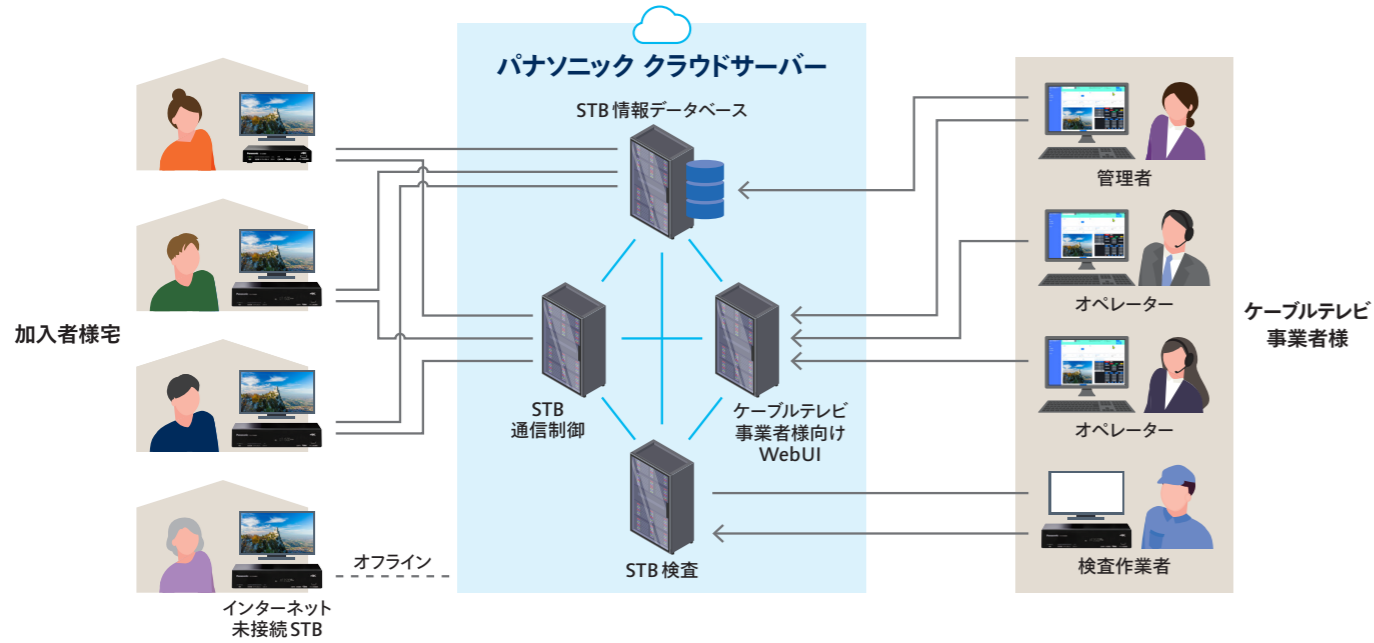


システム構成



Panasonic CONNECT

2026年春

STB現場サポートサービス
 ケーブルテレビ事業者様向け
 遠隔サポート/オフライン状態表示/再利用検査

現場を可視化し運用を最適化
 クラウドで進化するカスタマーサポート

サービス構成

対応機種	TZ-LS500B、TZ-LT1500BW、TZ-HT3500BW
利用方法	遠隔サポート：ケーブルテレビ事業者様 PCの Webブラウザから当社指定サービスへアクセス 再利用検査：STBをケーブルテレビ事業者様検査環境に設置 ケーブルテレビ事業者様 PCの Webブラウザから当社指定サービスへアクセス
提供形態	クラウドサービス
契約期間	最低契約期間 1年
対象 STBのグループ分け	可能（エリアなど）
サービス料金	従量課金（月額基本料金 + 月額利用料金 × 利用 STB 台数） ※ オフライン状態表示は、現行 遠隔サポートサービス料金に含まれます ※ 再利用検査は別途料金です ※ 詳細は営業にお問い合わせください

ご利用までの流れ



既存の加入者様のSTBも遠隔設定により、訪問などによる対応不要でサービス開始いただけます。
 オペレーターの方へのレクチャーなど、使用開始にあたってのサポートも対応可能ですのでご相談ください。

