

リモートサービスの質向上に関する取り組みについて

2020年9月1日(火)

人との接触8割減を目指しリモートワークが推進される中、当社でも順次設備投資と技術向上を図って参りました。6月までにAIマイク内蔵会議用スピーカーやビデオチャット対応の一眼レフカメラを導入するなど質向上に向けた基盤づくりを実践しましたが、この度さらなるリモートサービスの向上を目指した策を講じたのでご案内申し上げます。

当方が試行錯誤した結果は、必要とされている先様へ情報提供や技術伝授という形で社会還元を目指しており、このたび一般社団法人医療健康機器開発協会様のリモート講演に関する機材選定や運用ルール策定をお手伝いさせて頂きました。

みなさまにおかれましても当面はリモートでの面談や商談、研修などが多くなるとは思いますが、弊社では従前どおりの質を維持できるよう努めております。

遠隔地の方々ともつながりやすくなりましたので、お気軽にお声掛け頂ければ幸いです。

記

標 題 : リモートサービスの質向上に関する取り組み

方 法 : 1. 2020年6月末までにビデオチャット対応の一眼レフカメラ(キヤノンEOS90D)やAIマイク内蔵会議用スピーカー(eMeet Luna)などのリモートサービス用の基礎的な機材を導入
2. 2020年7~8月にビデオキャプチャデバイス(ATEM Mini Pro ISO)などハイアマチュア向けビデオ機材を導入
3. ビデオチャット等での見せ方、見られ方の研究と技術習得
※. 詳細はウェブサイトにて公開

問合先 : NES株式会社 お客様係 info@24med365.net

以上

■2020年6月末での導入器材(一部)

はじめてのリモートワークとなる本年上期は基礎的な機材の整備に努めました。



USB 接続でウェブカメラ化できる一眼レフカメラ



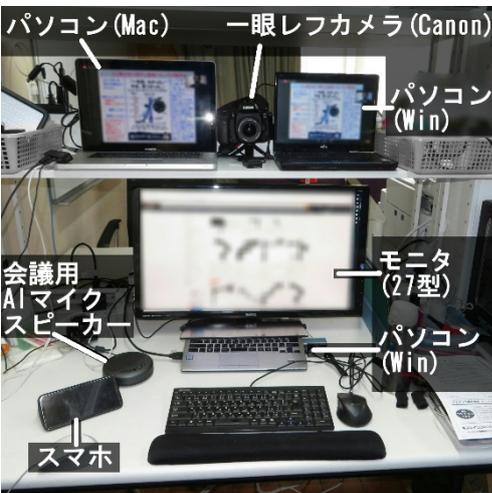
AI マイクで音量調整できる会議用スピーカー



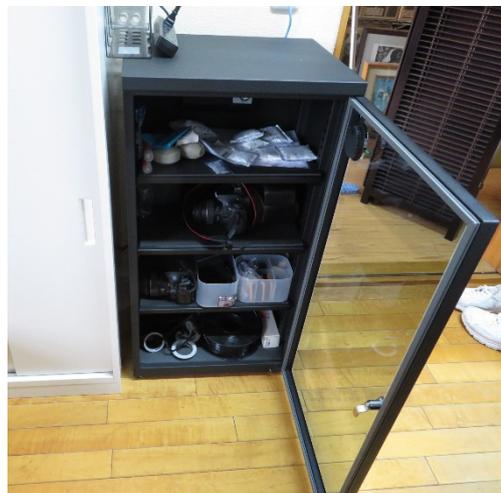
テント型撮影ボックス(中央)と照明器具(手前左右)



LED ビデオライト



会議用と実務用のパソコンを分けて運用



光学機器類は除湿庫で保管

■2020年7~8月の導入器材(一部)

質向上を目指した機材の調達にリテラシーを高め、撮影や配信に関する技術習得に努めました。



ビデオキャプチャ兼スイッチャー



ATEM Mini Pro ISO の強化フレーム自作



ATEM Mini 導入に伴いビデオカメラの増強



アクションカメラの増強



腱鞘炎対策としてのキーボード変更



テンキータイプへのアップグレード

■技術習得

見え方についての検討を中心に、様々な視点で改良・改善に努めました。

光の当たり方による表情の見え方の違いについては幾度も実験を重ね、座席の選び方や、太陽光の差し込みを避けられない環境での対処法などを身に付けました。太陽光が横から差し込む場合であっても表情が暗くなるためビデオライトを併用するなどの工夫が必要でした。

カメラはパソコン内蔵の物はズームやピント調整ができないため背景の見せたくない部分が映ってしまう、全体がぼやけてしまう、光や色の調整が平均的でコントラストが弱いなどの課題があることがわかりました。一眼レフカメラやビデオカメラを利用したビデオチャットは非常に鮮明な画像を送る事ができ、こちらの表情も伝わりやすくなりました。また、背景布を利用することで画面がすっきりとし、見せたい物に集中して頂けるようになりました。

遠隔での打ち合わせが増えたことで、試作機の説明なども遠隔化されました。天井カメラ(俯瞰カメラ)を設置し、会話は正面カメラ、製品を見せる時は天井カメラを使うことで、より見やすい映像を送る事ができました。

カメラやパソコンなど4チャンネルの入力に対応したスイッチャー(兼キャプチャデバイス)を利用し、手元で素早く的確に切替することで、相手方にストレスを与えない工夫をしました。



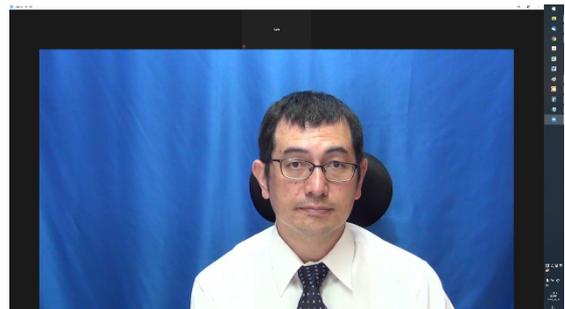
逆光時の表情の見え方



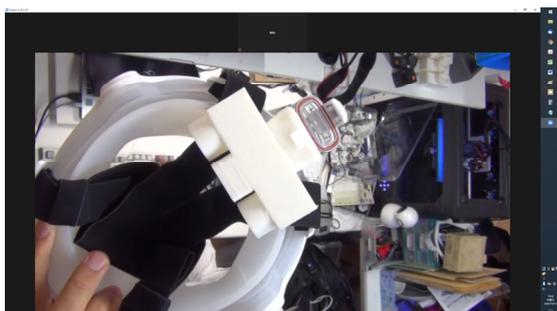
横から光が差し込む場合の表情の見え方



ノートパソコン標準搭載のインカメラ



ソニーHandyCamを使用した場合



天井カメラを設置し商品説明



4チャンネルスイッチャーを利用した画面切替