除外する処理を行うことで、安否確認サービスから届けられるメール全体の信頼性を上げていますので、迷惑メールと判定されにくくなっています。詳細はこちら (<https://anpi.toyokumo.co.jp/function/details/11.html>)

トヨクモ安否確認サービス利用事例

特別な訓練は特にされていないけれども、3時間ほどで全員の回答が集まるという丸紅都市開発株式会社様。どのような時に日常利用をされているのでしょうか。



丸紅都市開発株式会社様

純粹な訓練、という意味では今まで行ったことはありません。ただ、実際、大雪だったり、台風、社内のシステムトラブル等、何かしら社員に一齐送信したい機会が数ヶ月に一度の頻度で発生します。その度に安否確認サービスを使用して、出勤の可否確認や、社内情報の通達を行っています。返答を求めるタイプの一齐送信に関しては、最近では皆慣れてきたのか**3時間ほどで全員の回答が集まる**ようになりました。

＼その他の活用例はこちら／

[【資料】 日常的に使いこなそう！「活用例」](#)

高い回答率を実現する3つのポイント

POINT

1

なぜ必要か？を理解してもらう

POINT

2

日常的な利用と定期メンテナンス

POINT

3

簡単に回答できる仕組み

「めんどくさいからあとで回答しよう…」をさせない

メールでの返信やチャットへの書き込みだと、「瞬時」にはできないですよね。安否確認をアンケート化して、さらに回答を選択肢から選べるようにすると簡単になります。また、そのアンケートフォームにアクセスするまでの距離を短縮することも重要です。

NG例

- ・メールへの返信で回答
- ・チャットへの書き込み
- ・電話での報告

OK例

- ・アンケートに回答するだけ
- ・選択肢を選んで回答

アンケートフォームにアクセスするまでの距離を短縮

トヨタモの安否確認サービスでは、アンケートフォームにワンタッチでアクセスできるリンクが付いたメールなので、簡単に回答できます。

* IDやパスワードの入力不要

佐藤 涼介 さん

先ほど発生した震災に関する安否確認メールです。各自、下記より安否状況の登録をお願いします。

その後の対策指示を待機しててください。

https://baysands.anpikakunin.com/kushiro/safe-questi/A.IX3HUQFmzeii6We8Bt7-90TsKqeLz7xSGa7x0_76:nQuei55w9rK4pT61eC6AwHwE7t3mO60vLn7IFOWEsh6Q

未回答

1: 怪我はありませんか？

- 無事
- 軽傷
- 重傷

2: ご家族で怪我をされた方はいますか？

- 無事
- 怪我人あり
- 確認中

3: 出社することはできますか？

- 可能
- 不可能

トヨクモ安否確認サービス利用事例

別サービスでのご経験と比較すると、回答率が良くなったというTDK株式会社様。どのような点が作用したのでしょうか。



TDK株式会社様

これまでのシステムの場合は回答を求めても2、3割返ってこない状況でした。

ただ、このシステムにしてからはかなり回答率がいいです。やっぱり回答の際にログイン情報が不要でワンタッチで回答できるだとか結構楽ですね。あれはかなりいいです！あのおかげで回答率がぐんと上がっていると思います。

＼回答シーンはこちら／

[【動画】安否の回答方法](#)

安否確認サービスについて もっと知りたい方へ

トヨクモの安否確認サービスは2400社以上のお客様にご利用いただいています。お気軽にお問い合わせください。

<https://anpi.toyokumo.co.jp/inquiry.html>

■ 社名	トヨクモ株式会社
■ 所在地	東京都品川区上大崎3-1-1 JR東急目黒ビル 14階
■ 設立	2010年8月
■ 資本金	380,025,000円
■ 上場証券取引所	東京証券取引所 マザーズ市場 コード (4058)
■ 代表者	代表取締役社長 山本 裕次
■ 事業内容	クラウドサービスの開発/提供、 新サービスの開発と運用
■ URL	https://toyokumo.co.jp/



050-3816-6666



toyokumo@toyokumo.co.jp