詳しくはホームページをご覧ください

<https://connect.panasonic.com/jp-ja/products-services/catv/gemba-support-service>



パナソニック
 システムお客様ご相談センター



0120-878-410

受付：9時～17時30分（土・日・祝日は受付のみ）
 携帯電話・PHSからもご利用いただけます。
 （お問い合わせの内容によっては、担当窓口をご案内する場合がございます）

ホームページからのお問い合わせは / https://connect.panasonic.com/jp-ja/support_cs-contact



電話サポートから機器再利用まで 現場を支えるサービスがさらに進化・拡充

クラウド経由でSTBの状態をリアルタイムに可視化し、電話サポートを迅速化。インターネット未接続環境にも対応します。
さらに機器検査機能も備え、資産の有効活用を支援します。
現場業務の効率化と、加入者様の満足度向上を同時に実現するサービスです。

対応機種



TZ-LS500B



TZ-LT1500BW



TZ-HT3500BW

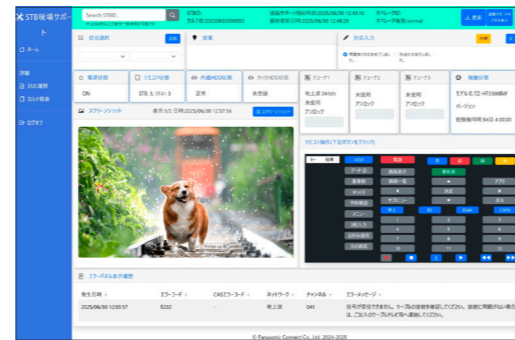
遠隔サポート

サービス
提供中

遠隔でSTB状態を確認・操作し、 電話サポート業務の負担を軽減

インターネット接続されたSTBの状態をリアルタイムで可視化し、オペレーターの画面から信号レベルの確認やリモート操作、再起動が可能。加入者様の説明に頼らず状況を把握し、電話口での迅速な解決を支援します。

遠隔サポート画面



導入メリット

- 電話サポート業務の効率化・平準化
- 加入者様の心理的ストレス解消と解約防止

オフライン状態表示

2026年7月
提供開始

インターネット未接続のSTBも 状態を可視化し、サポート業務を効率化

STBの状態を、加入者様の簡単操作で可視化。インターネット接続の有無を問わず、利用者様に高品質なサポートを提供できます。

導入メリット

- サポートに利用する情報をまとめて表示
- 加入者様へのサポート品質向上

再利用検査

2026年7月
提供開始

パナソニックと同等品質の検査を 事業者様で実現し、資産を有効活用

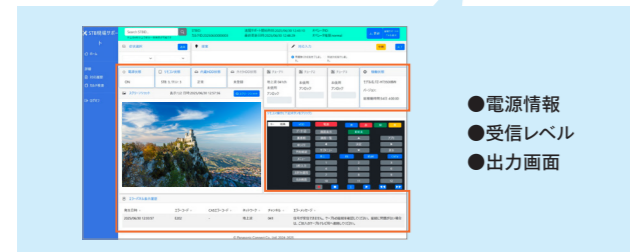
回収したSTBのハードウェア検査から設置設定まで、事業者様にて、複数台同時に一括して実施可能。安心品質のSTBを再利用いただけます。

