

NeoFace Cloud 導入事例

株式会社アルゼゲーミングテクノロジーズ 様

顔認証技術を組み込んだロボットを開発、
能動的なコミュニケーションで来客受付の所要時間を3分の1に



株式会社アルゼゲーミングテクノロジーズ
先行開発部
課長
佐藤 純平 氏



株式会社アルゼゲーミングテクノロジーズ
先行開発部
係長
跡部 康樹 氏

事例のポイント

課題背景

- 自社が提供しているロボットの活用シーンを、企業受付にも広げたい
- より能動的なコミュニケーションで受付対応できるよう、ロボットに来客を識別できる機能をもたせたい
- 精度の高い顔認証機能の搭載を極力少ない投資で実現したい

成 果

• 顔認証で能動的なコミュニケーションを実現

世界一*の顔認証技術の活用で、来客をほぼ100%の正確さで識別。クラウドサービスの採用で導入・運用コストを抑えて実現できた

• 受付業務をスピードアップ、所要時間を従来の約3分の1に削減

ロボットが個人を認識できるようになったことでパーソナライズされた対応が可能に。自社で試験導入したところ来客受付の所要時間が従来の約3分の1に短縮、顧客満足度も向上した

• ロボットの新たな用途創出・販路拡大

これまで海外を中心に事業展開してきたが、NEC「顔認証SL共創プログラム」イベントへ出展したところ愛らしさと先進性が話題となり、2カ月間で5社からの問い合わせを受け、国内市場でもニーズが大きいことを実感。新たな顧客層の発掘と販路拡大を実現



社 名：株式会社アルゼゲーミングテクノロジーズ
所 在 地：東京都江東区青海二丁目4番24号

青海フロンティアビル

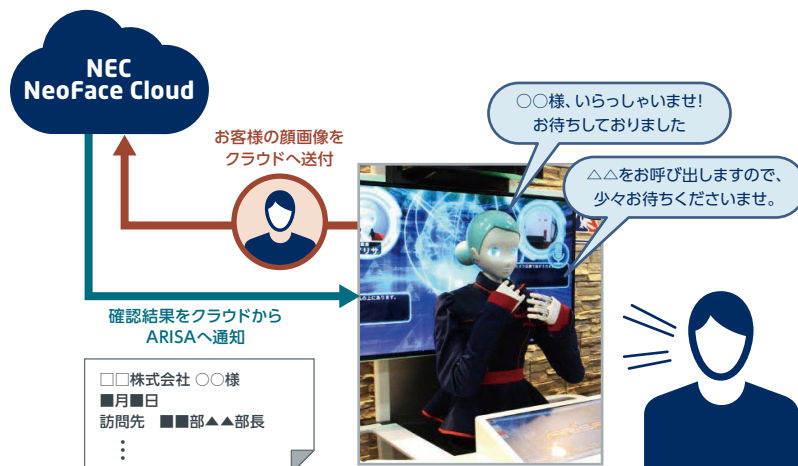
事業概要：映像ソフト・プログラム・サウンド・各種デザイン、各種インダストリアルデザイン・各種ハードウェア設計、各種エレクトロニクス設計・海外申請書類、ネットワークインフラ設計・ゲームプランニング

U R L: <http://www.aruzegamingtech.com>



導入ソリューション

●NeoFace Cloudを組み込んだコミュニケーションロボット「ARISA」



導入前の背景や課題

心の通うコミュニケーションを 実現させた「顔認証」

海外カジノ市場向けにゲームマシンの開発・製造・販売を中心とした事業を展開するアルゼゲーミングテクノロジーズ。世界中のVIP客が集まるカジノで活用される同社のマシンは日本拠点で企画・開発され、世界各国に販売されています。最新技術を取り入れながら製品の企画開発に取

り組む先行開発部では、カジノ向けにディーラーに代わる女性型ロボット「ARISA (アリサ)」(※2)の製品化を目指していました。当時ARISAは歩いてくる人の顔を「認識」し挨拶などのシンプルな言葉を投げかけることはできましたが、実用化には至りませんでした。その理由について先行開発部 課長の佐藤純平氏は「操作のしやすさやレスポンスの速さ、そして“楽しさ”を提供するコミュニケーション能力に物足りなさを感じたため」と説明します。

ARISAのコミュニケーション能力向上を目指す過程で、活用シーンをディーラー業務から受付業務に変更することに。円滑かつ相手に応じた適切な対応をARISAが行うには、相手が誰かを瞬時に見分ける必要があります。「人がいることは認識できても個人を特定できないこれまでの顔「認識」では、受付業務には限界がありました」(佐藤氏)

