



社名：
株式会社イープラス
URL：
<https://corp.eplus.jp/>

事業内容：
音楽コンサート、演劇、スポーツ、イベント、娯楽施設等の入場券、チケット等の販売、電子商取引等に関するコンピュータソフトウェアの企画開発、インターネットを含む各種媒体による情報提供サービス、その他上記に関連する事業。

営業2部 統括部長
牛田 直人 様

ライブ・エンタテインメント向け顔認証システム AUTH thru 公演現場でシステムをチューニングしながら運用改善によって、 よりよい仕組みに。

大手プレイガイド イープラス様のチケットシステムと連携し、バンダイナムミュージックライブ様が展開する公演と会場運営をサポートさせていただいた、顔認証システム「AUTH thru（オースルー）」について検討時から今日の状況を伺いました。

目的

- ・ コロナ禍でのライブやイベントを皆様に安心してご参加いただくために、「withコロナ、非接触入場」を実現させたい

施策

- ・ イープラスのチケットシステムとのデータ連携もできて、機動性も高いロココの手ぶら顔認証「AUTH thru（オースルー）」を導入
- ・ ロココのスタッフによる導入支援や手厚いサポートにより、仮にトラブルが起こったとしても対応できる仕組みづくりを可能に

効果

- ・ 精度・スピードも良い非接触での顔認証を導入することで、安心・安全な公演運営が実現できた
- ・ 顔認証機器の搬出入やセッティングが非常に楽で、労力軽減につながった
- ・ ロココならではの現場合わせができる柔軟性の高さにより、各現場でチューニングをしながら運用改善することでより良い仕組みになった

インタビュー

採択のポイントは、データ・システム連携と認証機のセッティングが楽だったこと

ー 顔認証システムの導入を検討されたきっかけは、どのようなことでしたでしょうか？

お客様: 緊急事態宣言が発令された2020年、ライブ・コンサート、イベントが軒並み延期もしくは中止となり、それ以降のアーティストにとっても我々にとっても厳しい状況が続いておりました。そのような環境下、どのような対策を打てばライブ・コンサート、イベントを皆様に安心して参加いただけるか、毎日のように話し合われていました。

ー ラブライブ! のプロジェクトも同じ環境だったのですね。

お客様: そうですね。製作委員会として「withコロナ、非接触入場を実現させたい」という話から始まりました。もともと様々な顔認証システムに注目し、コロナ対策として検温やウォークスルー認証などを比較検討していました。

ー 弊社が採択されるまでのことについて、可能な限りお伺いしたいのですが。

お客様: 顔認証と検温が同時に認証できる、1秒以下で認証する、複数人が同時に認証できる、など様々な特徴をもった製品がありました。いくつかテストを行って、ロココさんの顔認証で落ち着くことになりました。

ー どの様な点が、当社顔認証システムを採択されたポイントでしたでしょうか？

お客様: イープラスのチケットシステムとのデータ連携ができたことは大きいです。また、当初5~6会場行くと記憶していますが、テスト導入を行ったときの機動性です。顔認証機器の搬出入とセッティングが非常に楽だったことは、当社スタッフの労力軽減につながりました。そして導入支援がしっかりしていたことです。立ち上げの時期に手厚くサポート頂けたのは、当社からすれば、バンダイナムミュージックライブさんへのロイヤリティという点で大きかったと思っています。



ラブライブ! 虹ヶ咲学園スクールアイドル同好会 UNIT LIVE!
~QU4RTZ Fluffy Magic~
東京ガーデンシアター

公演現場でチューニングが出来る、ロココ運用スタッフの改善努力で、よりよい仕組みになった

ー 現在、レギュラーでご利用いただいておりますが、課題もしくはご要望などございましたらお願いします。

お客様: 大きなトラブルは、幕張会場だったと思います。ロココさんの問題というよりは、電波のトラブルでした。これも振り返りも含めて皆で対処方法を話し合い、次の東京ドームに備えて準備と改善を行ったことから、大変スムーズに運用が進み、当社の実務担当者の動きを見ている、やるべきことがより明確になり、兎にも角にも、運営作業が軽減できたのは良かったと思います。

ー 弊社の運用サポートでご評価いただいた点は、具体的にはどのようなことでしたでしょうか？

お客様: バンダイナムミュージックライブさんのご担当者様と、イープラスのスタッフを全員集めて公演前にレクチャーを行い、その場でロココさんのスタッフもサポートに入っていたので、仮にトラブルが起こったとしても対応できる体制とコミュニケーション、仕組みが出来上がってきたと思っています。