導入メリット

- 作業者に依存しない検査品質を実現
- 設置前の作業を効率化
作業負担を軽減

STBの状態を可視化し、 オペレーターの負担を軽減

遠隔でSTB状態を直接確認。
聞き取り時間を短縮し、オペレーターの負担を軽減します。



- 電源情報
- 受信レベル
- 出力画面

STBの遠隔操作で、 お困りごとをその場で解決

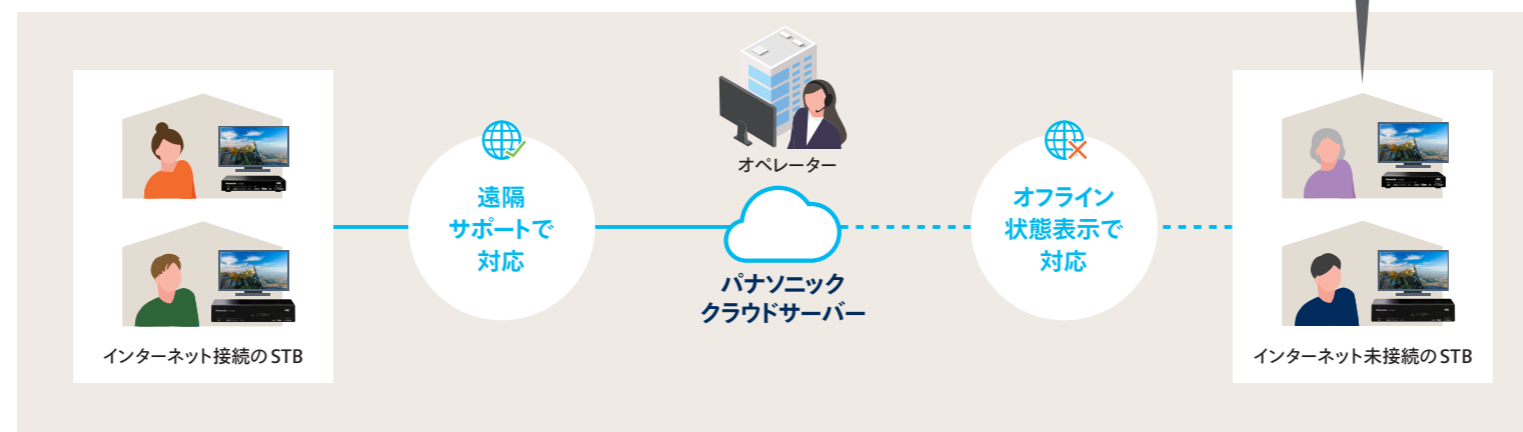
遠隔操作で即座に問題を解決。
訪問を待たせることなく、加入者様の不安を払拭します。



- リセット
- リモコンモード変更
- 入力切替
- ファームウェアアップデート

症状と状態データから、 最適な解決策を提案

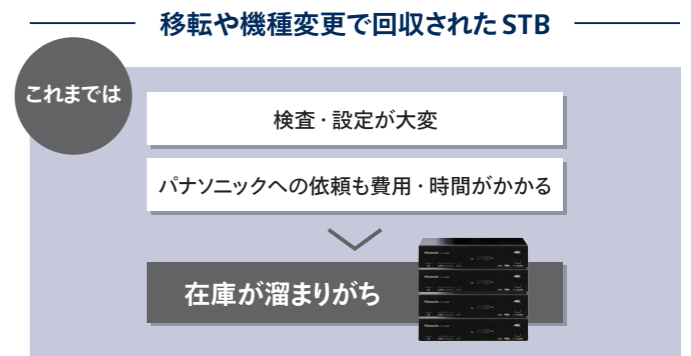
最適な解決策を自動提案。
属人化を防ぎ、常に最新ノウハウで柔軟な対応を支援します。



オフライン状態表示		ステータス	X X X X - X X X X	STBID	XXXX-XXXX-XXXX
1. ビエラリンク	入	2. リモコンモード	モード3	3. HDD状態	●内蔵HDD状態 正常 ●外付USB-HDD状態
4. ICカード番号	ACAS番号 XXXX-XXXX-XXXX-XXXX C-CAS番号 未挿入	93時間10分			
5. ネットワーク状態	無線LAN LAN通信設定 接続状態 未接続 (自動)				
6. チューナー状態	受信状況	BER値	信号強度		
チューナー1	視聴 地上D 011 現在 99 最大 99 0.0E-00 61				
チューナー2	その他 ----- 現在 99 最大 99 0.0E-00 58				
チューナー3	未使用 ----- 現在 -- 最大 -- --				
7. エラーパネル表示履歴	2026/07/28 16:05 E202 --- 地上D 011 信号が受信できません。ケーブルの接続を...	8. TM/PT状態			
		BS	PT		
		BS4K右側	PT		
		BS4K左側	PT		
		地上デジタル	PT		

状態表示画面

状態表示画面の内容を加入者様からオペレーターに伝え、それをもとに解決策を加入者様にご提案します。



これからは STBの初期化から設置設定まで 一気通貫

