

# SAFE HOSPITALITY

セーフティ・リ-イマジン 安全なホスピタリティの実現



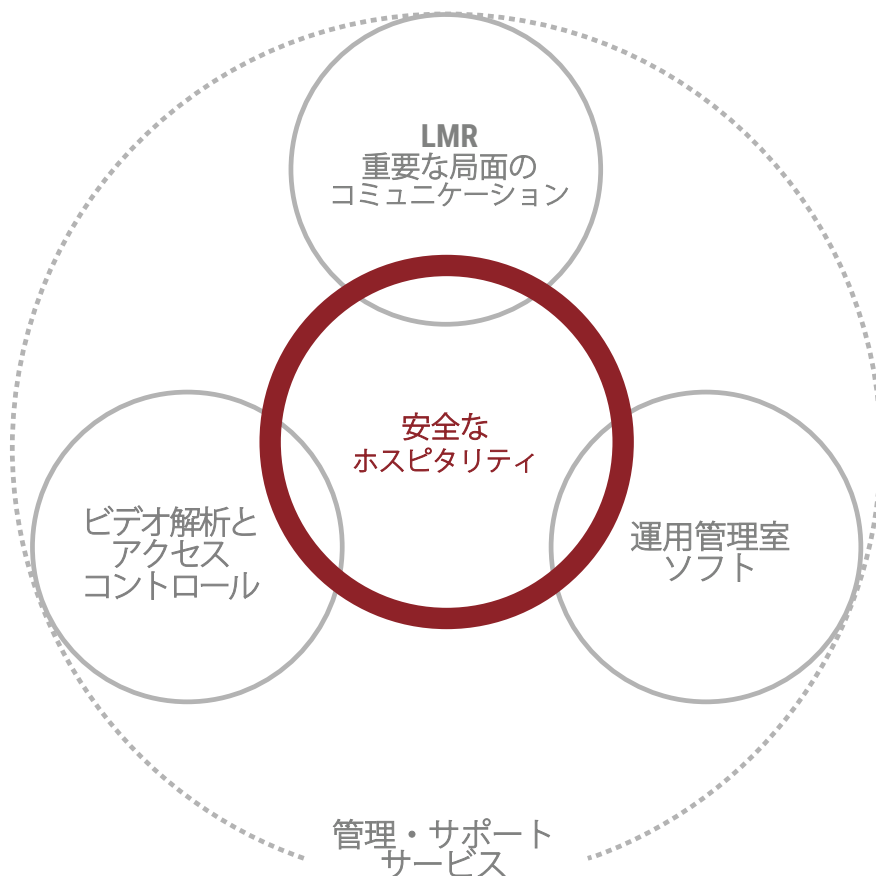
# 安全なホスピタリティの実現

ホスピタリティ業界では、優れたカスタマーサービスでお客様の期待を上回ることが第一の仕事です。同時に、現代の社会では、おもてなしの満足度は安全・安心から始まります。私たちは、インテリジェントな認知技術と高速でシームレスなコミュニケーションを組み合わせ、到着からチェックアウトまで、安全性と効率性が同時に連動し実現する新しい仕組みを目指しています。私たちはこのビジョンを「セーフティ・リイマジン（安全の再構築）」と呼んでいます。

モトローラ・ソリューションズは、重要なコミュニケーション、防犯カメラ、データ、分析を統合し、1つの共通の運用プラットフォーム上に構築された、統合された1つにつながる技術エコシステムを構築することで、このビジョンを現実のものにしてきました。

素晴らしいおもてなし体験の提供から、収益の拡大、リピーターの獲得まで、考慮すべき要素が非常に多いのがホスピタリティ企業。セキュリティの自動化、タスクの管理、運用プロセスの合理化に役立つ実用的なインテリジェンスとチームのニーズに合うアプリケーションを提供するテクノロジーのエコシステムが求められているのです。

これらのインテリジェンス主導のテクノロジーは、ゲストと従業員の安全を確保するだけでなく、生産性の向上、効率性の提供、すべてのチーム間のコミュニケーションの強化に役立ちます。これらはすべて、お客さまの期待を超える素晴らしいおもてなしを実現するために必要なものなのです。



