

2025年1月21日

報道関係各位
プレスリリースMS & AD グランアシスタンス株式会社
株式会社ドリーム・アーツ**MS & AD グランアシスタンスが約 6,000 事業会社との情報共有基盤として
SmartDB®を活用し付随業務を 50%削減**

MS & AD グランアシスタンス（本社：東京都文京区、代表取締役社長：鈴木 省一）と大企業向けクラウドサービスの株式会社ドリーム・アーツ（東京本社：東京都渋谷区、広島本社：広島県広島市、代表取締役社長：山本 孝昭、以下 ドリーム・アーツ）は、このたびMS & AD グランアシスタンスが、大企業向け業務デジタル化クラウド「SmartDB®（スマートデービー）」を約 6,000 事業会社との情報共有基盤として活用し、付随業務を 50%削減したことを発表します。なお、MS & AD グランアシスタンスでは、2023 年 6 月より SmartDB®の利用を開始しています。

■救援サービスを支える重要システムの刷新が必要とされた背景

MS & AD グランアシスタンスは、最高品質の総合アシスタンスコールセンターとして、ロードサービスやハウスサポートの救援サービスを提供しています。24 時間 365 日全国のお客さまからの救援要請を受け、ビジネスパートナーである全国 6,000 拠点のグラン=ネットワーク^(※1)が対応。グラン=ネットワークとの Web によるタイムリーな情報連携を可能にする「グラン=ネットワーク・コミュニケーションシステム（以下 GNCS）」の活用によりスムーズな現場急行を実現しています。

お客さまの期待を上回る品質レベルを追求するためには、事業会社とのコミュニケーションをより円滑にしていく必要があります。GNCS のアップデートも欠かせません。しかし、旧 GNCS は 10 年以上前にスクラッチ^(※2)で開発されており、システム改修には膨大な時間と費用が発生していました。また、事業会社と料金協定をおこなう機能が足りておらず、運用でカバーしているといった課題もありました。これらの課題を解決すべく旧 GNCS 刷新の検討を開始しました。

※1 グラン=ネットワークとは、現場緊急修理やレッカー車のけん引などをおこなう事業会社

※2 スクラッチ：テンプレートやフレームワークなどの開発ツールを一切使用せず、オリジナルのシステムをゼロから作り上げる開発の手法

■新たな GNCS として SmartDB®を採用し付随業務 50%削減

外部環境の変化に柔軟かつ迅速に対応するためには、現場部門で改修可能なノーコードシステムが必要という結論に至りました。 同社が対応する救援要請は人命に関わる場合もあるため、GNCS が担う情報共有は一分一秒を争います。 また、1日に約4,500件の要請があるため膨大なデータ処理が発生します。 これらを実現できるシステムを検討した結果、以下の点が評価され **SmartDB®**が採用されました。

- ・ノーコードでも複雑要件に対応：実現したい要件の開発・改修を内製でスピーディーに可能
- ・膨大なデータ通信：毎月30~40万件の救援要請データの通信を素早く実現
- ・他システム連携を実現：APIが豊富なためGNCS上で必要情報を一元管理・取得できる
- ・マルチデバイス対応：パソコン・スマホ・タブレットを使う事業会社とのやり取りに対応

旧GNCSでは入力操作がわかりにくい点があり、ユーザーであるビジネスパートナーからの問い合わせが年間約5,000件発生していました。 **SmartDB®**導入により入力補助機能などが実装され、問い合わせ件数が約50%削減されるなど、業務効率が向上しました。

