

セキュリティーとホスピタリティーを同時に実現する顔認証搭載の監視カメラを提案 今後はキオスク端末をはじめさまざまなソリューションとの連携を目指す

常時、館内にいることができるホテル従業員が少なくなり、いかにゲストの安心・安全を確保するかが課題となっている。最近では監視カメラをAIと組み合わせることで（警報）機能の充実を図る動きも見られる。今回は、こうした監視カメラのインテリジェント化に取り組むアイ・ティ・エイ・ビデオ・サービス㈱代表取締役の栗村明（くわむら・あきら）氏を招き、同社目指す方向性について伺った。

聞き手：クラウドイット 板倉康和 文：石沢嘉次 撮影：市原浩二

100台規模の監視カメラを一括管理しインテリジェント化

貴社の監視カメラをホテルに販売されるようになった経緯をお聞かせいただけますでしょうか

大規模なホテルの設計を担当している設計事務所様から最初にお声をかけていただいたのが、ホテル業界と取り引きを始めたきっかけでした。ホテルではたくさんカメラを監視しなければならないのですが、いままでは駐車場なら警備室、ロビーは事務所で見ているので、それを一括で管理ができるものがあるかというご要望でした。

提案が何件かにはまりました。

当社では、スーパーマーケットやスーパー銭湯、パチンコ店など大規模な施設に向けて、30～100台規模の監視カメラの導入を主に手掛けていますので、そういったことに対応可能です。大型ホテルではパブリックスペースや廊下など設置する場所が多いと聞きましたので、積極的にご紹介していきたいと考えています。

また、監視カメラだけではなくインカムも使って、省人化を図ることもできます。監視カメラに写った映像を解析して、インカムの方に自動的に指示が飛ぶ仕組みです。お客さまがここで待っていますよ、といったように。こうした対応を今後手掛けていくよう考えています。

にPOSとの連携といったリクエストはホテルから出ていますか

監視カメラに関しては映ればいいという声も聞かれますね。PMS や関連システムのメーカー様とも情報交換しているところで、需要、ウォンツの掘り起こしから始めなければならないと感じています。

高級なホテルほど館内が暗い傾向がありますが、いまの監視カメラの性能で対応可能なのでしょうか。あるホテルで、鍵を顔認証にすることになったのですが、廊下が暗くて大変な目にあったというカメラ屋さんもいましたからね

それに関してはまったく問題はありません。パチンコ店のスロットコーナーは、ラスベガスのカジノの雰囲気を狙って照度が低い店舗もあります。それに対応した高感度のカメラをご提案していますので。

監視カメラという商材を軸に、ホテルに幅広く売っていただけるものはお持ちだと思います。実際



SPECIAL INTERVIEW

アイ・ティ・エイ・ビデオ・サービス株式会社
代表取締役

くわむら あきら
栗村 明氏

1964年生まれ。大阪府出身。アパレル関連企業を経て、1990年アイ・ティ・エイ・ビデオ・サービス入社。広島営業所長、営業本部長、執行役員を歴任。2021年4月より現職。売り手、買い手、社会、それぞれにとって良い結果を生む商いを表す「三方良し」がモットー。

顔認証を活用し VIP や常連を判別 ホテルのサービスを差別化

ところで監視カメラの顔認証のエンジンは自社で造られているのですか

元のエンジンは自社開発ではありませんが、他社のエンジンをもとに当社で精度を上げて使っています。

監視カメラの顔認証はどういう場面で使われていることが多いのですか

パチンコ店ですと出入り禁止人物の検出であったり。警察にご協力し、持ってこられた写真を検索してヒットするか、ということもあります。また、ホテルを何軒もお持ちのグループではVIPや常連様などの写真を登録しておき、その方がお越しになったとき検出・通知されるといった使われ方が多いようです。

登録する写真はどのような角度から撮影しても認識できるのですか

真正面が理想なのですが、類似度のパーセンテージが表示されます。100%はなく、98%からこの人ですか?という形で出てくるようになってきます。また、似ている人のリストも出します。真横からの撮影写真でも候補が出てくるケースもあります。

フロントカウンターの後ろにカメラを仕込んで、お客さまの正面の顔を撮影できないかを考えたホテルもあったようですが、それが見つかるとお客

さまが嫌がるという懸念もあるそうですね。特に外国人は顔認証を嫌がる傾向にあり、カメラをどこに仕込むかなどテクニカルなことも考慮する必要がありますね。また、顔認証はアジア人と欧米人でエンジンが違っていると聞いたことがありますか

元のエンジンが、海外で実績を積んでいるので、そこに関しても問題ありません。

ちなみに顔認証システムはAI内蔵なのですか

検出するカメラと認証エンジンの両方に内蔵しています。前者は、顔の角度や光の当たり方など、認証精度を高めるための最適な1コマを、コマ数秒で選出、認証エンジンに送る役割を担います。後者は受け取った顔画像を持っているデータと照会し、性別や年代、あらかじめ分類した属性、そして誰であるかまでを判定します。属性というのは、例えば、スタッフ、外部スタッフ、VIP、要注意人物など、任意のものを設定できます。

顔認証をどういうふうにするのかをホテルと議論していますか

その点に関しては、まだまだ途上ですね。個人情報の問題や、先ほど仰られた顔認証に対して嫌悪されるお客様の存在もあります。ホテル側は顔認証があるのはご存知ですが、どう活用するのか悩ましいところであると思います。当初は賛否が別れていた街頭カメラ設置も、いまでは概ね市民権を得ています。まずはお客様の身を守るセキュリティ用途での認知を獲得し、少しずつホスピタリティへ拡げていくことを考えています。