## 利用シーン例：不審人物

安全なホスピタリティの統合エコシステムでは、「検知」「分析」「通信」「対応」の4つの柱を通じて、日常で起こる混乱や予期しなかった事態の発生に対応することができます。

これら4つの柱がどのように連携し、課題を解決していくのか、迷惑な来客への対応を例にあげてご紹介します。





# 検知

従業員やゲストの安全な環境を維持しながら、敷地内の広範で様々なエリアを監視するのは困難。複数の入館可能箇所の制御、スタッフの安全管理、侵入禁止エリアの監視など、検知することが始まりです。検知により状況を把握し、潜在的な問題や運用トラブルへの対応時間の短縮が可能です。統合型防犯カメラは、AIを使用して、敷地全体を一度に見渡せる高い可視性を実現。アクセスコントロールにより、入館管理、即時ロックダウン機能、デバイスへのプッシュ通知機能が稼働します。複数のチームとデバイスにまたがるすべての担当者に、重要な情報が同時に、そして状況が検出された時に自動的に通知されるようになります。これらの機能が一体となり、安全に対してより優れた洞察力が得られるため、ゲストが心ゆくまで満足するおもてなしの仕事に安心して集中できるのです。

## 検知結果

### 施設の安全な場所を確保

アクセスコントロールとビデオ分析技術を使用して、制限区域を監視し、安全を確保します。無線機、スマートフォン、その他のお手持ちのデバイスで、アクセスポイントの異常をテキストメッセージとテキスト音声によるアラートで即座に通知します。

### 不審な行動に対して予防的な認識を維持

駐車場や通路など、広大なエリアを見渡すことができる広域カメラと映像解析技術を組み合わせ、逆走車両や滞留車両などの異常な動きを全体的に把握することができます。

### 施設に出入りする人を警戒

警備チーム内の権限のあるユーザーによって作成、管理された警戒リストに基づき、対象ナンバープレートを特定し、防衛範囲を設定します。オプションの顔認識技術を使えば、この機能を拡張し、特定の人物を検出することもできます。

### 悪化する状況を可視化

迷惑をかける個人との対峙からスタッフとゲストを保護します。身体装着型カメラ（BWC）は、事態が深刻化した場合に無線の緊急ボタンが押されると、自動的に映像の撮影を開始します。身体装着型カメラ（BWC）が作動をはじめると同時に、関係スタッフの無線機とコマンドセンターに直接アラートが送信されます。



## 検知

## テクノロジー

### アクセスコントロール

アクセスポイントでの個人を即座に検出し、カメラで確認することにより、施設内のさまざまな建物や制限区域へのアクセスを役割に基づいて管理することができます。

### ビデオセキュリティと分析

制限区域の魚眼カメラ、廊下用の複数のセンサー、駐車場と宴会場用の回転型ズームレンズなど、場所ごとに特化した広視野カメラで危険を抑止。施設全体の可視性を向上します。これらの分析結果を、無線機やスマートフォンなどのデバイスから担当者に即座に通知することで、常に必要な人が状況を把握できる状態を維持します。

## 不審人物 - 検知



### 報告される迷惑な個人

危険をもたらす可能性のある迷惑な個人がスタッフに近づいた場合。スタッフは身体装着型カメラ（BWC）を起動して録画を開始します。警告は自動的に担当警備スタッフの無線機とコマンドセンターに直接送信されます。



# 分析

多数の従業員、侵入制限区域、広大な施設、数百人、時には数千人のゲストが集まる密度が高い大規模な会場、時には複数の会場を同時進行で把握しなければならない場合。このような環境で、危険人物を特定し、要注意人物を追跡し、近くにいる警備担当者を配備し、状況が悪化する前にコントロールを強化することは至難の業です。そんな厳しい状況での安全保持に、アピアランス・サーチ機能が役立ちます。ビデオ分析により、不審な動きや危険な動きを検知し、会場や駐車場内の不審な人物や車両を特定、施設全体の動きをリアルタイムに把握することができます。アテンション・フォーカス・インターフェイスは、防犯カメラを警備が必要な動きに素早く注力させ、状況を評価する際の効率と応答時間を向上させます。これらのソリューションと洞察は、必要な情報の精度を高め、先手を打つべきポイントを見つけ、どの事案が重要であるかを認識するために非常に重要です。精度が高まれば高まるほど、現場に即した評価はしやすくなり、より高い信頼性を持って可能な限り最善の対応を決定することができます。