選択のポイント

世界最高レベル*の顔認証技術を、 コストを抑えて導入できる

この課題を解決するため同社は、ARISAが相手を見分けることができるよう「顔認証」機能を搭載することとし、NECの顔認証クラウドサービス「NeoFace Cloud」を採用。先行開発部 係長 跡部康樹氏は「NeoFace Cloudに決めた最大の理由は、米国の公的機関のベンチマークによって裏付けされた世界No.1の認証精度。加えて、クラウドサービスであれば導入・運用コストを抑えられることも採用を後押ししました」と話します。

導入を決めてからわずか2ヶ月後には、NeoFace Cloudによる顔認証機能をARISAに実装。ARISAのカメラで撮影した画像データをクラウドに転送し、NeoFace Cloudから照合結果(あらかじめクラウド上に登録されている、どの人物か)を受け取ったARISAが、相手に合わせた会話をを行う仕組みを構築しました。跡部氏は「NECのサポートは非常に丁寧。クラウド上でのモニタリングをお願いしたところ、我々では気づかないエラーも逐一報告していただきました。」と当時を振り返り、「今ARISAは、ほぼ100%の精度で相手を見分けることができます」と語ります。

2018年2月より、ARISAは同社オフィスの受付案内ロボットとして実際に稼働しています。また同年9月のNEC「ソリューション開発プログラム／顔認証」イベントにARISAを参考出展したところ、あらためて市場ニーズの大きさを実感したそうです。「イベント出展後の2ヶ月間で5社からお問い合わせいただきました。大規模施設や公共機関などさまざまな業種のお客様が、案内業務の人手不足解消やインバウンドセールスの強化・向上を目的にARISAを検討していらっしゃいます。ARISAにNeoFace Cloudを組み合わせたことで、当社の販路はカジノ以外の領域にも大きく広がっています」(佐藤氏)

導入後の成果

能動的なコミュニケーションで 受付業務を向上。 さらなる“楽しい”もめざす

NeoFace Cloudの導入によってARISAは個人の特定が可能となり、相手に応じた能動的なコミュニケーションを実現。受付ロボットとして活用すれば、来客に待ち時間のストレスを感じさせず、「いらっしゃいませ、〇〇様。今日は××とお約束ですね」などのようにより自然で実用的な対応ができるようになりました。

佐藤氏は「大切なお客様には丁寧に、従業員にはフレンドリーにといったように、パーソナライズされた対応ができるので、顧客満足度の向上にもつながります。当社を訪れる方の9割以上は自らすすんで登録してくださることもあり、社員はARISAが接客対応と同時に送信するメールで来客を知ることができますので一連の受付業務にかかる時間を約3分の1にまで削減できました。」と導入成果を語ります。「NeoFace Cloudを使ってみて感じたのは、ロボットとの相性が非

常に良いことでした」と話します。同社は顔認証に加え、今後、NECの属性推定クラウドサービス(※3)「NeoFace Cloud Type F」もARISAに搭載する予定です。「ARISAから送られた顔データの年齢や性別、表情などの属性推定が可能になれば、国や地域の文化の違いや言語特有の会話様式にも配慮した細やかな対応ができるでしょう。こうした取り組みで、世界中のお客様に向けてさらなる“楽しい”を提供していきたい。」と、佐藤氏は今後の展望を語りました。

(※1) 米国政府機関主催の顔認証技術コンテスト「FIVE2017」にて、首位の評価を獲得。(http://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/ir/2017/NIST.IR.8173.pdf) 評価結果について米国政府が参加ベンダーの製品(精度)を保証するものではない。

(※2) 「ARISA = ARUZE ROBOTICS INTERACTIVE SOLUTIONS ANDROID」。対話を通して様々な問題を解決するロボットという意味が込められています。

(※3) 顔画像から年齢・性別・笑顔度などの属性推定を行うサービス。

お問い合わせは、下記へ

NeoFace Cloud 製品ページ

URL: <https://jpn.nec.com/iot/platform/nfcloud/index.html>

NeoFace Cloudに関するお問い合わせ

ファーストコンタクトセンター

TEL: 0120 (5800) 72

【受付時間】9:00~12:00 13:00~17:00 月曜日~金曜日(祝日・NEC所定の休日を除く)

●本カタログに記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。
●このカタログの内容は改良のため予告なしに仕様・デザインを変更することがありますのでご了承ください。
●本製品の輸出(非居住者への業務提供等を含む)に際しては、外国為替及び外国貿易法等、関連する輸出管理法令等をご確認の上、必要な手続きをお取りください。ご不明な場合、または輸出許可等申請手続きにあたり資料等が必要な場合には、お買い上げの販売店またはお近くの弊社営業拠点にご相談ください。



見やすいユニバーサルデザイン
フォントを採用しています。



環境にやさしい植物油インキ
を使用しています。