



Humberside Police における、 コミュニケーション の記録および 事件再現に関する ソリューションの導入

Symphony for Blue Light™: 受賞歴を誇るシステム



安全性の高いソリューション



Humberside Police 114万人以上を
相手に職務を遂行



証拠となるグレードの高い録音技術

指揮統制などのミッションクリティカルな環境において、通信方法は電話や無線システムだけではありません。そのため、今後ベストプラクティスを実行するためには、従来は記録してこなかったコミュニケーションについても記録することがますます求められるようになります。

人口114万人以上の街で職務を遂行するHumberside Policeでは、非常に過酷で展開が速くダイナミックな職場環境に合う、アンビエント録音ソリューションの導入を検討していました。

イギリス政府のガイドラインによれば、これは、警察での重大事件の管理に際して、指揮統制のコミュニケーション(各巡査長の口頭による意思決定プロセスも含む)を安全に記録・保存できるソリューションでなければなりません。

事件管理のコミュニケーションを複雑化せず、 明確かつ安全に記録します。

新たなワイヤレス記録ソリューションの導入により、巡査長は事件の管理業務に集中できるようになりました。これまでのように、ミッションクリティカルな管理上の会話の記録や、コンプライアンスの徹底に頭を悩ます必要がなくなったのです。ヤマハ製マイクを警察官の衣服やストラップに直接取り付けすることで、途切れることなくコミュニケーションを記録しながら、指令室を自由に移動できるようになりました。堅牢な256ビット暗号化により、すべてのコミュニケーションが完全にセキュアな状態に保たれ、送信時には極めて重要なデータ保護が保証されます。「システムの透明性」も、ソ

リューションの成功を測るひとつの尺度になります。不要で時間のかかるプロセスを排除し、ワークフローを合理化することで、人的ミス的大幅な削減に成功しました。我々はこのような結果に大変満足しています。事件管理のコミュニケーションは今、スタッフの仕事や周りのオフィススペースを煩雑にすることなく、明確かつ安全に記録されています。

Humberside Police
シニアインフラストラクチャエンジニア
デーブ・クリスティソン氏

課題

指揮統制環境が複数エリアに分散しているHumberside Policeでは、シームレスなマルチゾーン記録機能を備えた音声記録システムが必要でした。これは、オフィススペースに新たな機器を設置せずに、録音中の音声途切れることなく、職務中の警察官が部屋を自由に移動できるものでなければなりません。

特に、プレッシャーのかかる不安定な状況で勤務している警察官には、通常のワークフロープロセスを妨げないような、操作方法が誰にでも分かるテクノロジーが求められます。堅牢かつ信頼性が高く、証拠として十分に質の高い記録が常時可能なソリューションでなければなりません。

また、機密性の高い会話の安全性確保に関する政府ガイドラインに準拠するだけでなく、送信するワイヤレス信号を完全に暗号化して盗聴を防ぐと共に、GSMやTETRA信号の干渉を受けないようにする必要もあります。さらに、ソリューションは、連続通話時間に対応したもの、つまり、すべての会話を中断なく継続して録音できることを保証するものでなければならぬ。既存のSymphony Call Recording™システムと統合して、警察の音声録音や事件再現ソリューションと連携できる機能を有している必要もありました。

ソリューション

通信記録業界において20年以上に渡る豊富な経験を持つWeston Digital Technologies社（現在はContent Guru社の傘下）が、Humberside Policeから依頼を受け、厳しい要求に応える音声記録システムを納入しました。Content Guruのソリューションでは、ワイヤレス録音を行うためにヤマハ製のExecutive HD™ワイヤレスマイクシステムが組み込まれています。ワイヤレスが持つ柔軟性、優れた音質、堅牢なセキュリティを備えたこのシステムは、UHFスペクトルの外部で動作するため、GSMやTETRA信号の干渉を一切受けません。

ワイヤレスマイクシステムは、法執行機関のような要求の厳しいミッションクリティカルな環境でも優れた音声録音を実現できるよう設計・試験されています。

本システムは、Humberside Policeにおいて既に導入済みであったContent GuruのSymphony Call Recordingソリューションに完全に統合されました。また、Content Guruが開発したソフトウェアコンポーネントにより、マイクから送信されたイベントを利用して録音プロセスを自動制御することができます。Symphony for Blue Light™が各マイクを常に監視し、マイクが充電スタンドから取り上げられると自動的に録音を開始するため、操作はシームレスかつ簡単です。さらに、Symphony for Blue Lightには録音開始を視覚的に検証する独立した機能があり、すべてのマイクの動作をまとめて確認できます。