## 分析結果

### リアルタイムで要注意人物を追跡・特定

敷地内の特定の個人の位置をピンポイントで特定し、潜在的な事故に対応または防止することができます。ビデオ解析を使用することで、セキュリティチームは、迷子の報告に対してより迅速に対応できるようになり、外見、靴、服装を識別特性として使用し、エリアの検索を開始することができます。侵入者が施設内で確認された場合、関連するカメラを自動的に起動し、その軌跡を監視することで、潜在的な事案悪化を防止します。

### 対応可能なスタッフの居場所を事が起きる前に把握

最も効率的でタイミングの良い対応のために、対応できるスタッフがどこにいるのかを常時把握します。宿泊客からのルームサービス依頼、警備員の手配、緊急事態の発生など、デバイスと人のリアルタイムのGPS位置情報をマッピングすることで、スタッフの作業効率を高め、あらゆる状況に迅速に対応することができます。

### 一目で状況を素早く評価

クリックひとつで事案に近いすべてのカメラを読み込み、利用可能なすべての情報を1つの画面に集約して表示。数秒で、全容を把握することができます。



## 分析

## テクノロジー

### アピアランス・サーチ

髪や服の色、性別、年齢、車の種類や色など、特定の条件を指定して検索できるビデオ検索で、探している人物をより早く見つけることができます。

### コントロール・ルーム ソフトウェア

最も効率的でタイミングの良い対応のために、対応できるスタッフがどこにいるのかを常時把握します。宿泊客からのルームサービス依頼、警備員の手配、緊急事態の発生など、デバイスと人のリアルタイムのGPS位置情報をマッピングすることで、スタッフの作業効率を高め、あらゆる状況に迅速に対応することができます。

## 不審人物 - 分析



### 状況証拠収集

コントロールルームが警報を受信すると、関連するすべてのカメラ映像を読み込まれ、身体装着カメラ（BWC）の映像がライブ配信されます。近くの対応可能なスタッフの位置を特定。



# 通信

様々なチームと日常的にコミュニケーションをとる必要があるフロント係、共有フロアの警備員、ゲストの緊急医療に対応する応答チームなど、わかりやすくタイムリーな通信は、チームの連携と情報共有の鍵となります。無線通信は、セキュリティ、対応チーム、ホール担当、ハウスキーピング、駐車場係員、コンシェルジュ、地域の救急隊員を必要とときに瞬時に、かつ確実につなぎます。マルチメディア機能を備えたブロードバンド・プッシュ・トゥ・トーク（PTT）は、音声とデータの情報をデバイス間で共有し、他の関連施設や敷地外にいる人にまで通信することができます。一斉通知機能により、瞬時に組織全体への通知や情報共有が可能です。デバイス、ネットワーク、場所を越えたつながる通信によって、あなたとあなたのチーム全体は常に意識を維持し、情報を共有するようになります。

## 通信ソリューション

### 複数のグループや会場で瞬時に情報共有

複数のデバイスや施設にインテリジェンスを配信することで、スタッフがどこにいてもシームレスなコミュニケーションを実現します。不要な人物や迷惑な来客の画像は、ボタンを押すだけで共有でき、セキュリティチームやオペレーションが効率的に対応して、潜在的な状況の悪化を防止します。

### 関係者への一斉通知アラート配信

ノートパソコンやスマートフォンからテキスト、電子メール、音声メッセージで送信される自動アラートにより、瞬時にスタッフに通知し、必要業務を開始することができます。迷子や迷惑な来客の画像を複数のグループやチームに送信し、スタッフに最新情報を提供します。

