

TRIAL

PART 4

業界横断型リテールDX①



左から
Retail AI執行役員
永井義秀氏
NECリテール
ソリューション事業部門
主席ビジネス
プロデューサーの
納富功充氏

ルDXを進めてきた。

22年4月には、小型フォーマットの「TRIAL GO脇田店 in みやわかかの郷」(以下、脇田店)で顔認証を活用したセルフレジ決済の実証実験を開始。ユーザーからは「プリペイドカードやスマートフォンを持たず手ぶらで買物できて便利」「使い勝手がよい」といった評価をすでに得ているという。今回のNECとの提携により、同社の顔認証システムを新たに採用し、買物利便性のさらなる向上を図っていきたい考えだ。

そのうえでトライアルグループのIT中核企業Retail AI(東京都/永田洋幸CEO)の執行役員永井義秀氏は、「顔認証分野での取り組みを次のステップに進めるにあたって、小売業のオペレーションを担うトライアルと顔認証の技術やノウハウを持つNECがそれぞれ役割を分担しながら共創することが望ましい」と、本協業の意義を強調する。

決済から オフィス入場まで “顔パス”で完結

本協業の取り組みの第一弾として、24年1月、トライアルが宮若市内に置く複数の施設において、関係者約500人を対象に、顔認証システムの実証実験を開始した。顔認証データを共通ID化し、前出の「脇田店」や、同店併設の飲食店「グロッサリア脇田店」での決済、AI開発センター「MUSUBU AI」やAIデバイス開発センター「TRIAL IoT Lab」、社員寮「T MAISON WAKITA」の入場管理、施設間を巡回する専用バスの乗車時の確認などに活用。ユーザーは顔情報を一度登録すると、これらを“顔パス”で利用できるようになる。

納富氏はこの実証実験について「業種・業態をまたぐ“顔パスのジャーニー”が一とおりできると、社会実装へのイメージがより湧きやすくなる」とし、「面で展開することの意義は大きい」と期待を寄せる。

これまでの実証実験では、マスクやサングラスを着用していても正しく認証できることが確認されるなど、極めて精度の高い仕

トライアル×NEC

顔認証技術の「社会実装」めざし連携を強化

リテールDXの実現に向け、さまざまな領域で社外のパートナー企業と連携を深めるトライアル。昨今はこれまでの卸やメーカーといったサプライチェーン上の既存の取引先にとどまらず、ITや通信といった業界との関係性も深化している。その1つが、今年1月に顔認証技術の活用で本格的協業を開始したNEC(東京都/森田隆之社長)だ。両社は顔認証技術の活用範囲をどのように広げていくのか。双方の担当者に聞いた。

NECの高精度な技術を トライアルの実店舗に導入

顔認証技術は、目・鼻・口などの特徴点の位置や顔領域の位置、大きさをもとに照合し、本人を特定する生体認証の一種だ。オフィスや集合住宅などの入退場管理、小売店や飲食店、自動販売機でのキャッシュレス決済など、幅広い業種・業態で活用の可能性が広がっている。NECリテールソリューション事業部門主席ビジネスプロデューサーの納富功充氏は「生活に関わるさまざまなシーンで本人を認証しなければならぬとき、顔認証は圧倒的に便利なユーザー体験だ」と、顔認証の利点を解説する。

NECの顔認証技術は、米国国立標準

技術研究所(NIST)によるベンチマークテストで世界ナンバーワンの評価を得るなど精度の高さを強みとする。これまでに、社会インフラとして顔認証を活用した自治体や空港での事例を含めて、さまざまな実績を積んできた。

納富氏は「顔認証が世の中で広く使われるかたちになるには、まだ“歩むべき距離”がある」と現状を分析したうえで、「顔認証を先進的に活用しているトライアルとの協業はソリューション開発のスピードアップにつながる」と本協業のねらいを明かす。

一方のトライアルは20年9月以降、産官連携のまちづくりプロジェクト「リモートワークタウン ムスブ宮若」のもとで、取引先のメーカーや卸、ITベンダーらも巻き込みながら、業種・業態の枠組みを超えたリテ

組みであることが実証された。また、限られたエリア内でオフィスの入場から買物、外食まですべて「顔パス」で生活するというユーザー体験は「とても高度で快適だ」と参加者からも好評を得ている。

一方でこの実証実験を通じ、顔認証を面で実装するうえでの課題も見えてきた。たとえば、ユーザーの心理的なハードルを下げ、顔情報をいかに登録してもらうかというポイントだ。また、決済では、「顔認証の精度は100%ではない」ことを前提として、いかに信頼性を担保するかも課題となる。