こういった監視カメラで気になっ

ているのが、ホテルがこうしたいと思っても最初に決められたものを使うしかない、ということです。この点についてはいかがですか

当社は、他の業界では計画の初期段階や原設計から関わることも少なくありません。最初に決められたものを使うしかないのであれば、最初に決める場所にポジションを構える必要があります。新参の当社は、設計事務所様や、すでにポジションを築いているシステムベンダー様への働きかけも重要視しています。

カスタマイズで 顧客ニーズにあった 商品を提供

自動チェックイン機のキオスクに顔認証を入れているベンダーがあり、顔写真をあらかじめ登録しておいて本人確認をそこでするといった使い方を使っています。カメラを含めたソリューションを、キオスクを手掛ける会社に販売することも考えていますか

もちろん考えています。当社の商品だけで完結させるものではないと思うので、自動精算機もそうですが、いろいろなツールと連動できることが理想だと考えています。

また、ホテルと話をして、もっと付加価値の高いものにして納入したいとお考えはありますか

はい、いままではそういう形でマンションに納入する際も現場と打ち合わせをして、それを踏まえて提案してきました。こうすることでお互い一番よい商品を納入することができ、学びもありますから。そんな営業活動をしたと考えています。

その辺りのことを貴社の価値として、ゼネコンや設計会社にアピールしていますか

設計事務所はよいものがほしいと言

われるので提案しやすいですが、ゼネコンの場合は予算があって削れ、削れ、が先にくるので思ったとおりにはないかないかないですね。

ホテルのITで言うとルームキーが似ていますね。扉をゼネコンが収めるのでゼネコンがキーも決めます。しかし、いまはいろいろ発展しているので鍵のベンダーから言わせるとそれで決めては困るんだよという話も聞きます。貴社としては監視カメラ系も同じようにもっと付加価値が広がっていくというスタンスですか

顔認証を入れることで、百数十台の監視カメラの映像を瞬時に解析し、その方が何階のフロアにいるかが分かるようになりますし、そこにいろいろな業界の方々とはコラボさせていただき、もっと付加価値を上げていくことは可能です。カメラはあくまでもセンサーという位置づけですから、ソフトのブラッシュアップをすることで、限りなく発展していけるものと考えます。

その辺りをホテル業界にピーアールできると、ホテルもゼネコンに任せられているのはダメだという判断につながるのかと思いますね。あとインカムも手掛けていると聞いて驚きましたが、なぜインカムに取り組んだのですか

当社の主力ターゲットはパチンコ店でしたので、省力化を目指していました。以前は遊技通路ごとに一人の従業員が立って玉の補給や詰まりなどに対応していましたが、通路を掛け持ちさ

せるためにインカムを導入しました。近年、シティホテルではインカムやトランシーバーを使って対応している姿を見ることがあります。トランシーバーは有視界の範囲でしか使えませんが、Wi-Fiアンテナを建ててインカムを活用すればトランシーバーとあまり変わらない費用感でフロアを跨いだ通信環境を構築できます。導入されたホテルからは少ない人数でサービスの向上を図ることができるかと好評です。

サイネージも扱われているとのことですが、こちらは自社でソフトウェアも開発されているのですか

定型的なものは自社ソフトで対応できますが、それ以上のものをお求めになるのであれば、ホテルがお付き合いされている広告会社のような専門のところのソフトを使って流すことになりま

クラウド型のサイネージですか。また、サイネージはLANでつなぐタイプですか、それともUSBメモリーですか

ローカル型で、USBメモリーが多いですね。クラウド型は毎月の費用がかかりますが、もちろんお使いいただくことは可能です。

貴社に頼めば、映像系はだいたい賄うことができるということですね。貴社の本社は大阪の堺だと思いますが、大阪ではIRを推進しており、非常に多くの監視カメラが必要になります。そうしたニーズも眠っているのでしょうか

そうですね。そういうところにもコミットしていきたいと考えています。いまはその前段の万博関連にと働きかけをしているところです。当社は2005年の愛知博の際

も、セキュリティと運営サポートのために、1つのパビリオンに数十台のカメラを設置しました。今回は予算の都合上、直接ビジネスとしては見ておらず、実績づくり、広告として関わられるよう話を進めています。

そのほかに貴社のピーアールポイントがありましたら教えてください

当社では、ホテルでも充分にご活用いただけるさまざまなソリューションを取り扱っており、運営コンピュータやPOSなどとの連動システムを構築、納入してきた実績とノウハウもあります。そういったカスタマイズを得意としています。これは時間とコストが掛かるので大手のメーカーではなかなかできないところだと思います。当社は中規模企業なのでお客さまのニーズに沿った商品をご提案できると自負しています。

例えば、宴会場で、スクリーンの展開と格納、音や照明の調整などをタブレット1つで制御するシステムを提供しています。商業用の電機設備も扱っています。以前は操作機器の前にオペレーターが張り付いて操作していましたが、タブレットを使えばどこにいても操作ができ、誰でも簡単に細かなチューニングの再現が可能になりました。特に外資系ホテルに好まれ、オフィスの会議室などにも導入しています。こうしたソフトもすべて自社で手掛けています。コストを上げずにできる限りのことをしていくというのが当社の差別化の一つだと考えています。また、全国各地に拠点がありますので販売、施工、保守を一貫して行えるのも当社のアピールポイントです。