### すべての通信を一元的に管理し、アクセスすることが可能

ワンクリックで事案に近接するすべてのカメラを読み込み、利用可能なすべての情報を1つの画面に集約して表示することで、わずか数秒で全容を把握できます。

### マルチメディア・インテリジェンスの発信

ライブ映像や情報を建物の入り口を監視しているセキュリティスタッフと共有し、不審者を阻止し、施設内への侵入を防ぐことができます。不穏な動きをする個人や望ましくない人物の画像をスタッフとセキュリティチーム間で共有し、それぞれがアクセスできるブロードバンド・ネットワーク上で関連情報をシームレスに共有することができます。



## 通信 テクノロジー

### MOTOTRBO 無線機

MOTOTRBO ION デバイスは、Androidベースの公開アプリのエコシステムでプッシュ・トゥ・トーク（PTT）を高性能デバイスです。ビデオセキュリティ、分析、トップクラスのネットワークセキュリティなど、モトローラ・ソリューションズのテクノロジーエコシステムにデバイスからアクセスすることができます。IONを使用することで、メンバーはネットワークやデバイス間でつながりを維持できます。重要なビジネスデータとワークフローはひとつにシンプルにまとめられ、チームがベストな状態で動くために必要な常時接続を実現。直感的なタッチスクリーンで高解像度の画像を表示し、内蔵カメラで写真やビデオを送信（ストリーミングも可能）することができます。

### WAVE PTX/TLK

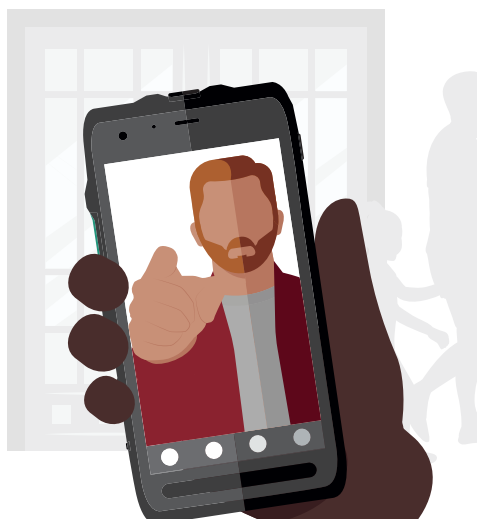
スマートフォンやタブレット端末、ノートパソコン、固定電話などに、テキスト、写真、動画、ファイル添付などのプッシュ・トゥ・トーク機能を搭載し、音声やデータを国境さえ越えて共有することが可能。

## 不審人物 - 通信



### 警備員の配置

警備チームが出動し、現場に到着する前に迷惑な人物の画像などの情報を受け取ります。





# 対応

日常的な事故であれ、緊急事態であれ、対応チームと施設職員は互いに連絡を取り合い、最も効率的な方法で対応を調整することが求められます。どのような状況でも迅速に対応できるように常に準備と意識が必要です。ゲストの体験をより素晴らしいものにするためには、従業員が安心して効率的に動くための相応しいツールがあります。積極的に連携することで、公共安全機関とリアルタイムで直接データを共有し、状況を確認しあう事ができます。緊急事態管理は、緊急事態の報告記録をシンプルに効率化し、マルチメディアを緊急事態報告に即座に関連付け、セキュリティ・チーム、従業員、ゲストの安全のために的確な意思決定を実行できます。過去の事案と対応をデータ化することで、次にすべきことを予測し迅速な対応が可能になります。事件が悲劇になったり、悪い風評がたつたりするという事態を避けるためにも。

## 対応の結果

### 公共安全との双方向コミュニケーション

緊急対応要員の追加を必要とする状況や事件への対応時間を最適化します。無線ネットワークを使用して公共安全と積極的に直接関わり、現場に到着する前に状況や位置の最新情報を共有します。将来の事故防止のため、ビデオ映像を編集し、行政機関に提供します。