堅牢なAES-256暗号化により職務上の会話の安全性が確保され、受

信機までの距離が最大300フィート離れていても、最大20時間の通話が可能です（待機時間：72時間まで）。

Content GuruのSymphony for Blue Lightシステムが提供する完全なエンドツーエンドソリューションにより、Humberside Policeでは、指揮統制環境のどこでもアンビエント音声を記録できるようになりました。

Content Guruは、ヤマハ製のExecutive Elite™ワイヤレスマイクを使用し、安全かつ効率的で非常に使いやすい通信・録音ソリューションを確立しました。マイクを充電スタンドから取り上げると自動的に録音を開始され、マイクを充電スタンドに戻すと録音が停止します。また、充電スタンドを採用したことで、かさばるバッテリーパックを持ち運ぶ必要がなく、機動性や使い心地も確保されています。総合的にみて、HDマイクとSymphony for Blue Lightの統合により、巡査長は音声の録音に頭を悩ますことなく、事件の管理業務に集中することができています。

Content Guruでは、HDマイクを統合するためExecutive HDのシリアル制御プロセッサを採用しました。これにより、RS232やIPインターフェースを介して、外部システムからExecutive HDシステムを監視・制御することができます。このようにして、Content Guruは、シリアル制御プロセッサとSymphony for Blue Lightソリューション間の通信を可能にするソフトウェアコンポーネントを開発しました。



特長とメリット



マイクに対する柔軟性

- ・ 固定マイク/ワイヤレスマイクのいずれにも対応します。
- ・ さまざまなマイクタイプを同時に使用するハイブリッド設定も可能です。



記録開始のトリガーを設定可能

- ・ オプションのキースイッチを使用して、固定マイクの録音の開始/停止を制御できます。音声レベルやスケジュールされたイベントについても、録音開始/停止の設定が行えます。
- ・ ワイヤレスマイクを充電スタンドから取り上げると、自動的に録音が始まります。



シームレスに統合

- ・ Screen RecordingやSymphony CCTV recordingなど、他のSymphonyモジュールとも完全に統合できます。



視覚的なフィードバック

- ・ オプションの照明標識を使用して、各マイクの録音状態を視覚的に確認することができます。
- ・ マイクのバッテリーレベルや録音範囲外などのステータス情報も、照明標識で表示できます。



高度なイベント再現機能

- ・ CCTV、電話、ラジオと同期したアンビエント音声録音などの状況再現が可能です。
- ・ 非常に強力な証拠となる素材を記録することができます。



業界最高のサポート機能

- ・ 条件に合わせて、混乱のない円滑な実装が可能です。
- ・ 最高品質のトレーニングやカスタマーサポートを提供します。

Content Guruについて



世界最大級のクラウド型コンタクトセンタープロバイダー

国際的なネットワークであるstormプラットフォームを所有・運営、数千人規模のオペレーターを擁する顧客にサービスを提供



グローバルな拠点の配置

北米、ヨーロッパ、アジア太平洋をカバーする複数の地域にオフィスを構え、グローバルに時差に対応する24時間体制のサポートネットワークを運営



クラウドイノベーションにおける豊富な経験

2006年にクラウド型コンタクトセンターのソリューションをいち早く市場に投入し、独自に開発した技術で世界最大級の企業にミッションクリティカルなサービスを提供

オフィス所在地

イギリス 本社

Content Guru Ltd
Radius Court
Eastern Road
Bracknell
Berkshire
RG12 2UP, UK

電話: +[44] (0) 1344 852 350
Eメール: info@contentguru.com

ベネルクス 本社

Content Guru BV
Maanplein 20,
2516 CK
Den Haag
The Netherlands

電話: +[31] (0) 88 5769 289
Eメール: cgnl@contentguru.com

北米 本社

Content Guru Inc.
900 E. Hamilton Avenue
Suite 530
Campbell
CA 95008, USA

電話: +[1] 408-340-6981
Eメール: info@contentguru.com

DACH 本社

Content Guru GmbH
Dornierstrasse 4
82205
Gilching Germany

電話: +[49] (0) 8105 203 4611
Eメール: beratung@redwoodtech.de

東南アジア 本社

175 Bencoolen Street
#12-11 Burlington Square
189649
Singapore

電話: +[65] 3158 8907
Eメール: rom@contentguru.com

日本 本社

Content Guru KK
〒107-0061
東京都港区
北青山1丁目2-211

電話: +[81]-3-6447-4326
Eメール: mit@contentguru.com



イギリス、オランダ、ドイツ、米国、日本

[+44] (0) 1344 852 350

www.contentguru.com