永井氏は「認証の精度と使い勝手のバランスの観点から、現時点では顔認証が最善だと考えている」としたうえで、「トライアルのオペレーションのノウハウとNECの

技術力やノウハウをうまく組み合わせて、ユーザーが安心して利用できるサービスの設計やオペレーションの検討も進めている」と話す。

店舗を起点に 社会全体での 顔認証技術実装をめざす

宮若市での実証実験に続くステップとして、対象者を一般ユーザーに拡大した実証実験を、福岡市内のトライアルの一部の店舗で24年度末までに開始する計画だ。

永井氏は「トライアルの店舗で圧倒的に利便性が高く、快適に利用できる環境をつくり上げたうえで、小売を起点に面が広がっていくような流れにしていきたい」と

構想する。まずは、生活者が日常的に利用する小売業で優れた顧客体験をつくり、顧客エンゲージメントを獲得しながら、面の展開につなげていくというアプローチだ。

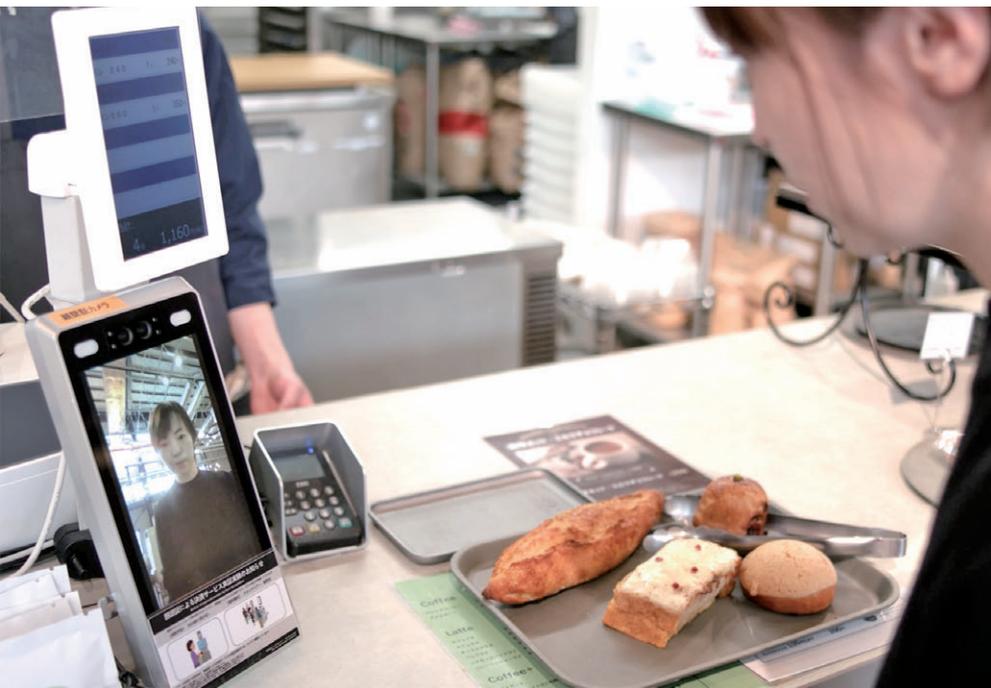
この取り組みでは、「TRIAL GO」だけでなく、トライアルの主力フォーマットであるスーパーセンター(SuC)も実証実験の場となる見込みだ。永井氏は「顔認証は安心して簡単に利用でき優れた顧客体験であることを、お客さまに幅広く知ってもらえる環境をつくりあげることが必要」とし、「顔認証を活用した新しい仕組みを既存の売場と融合させるような訴求を意識したい」との方針を示す。

他方、トライアルとNECは、「本格的な社会実装に向けてどのように取り組みを広げていくか」という観点で、今後の大きな方向感についても活発に議論している。

NECの納富氏は、「トライアルが小売業としてより快適で利便性の高い顧客体験を追求するという方向と、NECが業種・業態を超えて面を広げていく方向との二軸がある」とし、「まずはトライアルと協業して宮若市や福岡市での実証実験に取り組み、さらにエリアや業種・業態を広げていきたい」と、今後を展望する。

両社は、顔認証を非競争領域と位置づけ、他の小売企業への水平展開も視野に入れている。永井氏は「他の事業者も交えてお客さまの生活を横でつなぎ、新しいライフスタイルや社会基盤として発展できれば、世の中にも貢献できる」と社会的意義に言及しながら、「トライアルでの顔認証を他の小売企業と共通化できれば、お客さまがより使いやすくなって利用が広がり、トライアルとお客さまとのエンゲージメントがより高まる」とトライアル側の利点も挙げる。すでに実証実験への参加に前向きな意向を示す小売企業も出てきているという。

NECは顔認証のインフラとしての役割を担い、決済や入場管理など、顔認証を活用したさまざまなサービスを提供する企業を積極的にサポートしていく方針だ。納富氏は「人々が生活しやすく、よりよい社会インフラとなるように、顔認証の分野を育てていきたい」と意気込みを語っている。



まずは宮若市内にある店舗やレストランでの決済、オフィス棟の入場などにNECの顔認証システムを導入している