### 緊急事態に関する知見を提供

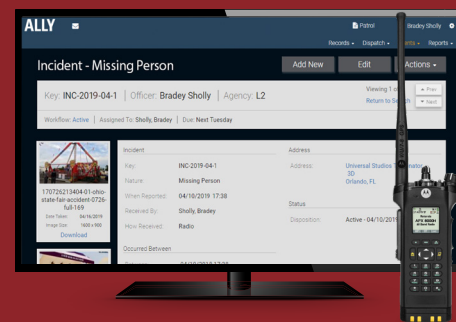
コマンドセンターから現場のスタッフにリアルタイムでビデオを送信し、緊急事態の現場の状況把握がその場にいるかのように可能になります。日常的な事故や緊急事態に対応するチームの安全を確保するため、関連するスタッフやチームの手持ちのデバイスで直接最新情報を伝えます。

### 予防と対策のための事案の記録

事案のデータから効率的かつ自動でレポートと文書が作成されます。もう報告書作成に時間をかけることはありません。すべての関連情報と撮影したビデオは、安全かつシームレスに保存、文書化され、セキュリティチーム、関連施設、警察などと共有することができます。

### 労働力の効率向上

双方向の無線通信により、チーム間のコミュニケーションと情報は途切れることはありません。盗難に対する警備の緊急対応にも、ゲストがアメニティを要求している場合でも、スタッフが適切な通信ツールを持っていれば、的確で効率的な対応が可能です。



## 対応 テクノロジー

### 事案管理 ソフトウェア

カスタマイズできる記録ページとマルチメディア対応の添付ファイルを利用して、エンド・トゥー・エンドの事故を整理し、記録の管理を効率的に実施。しかも、すべてウェブ対応デバイスからアクセス可能。

### LMR-LTE相互接続

対応チームと現場スタッフ、さらには地元の第一応答者との相互運用性を備えた、ネットワーク間の柔軟で途切れることのない安全な緊急通信接続を簡単に有効化および無効化することができます。

## 不審人物 - 対応



### 事態の收拾と改善

警備員がその人物に立ち向かい、敷地外に連れ出す。その後、すべての関連情報を含む事故報告書が安全に文書化され、不審人物の説明が近隣の他の施設と速やかに共有されます。



# ワークフローを自動化 テクノロジーを駆使 ゲストへのおもてなしに集中

時間は貴重です。セキュリティと運用技術のエコシステムを構成する通信、ビデオ、ソフトウェアの管理は、時間がかかり、困難な作業です。もし、最も重要なことに集中し、残りを自動化する方法があるとしたらどうでしょう。そこで、私たちはOrchestrateを作りました。これは、シンプルでユーザーフレンドリーなクラウドベースのインターフェースツールで、管理者は統合セキュリティ技術のエコシステムを制御するワークフローを設定し、自動化することができますようになります。これらのインテリジェントな自動化ワークフローは、効率性を高めるだけでなく、応答時間、有効性、および全体的な人員の安全性を向上させます。セキュリティ・ネットワーク運用チームに必要な機能を装備し、インストールされている多数のデバイスのトリガーを検出し、適切なチームに自動的に警告を発して適切な手順を実行することにより、侵入とダウンタイムのリスクを低減するためのアクションを迅速に取ることができるようになります。Orchestrateは、自動のワークフロー管理ツールを手元に用意することで、日々の運用管理を楽にします。

## 特徴

### 複雑なワークフローをシンプルに

当社のビジネスワークフロー自動化ソリューションであるOrchestrateは、お客様独自のエコシステムのために設計されています。個々のプロセスを統合し、ワークフローを完全に管理・最適化し、常に一貫したレスポンスを提供することが可能です。ワークフローの数や複雑さは、お客様の業務のニーズに応じて拡張することができます。Orchestrateは安全なクラウドベースのクロステクノロジー・プラットフォームなので、ユーザーはいつでもどこからでもカスタマイズされたソリューションにアクセスして構築することができます。

