



社名：
株式会社Mercury
URL：
<https://mercury-corp.co.jp/>

事業内容：
次世代のエンターテインメント産業によって博多から
パワフルに成長していく、地域の皆様・協力企業の皆様
と語り合い、機動的かつ持続的に事業を推進されている
企業です。

取締役 尾藤 洋介 様
HKT48 劇場運営部 部長 熊田 大智 様

顔認証「AUTH thru」の認証スピードを評価、 ファンサービスが第一のHKT48劇場・コンサートのチケットシステム

アイドルグループ「HKT48」事業を展開する 株式会社Mercury様に、ライブ・エンタテインメントチケット
における顔認証システムのご利用状況について伺いました。

目的

- お客様本人の確認で本人確認書類を提示していただく運用を何とかしたかった
- お客様の利便性とスタッフの業務効率の向上を目指したかった

施策

- 新潟のNGT48劇場が先んじて導入し、性能・機能について把握していた顔認証システム「AUTH thru」を導入

効果

- 入場がスムーズになったと実感した
- 運用の手間やお客様への負担はかなり減った
- 来場・未来場や来場者数がリアルタイムで分かるようになった

インタビュー

チケットシステム全体見直しで、ファンの利便性を一番に、顔認証導入を検討

— 顔認証システム AUTH thru(オースルー)をご利用いただいて2年以上経ちますが、まずは導入前、ご検討時のことについて伺えますでしょうか？

お客様: チケットシステム全体の見直しが当時の検討課題でした。課題の一つで、運用の効率化にはチケットの種類を減らしたかったことや、お客様本人の確認で本人確認書類を提示していただく運用を何とかしたい、という課題がありました。

私たちスタッフの業務効率の向上もさることながら、一番はお客様の利便性です。

— 新しく劇場がオープンすることに合わせて、色々ご提案させていただいたタイミングだったこともありますね。来場者・ファンの利便性向上で、顔認証システムが検討項目に上がった背景はどの様なことでしょうか？

お客様: 新潟のNGT48劇場が先んじてロココさんの顔認証システムを導入していたので、性能・機能については把握しておりましたので、ロココさんの顔認証を活用することはスムーズに進行できたと思います。

顔認証のスピードは期待以上。誰でも扱える簡単システムは、使うたびに精度も上がってきた

— ご導入された当初、ご来場されたファンや運営スタッフの皆様のご意見・ご感想はいかがでしたでしょうか？

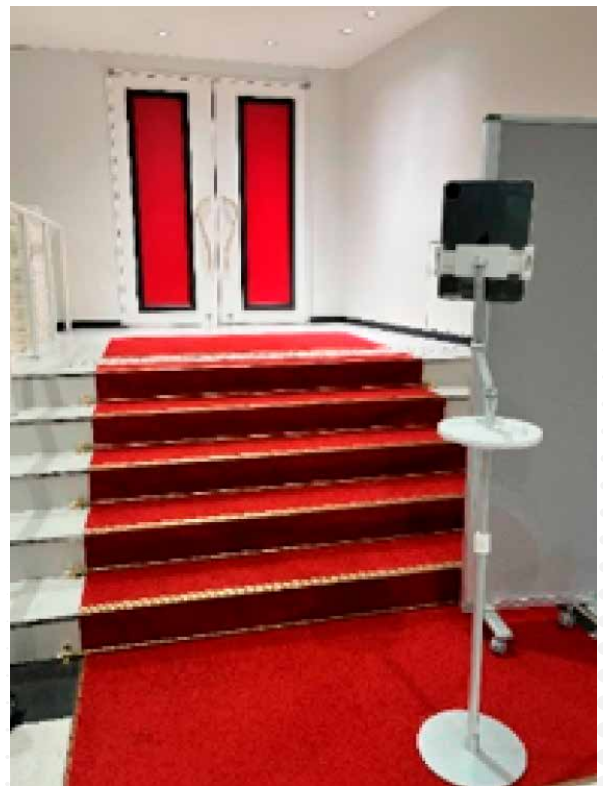
お客様: お客様の声では「本当に認証できるのかなあ」という不安の声がありました。また、システムが一新することで、お客様が馴染めるか、スムーズにご利用できるかどうか、です。

今までのチケットセンターから新システムに変わり、顔認証が導入されて、幅広い年齢層のお客様がいらっしゃるので、不安の声はいくつかあったと思います。

— 運営スタッフの皆様にとって導入前の印象と導入後の感想はいかがでしたでしょうか？

お客様: 顔認証システムは初めての導入でしたので、そもそも認証できるのか？と不安はありました。導入してみると、とにかく色々なことが速い。入場がスムーズになった実感はあります。発券のセクションで、今までは発券と本人確認で時間がかかり列ができてしまっていたのですが、それが無くなった、運用の手間やお客様への負担はかなり減りました。また、着券管理も速くなりました。来場・未来場や来場者数がリアルタイムで分かるようになったことです。紙(チケット)の運用だと、そうはいかないですから。

(HKT48)劇場以外のコンサートでも導入していますが、やっぱり認証スピードが速い、これは実感します。あとは、誰でも扱えるシステムだと思います。この顔認証システムの使い勝手は素晴らしいですし、実際にちょっとしたトラブルが起こった時、現場スタッフで即対応できました。イベントの方でも初めは戸惑いがあったようですが、2回目以降は殆ど問題なく運用できております。



— ライブ・エンタテインメントでご利用いただくこともご評価頂けたことが、改めて解りました。ありがとうございました。では、ご苦労されたことはございませんでしょうか？

お客様:当初は、親子でお越しいただいたお客様で、どちらかが認証できなかったり、顔認証したのに来場していない、といった顔認証の問題の他、座席番号が表示されないといった新システム全体で幾つかありました。ただ、運用を重ねる度に改善がみられるようになりました。

認証精度が上がってきて、認証スピードも上がってきて、パッと認証してパッと入れる。今では、初めてお越しくださったお客様が、「えっ？ これで終わりなんだ。」と言われるほどです。

今後も、認証のスピードと精度、運用のバランスある改善を！

— 弊社ロココ、顔認証AUTHどちらでも結構です。今後、御社のご期待にお応えするために必要なことは、どの様なことでしょうか？

お客様:まとめると、全体効率をさらに上げるために、御社とともにさらに改善を検討させていただきたいです。例えば、認証精度を上げていくにはシステムだけではなく、お客様の登録顔画像の精度を上げることも必要だと思いますが、お客様の手続き負担が増えてしまっては困ります。

弊社も、(劇場以外の)コンサートの受付レーンをもっとスムーズに運用できたらと思いますし、スタッフの負担も減らしたいと思っています。そうした認証のスピード・精度と運用のバランスを含めた改善を、今後も継続してご相談できればと思っています。

— 本日は、お忙しいところ貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。



ご購入いただいたサービス： 手ぶら顔認証 AUTH thru(オースルー)



顔認証で非接触かつスムーズな入退場を実現
AUTH thru(オースルー)は、利用登録～入退場
認証までを一元化した顔認証システムです

製品・サービスの詳細は下記URLよりご覧ください。

<https://www.rococo.co.jp/solution/auth/thru/>