

「カスタマーハラスメント対策にも活用！」

VIGI でビジネスホテルの館内監視と遠隔管理を実現」

概要

複数拠点を展開するチェーンビジネスホテルにおいて、館内の安全管理体制を強化するため、監視カメラシステムの導入が検討されました。ホテルの運営担当者が現地にいない場合でも、各拠点の状況を遠隔から確認できる環境を整えることが、システム導入における重要な要件の一つでした。

今回は、ホテルのネットワーク環境の整備とあわせて館内 ITV 設備を構築することとなり、遠隔監視や音声録画に対応しながら、導入後の運用コストも抑えられる監視カメラとして VIGI が採用されました。

課題

- ・フロントでのカスタマーハラスメントをはじめとするトラブルに備えたい
- ・トラブル発生時の状況を正確に確認できるよう、映像だけでなく音声も記録したい
- ・運営担当者が現地にいなくても、各拠点の館内映像を遠隔から確認できる環境を整えたい

導入製品

VIGI 4MP 屋外用 IR 電動バリフォーカルレンズ
バレット型ネットワークカメラ
「[InSight S345ZI](#)」



VIGI 4MP 屋外用 IR 電動バリフォーカルレンズ
ドーム型ネットワークカメラ
「[InSight S245ZI](#)」



VIGI 3MP IR ミニドーム型
ネットワークカメラ
「[VIGI C230I Mini](#)」



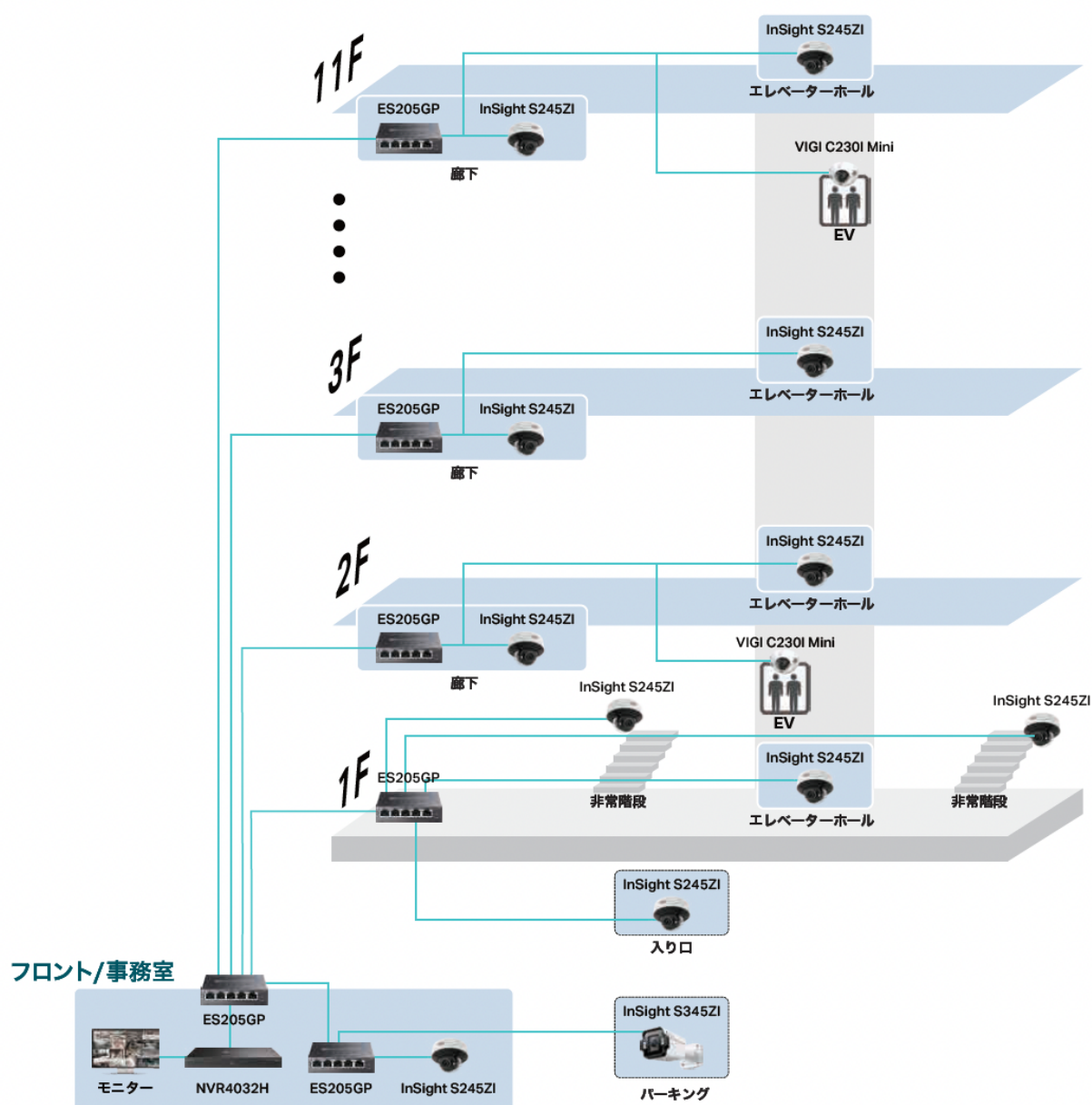
VIGI 32 チャンネル
ネットワークビデオレコーダー
「[VIGI NVR4032H](#)」



