

satella 株式会社サテラ 監視カメラシステム HIKARI EYE

もう一人の管理者として。
コールセンター

教育ツール

管理ツール

業務記録

導入のきっかけ

このお客様は、多くのスタッフが働くコールセンター内のフロアで管理者が全体を把握するのが難しく、接客サービス低下、トラブル対応の遅れや情報漏洩などが多発し、現場の改善を急いでいました。こちらでも基本的な機能なカメラで十分のため、導入の簡単さとアフターフォローの充実を求められていました。

導入効果

導入しているカメラ数が多いので**複数の映像を1つの画面で集中管理**しています。映像だけでなくフロア音声も録画しているので、コールセンターの**活気の確認と改善**、またトラブル時の記録が残るので、**社内での事例共有や教育に役立っています**。

お客様の声①

カメラ導入後は、出張中でもiPadからフロアの様子を確認する事が出来る為、その映像を見ながら現場責任者に対して色々な指示が出せる様になりました。

また、カメラ導入による牽制効果により、導入前と比べリスク案件の発生件数は減少しました。アポインターのコール数も導入前と比較すると10%程度増加しています。

お客様の声②

遠隔地にある拠点管理の為に導入しましたが、毎月2回～3回の出張が必要無くなりました。出張コストも削減、リスク案件発生を抑止効果もあり、導入メリットは十分ありました。

導入後のアフターフォローはご安心ください！すべて保守費用に含まれています。

映像チェック

故障や映像不良を発見します。

無料！

ビューアソフトのID、パスワードの管理代行

IDの新規作成、変更、削除などの管理をさせていただきます。

無料！

★受付について

- ・電話受付時間（平日9:30～18:00）それ以外の場合、**販売担当の携帯電話等へ御連絡下さい。**
- ・状況を伺い、電話等にて改善できなければ現地へ出動いたします。
- ・弊社保証規定に準じて、無償及び有償補修の御相談をさせていただきます。（有償の場合、人件費、交通費、部品費の実費となります）

録画映像を活用した有人監視も充実しています。

朝礼、昼礼、終礼チェック

朝礼、昼礼、終礼が行われているかチェックし、静止画にてメール配信します。

オフィス美化チェック（リフレッシュルームも含む）

オフィスの整理整頓状況等をチェックし、問題があれば静止画にてメール配信します。

出退勤時間チェック

出退勤状況をチェックし、始業時、終業時の状況を静止画にてメール配信します。

PC電源消し忘れチェック

退勤後のPC消し忘れをチェックし、状況を静止画にてメール配信します。



上記以外の項目もご相談ください。

コールセンターで発生する可能性のあるリスク案件を未然に防ぐ事が出来ます！

- ・ コール中の問題行動
- ・ 機密情報漏洩
- ・ 事務所内での飲酒
- ・ 個人情報漏洩
- ・ パワハラ、セクハラ
- ・ パソコン電源消し忘れ
- ・ 休憩室のゴミ、書類の放置
- ・ 携帯電話の持ちこみ



弊社より責任者及び関係部署へのメール配信を行い、直ちに対策が実施されました。

マナークレーム抑止！情報漏えい防止！リスク案件発生抑止！
問題発生時の状況確認が容易！問題解決までの時間短縮！

フロア音声も録音する事が出来る為、責任者の問題行動抑止にも効果があります。

お客様と打ち合わせの上、決められた項目に基づき監視し、メールにて報告しています。

10:00
拠点状況1回目配信



- ・映像がきちんと映っているかの確認
- ・確認時のフロアの様子を添付

13:00
出退勤状況配信



- ・始業時の映像
- ・終業後の残業人員の確認
- ・PC電源消し忘れ

15:00
朝礼・終礼状況配信



- ・朝礼実施の映像
- ・終礼実施の映像

16:00
フロア美化状況配信



- ・事務所内の整理整頓状況
- ・休憩室の整理整頓状況

18:00
拠点状況2回目配信



- ・映像がきちんと映っているかの確認
- ・確認時のフロアの様子を添付

拠点内で事件が発生した場合も、

関係部署と連携し録画映像の抽出、提出も迅速に行いました。

HIKARI EYEの映像を閲覧する際には専用のビューアソフトを使用します。

- ・複数の遠隔地に設置したカメラ映像を中央センターから監視、統制できるソフトウェアです。
- ・複数の拠点を監視する時に、対応に必要な情報だけを分かりやすく表示できます。

ライブ映像

リアルタイムの映像が見れます。

検知画像

夜間や朝方に動きを検知して録画された映像が見れます。

録画画像

日中録画している映像を、日付や時間で検索できます。

カメラを設置している拠点が一覧になってます。



可動カメラの場合
画面を上下・左右・ズームなど
見たい位置にカメラを動かす
ことが可能です。

固定カメラの場合
この機能は表示されません。

iPhone、iPad、androidから閲覧可能です。外出先から拠点の状況確認が出来ます。

実際の映像をご確認頂けます。
お気軽にお問合せください。

株式会社サテラ

〒107-0062 東京都港区南青山5-12-2

TEL 03-6696-1266 Mail hikarieye@mail.satella.net