

高画質で高倍率ズームが可能なネットワークカメラが24時間営業での安全性や来店客からの問い合わせへの細やかな対応に貢献



WASHハウス株式会社様

システム: 店舗監視・管理用
ネットワークカメラシステム

導入時期: 2021年2月 導入地域: 全国

課題:

無人店舗でありながらあたかも人がいるかのような対応をするために、店内の様子が細部まで確認できる監視カメラシステムが必要

解決策:

24時間営業の店舗の見守りや、コールセンターへ問い合わせがあった際の映像を活用した細やかな対応で、円滑な店舗運営を実現

“私達が運営する遠隔管理型店舗において、高画質・高倍率ズームが可能な『管理カメラ』は欠かせません”

WASHハウス株式会社
管理部
コールセンター課長
渡邊 利彦 様

※所属は納入時のものです。

背景

無人店舗ながらその場でスタッフがいるかのようなお客様対応を実現

2001年からコインランドリー店舗の企画・開発・運営を行っているWASHハウス株式会社様は、1号店から遠隔管理型の店舗運営を行ってきました。その運用のために、洗濯機や乾燥機などの設備を遠隔で制御できるシステムと、映像によって店内状況を把握できる監視カメラシステムを活用した、コインランドリー管理システムのビジネスモデル特許も取得しています。お客様に対して無人店舗でありながらあたかも人がいるかのような対応をするために、常に最先端の監視カメラシステムを導入しており、パナソニック製のネットワークカメラが採用されています。

導入した理由

高画質で高倍率ズームが可能なネットワークカメラで、円滑に店舗を遠隔管理

設立当初の1店舗目はPC用のWEBカメラが使われていましたが、その画質に課題があったことで、以降は20年間にわたってパナソニック製のネットワークカメラが使われてきました。現在、全国に632店舗あるそれぞれの店内には、ほとんどの場合4台の監視カメラが設置され、合計で2000台以上のパナソニック製のネットワークカメラが採用されています。ここ数年は光学ズーム21倍、デジタルズーム16倍で最大336倍ズームが可能なパナソニック製アイプロシリーズのネットワークカメラが導入されており、24時間営業の店舗の見守りや、コールセンターへ問い合わせがあった際の映像を活用した細やかな対応に貢献しています。

お客様の立場で考えられたコインランドリー

遠隔管理型コインランドリー店舗の企画・開発・運営を行っているWASHハウス株式会社様は、2021年に20周年を迎えました。現在、フランチャイズ方式で全国に632店舗のコインランドリーを展開。誰もが安心して使用できるようなお店づくりで、多くの出店地域で愛されています。

- 所在地: 宮崎県宮崎市新栄町86番地1 (本社)
- URL <https://corporate.wash-house.jp/>



▲全国の店舗からの問い合わせを受けるWASHハウス株式会社様の本社

導入後の効果

全店舗を一括で管理するコールセンターで、高いセキュリティとサービスを実現

店舗には、アイプロシリーズのネットワークカメラが『管理カメラ』として採用され、防犯はもちろん、店舗業務のサポートに貢献しています。全国2000台以上のネットワークカメラの映像は全てコールセンターで表示することができ、不審者の動向やお客様からの問い合わせなどへの対応で利用されています。また、撮影した映像は全て録画されており、万一のトラブル時には事後検証で活用しています。管理部コールセンター課長の渡邊利彦様は「24時間営業だからこそ、お客様に安心・安全な環境を提供しなければなりません。また機器トラブルなどに素早く対応する、誰もが使いやすいコインランドリーを運営するために、アイプロのような高性能なネットワークカメラは欠かせません」と話します。

コールセンターからの遠隔の声かけで犯罪リスクの低減に貢献

各店舗ではネットワークカメラがほとんど死角なく設置され、24時間体制でしっかりと見守っています。渡邊利彦様は「撮影している監視映像をお客様も見られるようにモニターに表示しているのですが、見守られていることが目に見えて分かることで安心感が増すようです。実際、効果も高く、以前不審者に対してコールセンターから遠隔で声をかけて犯罪を未然に防いだこともありました」と語ります。

洗濯表示タグをカメラでライブ撮影し、その映像を確認しながら電話対応

来店客が店舗からかけてくる問い合わせは、「お金が詰まった」、「洗濯物と一緒に洗う予定ではない物を入れてしまった」、「布団やダウンジャケットなど、どのように洗濯、乾燥すれば良いか分からない」など、多種多様です。その数は多い時で1日に600件を超えることもあります。渡邊利彦様は「その洗濯物を洗濯機や乾燥機で洗っても良いかの問い合わせをいただいた際などは、洗濯物をテーブルに広げて洗濯表示タグをカメラの方向へ提示してもらいながら電話で対応することで、実際にその場にいるかのようなアドバイスを行うことができています。このサービスがあることでWASHハウスを選んでくださるお客様もいらっしゃるくらいです」とその効果を評価します。



▲PTZタイプの高画質で高倍率ズームが可能なアイプロシリーズネットワークカメラWV-S6110



▲全国の店舗の様子を確認できる、モニターが多数並ぶコールセンターの様子

お客様の声

コインランドリーの会社として、常に新しいことにチャレンジしていきます

私達は運用まで行うフランチャイズ経営のために、コインランドリーを遠隔管理するシステムのビジネス特許を取得していますし、洗剤や柔軟剤も機械に合わせたものを独自でつくるなど、コインランドリーの会社として、常に新しいことにチャレンジしています。将来的には、コインランドリーが生活のプラットフォームになることを目指しています。その際、来店客が多くなれば一層安心・安全への配慮が必要になるため、アイプロのネットワークカメラの高い性能は心強いです。これからも良いパートナーとして一緒に発展していけたらと考えています。



▲店内のテーブルに洗濯物を広げて監視カメラの方向へ洗濯表示タグを提示



▲コールセンターで洗濯表示タグの内容を映像表示しているモニター画面



▲店内の監視カメラ映像の撮影状況を来店客が確認できるモニターを設置



▲WASHハウス青葉店。同店では駐車場を監視するため、軒下にもネットワークカメラを設置



WASHハウス株式会社
管理部
コールセンター課長
渡邊 利彦 様

※所属は納入時のものです。

納入機器

- 屋内PTZタイプ アイプロシリーズネットワークカメラWV-S6110
- カメラBBシリーズ各種

632店舗に合計2,000台以上 (2021年4月現在)