Omada ギガビットポート×5
イーザマネージスイッチ
「ES205GP」



➡ 設置・構成



【構成のポイント】

▶▶ Omada 導入のポイント

VIGI の導入によって、フロントで発生するトラブルを映像だけでなく音声でも記録できるようになり、カスタマーハラスメントへの対応体制が強化されました。宿泊客とスタッフのやり取りを客観的な記録として残せるため、万が一問題が発生した際にも、当事者の記憶や証言だけに頼ることなく、発生時の状況や会話の内容をより正確に確認できます。監視だけでなく、現場で働くスタッフを守り、ホテルとして適切な対応を行うための仕組みとして活用されています。

また、運営担当者が離れた場所から館内の映像を確認できるため、現地に常駐することなく各施設の状況を把握できるようになりました。追加の月額料金なしでこうした監視環境を運用できるため、継続的なコスト負担を抑えながら、ホテル全体の安全管理を効率化しています。



館内全体の監視用
「InSight S245ZI」



駐車場の監視用
「InSight S345ZI」



エレベーター内の監視用
「VIGI C230I Mini」

▶▶ ポイント

- ・映像と音声を記録することで、フロントにおけるカスタマーハラスメントへの対応体制を強化
- ・宿泊客とスタッフのやり取りを客観的に振り返り、トラブル発生時の状況を正確に確認
- ・運営担当者が現地にいなくても、各施設のカメラ映像を遠隔から確認
- ・追加の月額料金なしで、継続的なコストを抑えながら安全管理を効率化

▶▶ 担当者のコメント

「VIGI の導入によって、離れた場所からでも館内の映像を確認できるようになり、音声録画によってフロントでのカスタマーハラスメントにも備えられるようになりました。

設置面では、天井が低い場所でもカメラをすっきりと取り付けられる埋め込みキットがあると、より幅広い場所で活用できると思います。運用面でのメリットを実感しているため、今後はほかの拠点にも VIGI を導入したいと考えています。」

▶▶ さいごに

宿泊客とのトラブルやカスタマーハラスメントに備え、現場で働くスタッフを守る体制づくりは、ホテル運営における重要な課題の一つです。映像と音声による客観的な記録と、遠隔からの効率的な状況確認を実現する監視環境として、VIGI の導入を検討してみてはいかがでしょうか。

お問い合わせ先

【導入検討のお問い合わせ先（弊社販売店）】

ユニファイドコミュニケーションズ株式会社

TEL: 03-3433-7660 Email: tplink-sales@unified.co.jp

URL: <https://www.unified.co.jp/>

【本導入事例に関するお問い合わせ先】

ティーピーリンクジャパン株式会社（担当：鳥谷部）

TEL: 03-6806-0912 Email: sales.jp@tp-link.com

URL: <https://www.tp-link.com/jp/>