ー 三社で運用改善を続けてきたことが、成果に結びついたのですね。ありがとうございます。では、認証システムについてはいかがでしたでしょうか？

お客様: 正確な数字は把握しておりませんが、認証精度と認証スピードは満足しています。ライブ・エンタテインメントはある種“生もの”ですので現場ごとに環境が異なるので、認証をしていたくために、端末を手で持った方がよい、据え置きの方が早いなど工夫が必要になってきますが、現場合合わせができるロココさんの顔認証サービスはそれが出来た点良かったと思います。そしてシステムそのものが当社のチケットシステムとの連携も全く問題ありません。管理画面に対しても、当社のトップの評価が高かったことは、プラス評価になったと思います。



一 では、ファン目線で、お感じになられた点がございますか？

お客様: 最初のころは、お客さんに戸惑いがあったのは事実ですし、我々スタッフ側も同様です。でも、お問い合わせが多かったわけではなく、個人的な意見ではありますが、このコンテンツのファンの皆様は、デジタルリテラシーが高い方が多いのではないのでしょうか、割と早い段階で馴染んでいったと思います。公演を重ねていく度に、お問い合わせは殆どなくなりました。

チケットビジネスにおけるDXは、まだ始まったばかり。これからも研究が必要である。

一 今後の市場の見通しや、弊社ロココに期待されることを、最後にお聞かせください。

お客様: 顔認証がライブ・エンタテインメントのスタンダードになるか？と聞かれたらまだ早いと思います。マイナンバーカードなのか、バーコードなのか、チケットの電子化という点では様々な手段があると思います。また紙のチケットがいきなりは無くならないでしょうし、完全電子となると電源や電波の問題もあるでしょうから。

例えばスポーツイベントは二次元コードが向いているとか、興行主様のご要望、実施される会場の環境、イベントの性質との掛け合わせで、少しずつ変わっていくのだと思います。実際、withコロナでスタートしたこの顔認証も、徐々に不正転売防止へのニーズに変化してきています。

一 牛田様からご覧になった、チケットのDXとはどのようなイメージをお持ちでしょうか？

お客様: まだまだ研究とテストを続けなければならない、DXと呼べる段階に無いと思います。ファンが現在の仕組みにもっとこなれてくると、ニーズも変化してきます。ゆえに我々が一緒になって、今の仕組みを横展開・拡張させることで新しい仕組みを研究し、提案していかなければならないと思います。そして、それを定着させるには相当な時間とパワーが必要だと思っています。

一 牛田様、ありがとうございました。

**バンダイナムミュージックライブ
小島様からのコメント**

お客様に安心・安全な公演運営と感じていただくために

一 今回の顔認証導入について、どのような思いがあったか、結果どうであったか。最後に、主催者でおられるバンダイナムミュージックライブ小島様よりコメントを頂戴しました。

お客様: 当時、東京オリンピックに向けたセキュリティ強化や社会問題化していたチケット転売の防止対策、またスムーズな入場によるお客様の利便性向上を目指して開発されたのが顔認証システムだったかと思いますが、期せずして起こった新型コロナウイルスの感染拡大期に、イープラスさん、ロココさんと共同で取り組ませていただいたこのプロジェクトは、お客様・スタッフ・関係者と、ライブ業界全体が感じていた不安を振り払い、前向きに前進していく上で、大きな役割を果たしてくれたと思っています。私達主催者としても、これならお客様にもルールとして受け入れられ、視覚的にも安心感を感じてご参加していただけるようになるのではないかと、前向きに考え、運用に取り組むことができました。

その後もトラブルや試行錯誤を繰り返しながら、ここまで安心・安全な公演運営のために続けてきた顔認証システムも、昨今の感染防止ガイドラインの廃止によって、新たなフェーズを迎えているのだと思います。これからは新たにサービス面や利便性での拡充を図り、よりお客様に喜んでいただけるようなシステムを目指していければと思っています。

ー 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。

取材協力

株式会社イープラス

<https://eplus.jp/>

ライブ・エンタテインメントをもっと「いろんな人へ」
もっと「身近に」 もっと「楽しく」（HPより引用）

株式会社バンダイナムコミュージックライブ

<https://www.bandainamcomusiclive.co.jp/>

音楽とライブエンターテインメントを通じて新たな感動を創出し、世界の人々の心を豊かに（HPより引用）

ご導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/>