

パナソニックがセキュリティ運用サポートを拡充 監視カメラは“サービス”で進化する

監視カメラのIP化は、システムの大規模化、遠隔・集中監視の実現とともに、運用負荷の増大という新たな課題を生んだ。悩めるユーザーに対してパナソニックが出した結論は、オンラインサポートの拡充だ。 文 坪田弘樹(本誌)

監視カメラシステムを運用支援サービスで選ぶ。そんな時代が遠からず訪れるかもしれない。

ネットワークカメラ「i-prα(アイプロ)シリーズ」による監視システムを展開しているパナソニック システムソリューションズ ジャパン(PSSJ)。同社はユーザーに対し、運用を支援するとともにシステム稼働の安定性を高めるためのオンラインサポートサービスを提供している。その内容は幅広く、カメラの稼働状況のリモート監視や、ハード障害時の受付対応、映像データの長期保管、さらにはeラーニングによる従業員のセキュリティ教育などにも及び(図表)。

また、入退管理や侵入検知といった他のセキュリティ系システムも含めたワンストップサポートも提供。他ベンダーに先駆けてサービスの拡充を進めている。

その理由は、ユーザーの要望がそれだけ高度化しているためだ。フィールドサポートセンター・サービスビジネスグループ・サービス推進チームの大川尚主事はこう語る。

「サービスも監視カメラの『部品』の1つ。システムの安定度を人の力で向上させ、より高い信頼性を求めるお客様のニーズに応える。また、

サービス面での差別化は販売パートナーの支援にもつながる」

「人力」で安定度を追求

大川氏らがオンラインサービスの検討を始めたのは、およそ2年ほど前という。目的は安定度の追求だ。「稼働率に対するユーザーの期待は99%をはるかに超える」(大川氏)。そのレベルに達するには、従来の「修理保守」の枠組みでは限界があった。

セキュリティや内部統制の強化が求められるにつれ、監視カメラシステムに対する要求はますます厳しくなっている。大規模化や遠隔・集中監視の実現といった利点がある一方で、ネットワークカメラは、ユーザーが管理すべき部分がLAN設備やWAN回線などにも及び、アナログのシステムに比べると非常に広範囲になってきている。録画主体で運用する場合には、機器の故障やネットワーク遮断等の障害発生を発見するのは困難だ。

そのため、ネットワークカメラの多くには障害対応の機能が搭載されている。稼働状態を通知したり、回線遮断時には内蔵SDカードに一時保存したりといった機能が代表的だ。



パナソニック システムソリューションズ ジャパンのフィールドサポートセンター・サービスビジネスグループ・サービス推進チームの大川尚主事は、「メーカー選定において、オンラインサポートが最後の決め手になるケースも多い」と語る

だが、カメラの機能進化だけでは限界がある。ユーザーは機器の稼働状況にも目を配り、障害時にはカメラからネットワーク、レコーダー(あるいはサーバー)に至るシステム全体から原因を特定し、保守業者への対応要請などを迅速かつ的確に行わなければならない。

運用負荷は当然増すこととなり、何より、安定稼働の成否はユーザーの手に委ねられることになる。

「データの安心」もサポート

システムとネットワークのリモート監視をPSSJのサポートセンターで行うことで、この課題は一気に解決できる。ユーザーのセキュリティポリシーも、監視の目的も、カメラの設置数も機種も設定も把握しているサポートセンターが常時稼働状態を監視すれば、故障対応が早まるのはもちろん、有事の際の応急処置、警備会社への要請などまで含めて、迅速かつ的