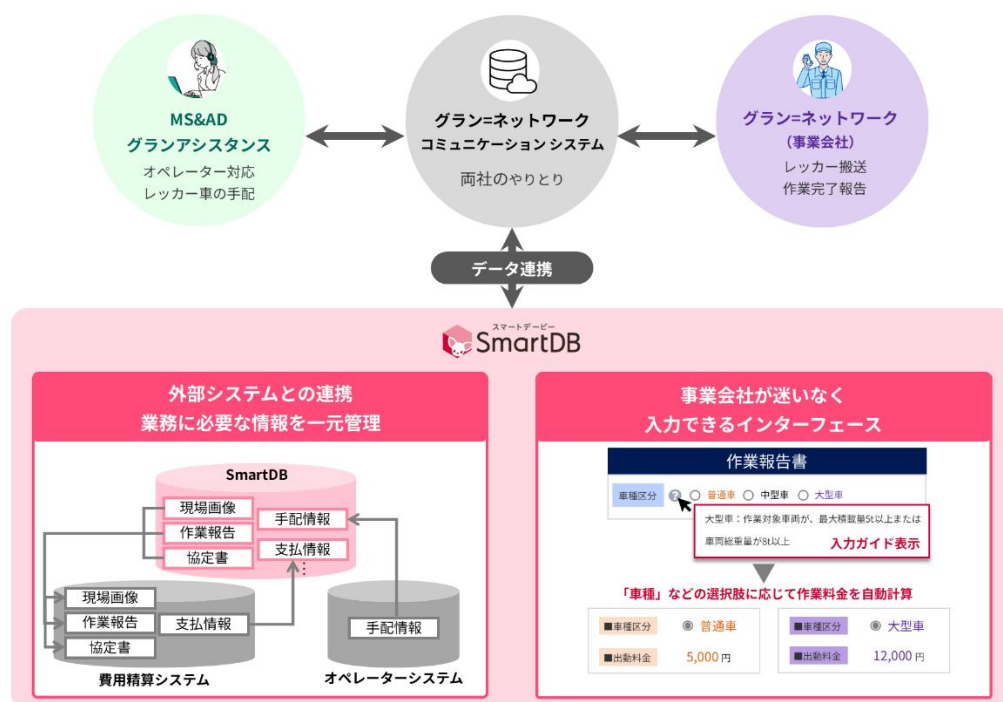
■今後の展開について： SmartDB®で事業の根幹に関わるデータを一元管理

事業会社が現場へ急行するまでの情報共有や対応結果の報告、その後の請求に関わる情報連携まで、GNCS内で共有されるすべてのデータを **SmartDB®**で管理しています。

グラン=ネットワークとのコミュニケーションは同社にとって事業の根幹であるため、MCS（ミッションクリティカルシステム）^(※3)としての安定的な活用とアップデートを今後も積み重ねていく想定です。 またその他の業務効率化にも取り組み始めています。 事業会社の拠点やレッカー車情報などをGNCS上で管理するため、事業者管理システムを **SmartDB®**で作成しており2025年2月にリリース予定です。

※3 MCS（ミッションクリティカルシステム）：「Mission（任務・使命）」と「Critical（危機的な・重大な）」を掛け合わせた語で、企業や組織の存続に欠かせない業務を遂行するうえで重大なシステム

【イメージ：アシスタンスサービス全体の流れ】



■MS & ADグランアシスタンス株式会社 IT 推進部 部長 稲田 明日香からのコメント

GNCSは事業の根幹であるグラン=ネットワークとのコミュニケーションを支える業務基盤システムであり、外部環境にあわせて常にアップデートしていく必要があります。SmartDB®は膨大なデータ通信に対応することに加え現場でシステム改修可能な点が大きな特長です。弊社のこれまでの課題解決に必要な要件を兼ね備えた製品であると確信しています。

今後はその他の業務効率化に向けて準備もおこなっております。それを実現するためドリーム・アーツには“協創パートナー”として今後ともご支援いただけることを期待しています。

MS & ADグランアシスタンスとドリーム・アーツは、今後も“協創”で「現場力強化」「企業競争力向上」の領域において、さらなるパートナーシップを育ててまいります。



SmartDB® (スマートデービー) について <https://hibiki.dreamarts.co.jp/smartdb/>

SmartDB®は、大企業市場シェア No.1 (※4) の業務デジタル化クラウドです。現場個別の業務か

ら全社横断業務までノーコードで開発可能。ワークフローと Web データベースを中心に多彩な機能を持ち、柔軟な外部システム連携、きめ細かな権限管理、高度なセキュリティ要件にも対応しています。三菱 UFJ 銀行や大和ハウス工業、立命館大学など、大企業を中心にあらゆる業種業態のユーザーが利用中です。サービス基盤としてマイクロソフトが提供するクラウドプラットフォーム「Microsoft Azure」を採用し、利用規模の変化やコンテンツの増加にも柔軟に対応できる環境を実現しています。

※4 テクノ・システム・リサーチ「2023 年 SaaS 型ワークフロー市場メーカーシェア調査」より

MS & AD グランアシスタンス株式会社について

設立：1989 年 11 月 24 日

代表取締役社長：鈴木 省一

事業内容：総合アシスタンス・コールセンター事業

本社：東京都文京区後楽 2-5-1 住友不動産飯田橋ファーストビル 7 階

資本金：1 億円

企業 URL：<https://www.grand-assistance.co.jp/>

株式会社ドリーム・アーツについて

設立：1996 年 12 月 2 日

代表取締役社長：山本 孝昭

事業内容：大企業向けクラウド製品の企画・開発・販売

本社：東京都渋谷区恵比寿 4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー 29 階

企業 URL：<https://www.dreamarts.co.jp/>

<本件に関するお問い合わせ先>

MS & AD グランアシスタンス株式会社

〒112-0004 東京都文京区後楽 2-5-1 住友不動産飯田橋ファーストビル 7 階

広報担当 大熊

TEL：050-3818-1057 E-mail：ml_gp-kikaku@grand-assistance.co.jp

株式会社ドリーム・アーツ

〒150-6029 東京都渋谷区恵比寿 4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー 29F

広報担当 佐藤・土谷・大場

TEL：03-5475-2501 / 080-7023-7602 E-mail：pr@dreamarts.co.jp

MS&AD

MS&ADグランアシスタンス

DreamArts

記載されている会社名および商品・サービス名は各社の登録商標または商標です。

©DreamArts Corporation.