

NeoFace 顔認証システム導入セット 導入事例

株式会社エスピーユニオン・ジャパン 様

顔認証システムによって、安全・快適に買い物ができる環境づくりに貢献
小売店舗の販売機会損失を抑制

株式会社エスピーユニオン・ジャパン
NPシステム推進事業部
部長

岡田 真一 氏



株式会社エスピーユニオン・ジャパン
営業

綱島 雅夫 氏

(顔認証システム運用アドバイザー)

事例のポイント

課題背景

- ・小売店舗で何らかの接客サポートが必要なお客様を発見し、頭の中に記憶していく作業は、もはや限界
- ・特定のお客様が来店する可能性の高い曜日・時間帯の予測は、店員や、接客コーディネーターの経験と勘に頼っていた

成 果

- ・来店者の検出→照合→通知を自動化
 - ・顔認証システムの導入によって、来店者の検出→照合→通知を自動化。お客様ごとの特性に応じた適切な接客サポートが可能に
 - ・システムに登録されている人物の顔画像と関連情報を閲覧することで、接客コーディネーターの曖昧な記憶を補完
- ・「データ分析」で、来店頻度の高い曜日・時間帯を特定
 - ・顔認証システムの分析機能を用いることで、お客様の来店頻度が高い曜日・時間帯の傾向を把握。その結果、接客サポートの質が高まった
 - ・遠隔見守り型の店舗支援システム「NPシステム」とも連動させて、モニタリングの効率も向上

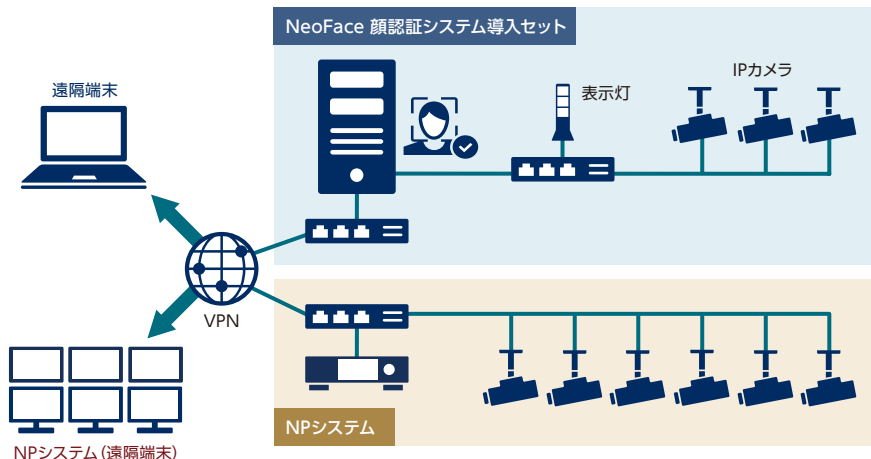


社 名：株式会社エスピーユニオン・ジャパン
本社所在地：東京都大田区大森北3丁目13番5号
第一下川ビル
設 立：1968年8月
代表取締役：望月 守男
従業員数：252名(2018年12月現在)
事業内容：商品のロス対策コンサルティング/ステップマン
業務(小売業トータル接客サービス業務)/イベ
ント業務(集客イベント企画・運営)/その他
U R L: <https://spujapan.com/>



導入ソリューション

●「NeoFace 顔認証システム導入セット」+「VMS(ビデオマネジメントシステム)オプション」



サーバに顔認証ソフトウェアをあらかじめインストールして提供するアプライアンス製品。登録した顔と撮影された顔とを比較する顔認証機能のほか、メール通知・モバイル通知など様々な通知方法や、外部連携インターフェースを備えている。また、「VMSオプション」によって、顔の照合に併せた録画映像の再生などを可能にしている

導入前の背景や課題

社員の記憶や、経験・勘に頼った ロスプリベンションは、限界に近づいていた

エスピーユニオン・ジャパン様は、小売業の店舗を対象に、接客サービス向上から商品の不明ロス対策支援までを手掛けるロスコンサルタント会社です。近年は「NPシステム」と名付けた遠隔見守り型の店舗支援システムなどを事業化し、サービスレベルの向上を図っています。「スムーズで快適にお買い物ができる、不正行為も起こりにくいお店づくりを支援する手段として開発したのがNPシステムです。小売店舗に設置されているカメラを、「見守り」だけではなく「接客

サポート”のために活用する点が大きな特長です。当社のスタッフは、複数の接客サポートカメラがとらえた店内の映像を、遠隔地に設けた拠点でリアルタイムにモニタリングしています。このモニタ映像の中から、商品が見つからず困っておられるお客様や、障がいをお持ちのお客様、といった接客上の注意やアテンドが必要な来店者を発見して小売店側に通知し、適切なアドバイスを行っています。NPシステム推進事業部部長の岡田真一氏は、このように説明します。現在の主力事業は、同社の接客コーディネーターが定期的に小売店舗に出向き、実態把握と改善提案、および巡回・接客を介した販売機会損失・事業リスク