## 自動化

### 自動化できる仕事は任せよう

あなたの組織は、人々の安全を守りながら、より少ない人数でより多くのことを、そして素早く、効率的に、コスト効率よく行うことが常に求められています。脅威や予期せぬ出来事を即座に認識し、対応することができれば、目の前の業務に集中することができます。見落としをなくす。シンプルな機械支援型意思決定から複雑なワークグループ活動やイベント管理まで、Orchestrateはお客様のオペレーションに特有の課題に自動的に対処する力を提供します。そのため、お客様は最も重要なことに集中することができます。

## オペレーションを強化

### お客様のオペレーションに特有の課題に、自動的に対応



ワークフロー  
自動化

リーチ  
拡大



ボトルネック  
発見

非効率  
最小化



生産性  
向上

人的労働  
軽減



フォーカス  
強化

高付加価値  
集中



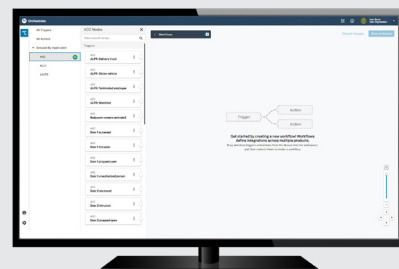
透明性の向上

全ての段階  
で記録

## ORCHESTRATEの仕組み

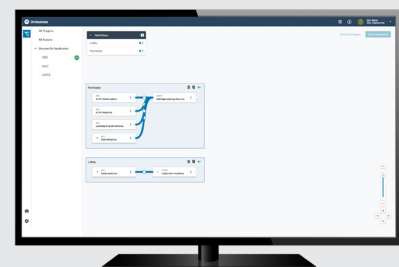
自動でワークフローを作成

管理者は、テクノロジー・ツール間のルールベースの自動ワークフローを作成し、効率を高めるだけでなく、応答時間、有効性、全体的な安全性を向上させることができます。



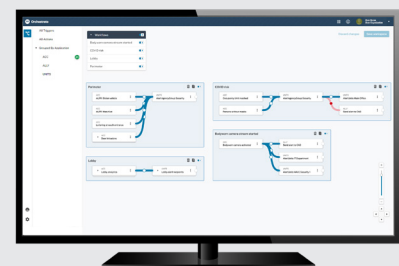
### 探求

シングルペインのグラフィカルなインターフェースでビジネスロジックを定義



### 設定

機械支援による意思決定のための自動化されたワークフローの作成



### 起動

アナリティクスを活用して条件ロジックを起動し、関連チームにアラートと情報を提供



## コミュニケーション・オプションの全機能を確認

最も安全で効率的なオペレーションと最高の結果を得ましょう。直感的に使用でき、シンプルにひとつにまとまり、作業ステップを自動化し、最も重要なタスクや仕事に集中できるテクノロジーが必要です。また、スリップや転倒、工作中的の怪我、盗難、暴行、その他の犯罪の報告など、状況の事実と裏づけとなる確かな証拠を確保する、従業員の安心と安全をサポートするテクノロジーも必要とされています。

モトローラ・ソリューションズの充実のテクノロジーエコシステムでは、無線とブロードバンド通信の相互運用、ソフトウェアソリューションのエンド・トゥー・エンドでの統合、各種デバイスへのプッシュ通知、ビデオの撮影と分析、無線やその他のデバイスを通じたインテリジェントな知見の共有が可能です。つまり、施設内のリソースが不足しているときでも、スタッフはより少ない人数でより多くの作業を行うことができるようになります。

ホスピタリティ業界の従業員やゲストの安全を守り、スタッフの生産性と士気を高めるテクノロジー。ゲストは素晴らしい体験をし、スタッフは安心しておもてなしの仕事に集中する。つまり、これが、**セーフティ・リ-イマジン（安全の再構築）**なのです。

[motorolasolutions.com/ja\\_jp](https://motorolasolutions.com/ja_jp)



**MOTOROLA SOLUTIONS**

モトローラ、MOTOROLA、MOTO、MOTOROLA SOLUTIONSおよびモトローラのロゴマークはMotorola Trademark Holdings, LLC.の登録商標であり、そのライセンスに基づき使用しています。文中に記載されている他の製品名やサービス名等は、各社の商標または登録商標です。© Motorola Solutions, Inc. 2022. All right reserved.