対策の支援ビジネスです。「一人の接客コーディネーターが、接客サポートの必要なお客様の顔を記憶できる人数は、せいぜい20～30人程度です。『いつも気にかけていた“あの人”が来店されたので、店員にお伝えして接客を開始しよう』といった人力での判断は、限界に近づいていたのです」。同社で営業を担当する綱島雅夫氏は、2017年ごろの業務課題をこのように話します。また、接客サポートを必要とする人が来店する可能性が高い曜日・時間帯の予測や事前の準備は、接客コーディネーターの経験と勘に頼らざるを得ない状況でした。

選択のポイント

世界No.1の認証精度を評価して、 NEC製品を選択

売り場の最前線で活動する接客コーディネーターにかかっていた業務負担を、いかにして軽減していくか。そして接客のレベルや、NPシステムを用いたモニタリングの精度を、どのように向上していくか——。エスピー

ユニオン・ジャパン様はその手段として、顔認証技術の活用が有効だと考えました。複数ベンダの顔認証製品を比較検討した結果、同社はNECの「NeoFace 顔認証システム導入セット」を選択しています。岡田氏は採用の決め手となったポイントを、「世界No.1の認証精度*ですね。お客様企業の販売機会の損失を減らし、当社サービスのクオリティを高めていく上で、

信頼に値する製品だと思ったのです」と語ります。同社は小売業界に向けて「NeoFace 顔認証システム導入セット」の提案活動を開始し、2016年5月に最初の導入企業を獲得。その後もNPシステムと本製品を採用する小売企業を相次いで開拓しています。

*世界No.1の認証精度
NECの顔認証エンジンは米国政府機関主催の顔認証技術コンテストにて、4回連続首位の評価を獲得。

導入後の成果

来店者の検出→照合→通知を自動化。 接客サポートとモニタリングの効率が向上

「NeoFace 顔認証システム導入セット」を導入した小売企業では、次のような運用が行われています。まず、エスピーユニオン・ジャパン様の接客コーディネーターや、店舗責任者が、何らかの接客サポートが必要なお客様を、店舗を歩き回り特定、お客様の許可のもと、顔認証システムのデータベースに登録します。後日、このお客様が再び来店された際には、出入口付近のカメラがとらえた映像から顔をシステムが検出し、データベース内の顔画像と照合。同一人物だと認識すれば、店舗スタッフのスマートフォンに通知されます。このお客様を登録した理由に関する情報もスマートフォンの画面に表示され、スタッフが手元で顔画像と理由とを確認します。このような通知によって、お客様ごとの特性に応じた適切なサポートが可能になった

のです。加えて接客コーディネーターは、登録されている人物の顔画像および関連情報を事前に閲覧した上で歩き回ること、曖昧な記憶が補完できるようになり、接客レベルの質が格段に向上しています。また、顔認証システムが有する「データ分析」機能を用いることで、登録しているお客様が来店された曜日・時間帯の傾向が把握できるようになりました。「この機能によって、当社の接客コーディネーターは時間帯を絞って担当店舗に赴き、お客様への目配り、気配り、心配りを効率よく実施できるようになりました」と綱島氏は評価します。岡田氏は、認証精度の高さについて言及します。「他社の顔認証システムは誤通知が多く、中には正しい通知が10%程度のメーカーもあります。店舗管理者のスマートフォンに着信するアラームの信用度が下がると、正しい通知までが無視される傾向が出てくるのです。一方、NECの顔認証システムはきわめて認証精度

が高いと実感しています」（岡田氏）「2017年の夏から、当社のNPシステムと連携させた活用を始めたのですが、運用性が一段と向上しました。たとえば店舗のカメラから送られてくる映像を基に、接客サポートが必要なお客様を特定し、遠隔地にある当社の拠点から店舗側へ登録を提案しています。これにより、当社の接客コーディネーターが店舗に出向く頻度を減らしました。また、過去に来店された曜日・時間帯の傾向を基に、モニタリングを強化すべき時間帯を決められるようになりました。綱島氏はこのように補足します。エスピーユニオン・ジャパン様は、地方都市で小売店舗を展開する企業に、駐車場から店舗内の接客サービスを担うスタッフも派遣しています。近い将来、スタッフの日々の業務を顔認証システムでサポートし、来店者への的確な声かけやアフターフォロー、さらには生活関連の潜在ニーズを掘り起こしていくという構想も持っています。

お問い合わせは、下記へ

NeoFace 顔認証システム導入セット製品ページ

URL: <https://jpn.nec.com/pcserver/appliance/faceset/index.html>

●NeoFace 顔認証システム導入セット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（非居住者への役務提供等を含む）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。

UD FONT

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。

VEGETABLE
OIL INK

環境にやさしい植物油インキ
を使用しています。