



株式会社ランシステム

導入製品：  magatama

業界の経営課題「人手不足」と「法令遵守」を同時に解決。

～なりすまし防止と確実な本人確認を担保する「セルフ店舗システム」～

株式会社ランシステムは、主に複合カフェ「スペースクリエイティブ自遊空間」、「アミューズメントカジノジュー」、「コミック&カプセルホテル コミカプ」などの店舗運営及びシステム開発、システムの外販を行っている会社です。早くから店内システムの自動化に取り組まれていましたが、次世代オンライン認証規格FIDO (Fast IDentity Online) に準拠したDDSの認証基盤 マガタマプラットフォームを採用し、スマートフォンの生体認証を利用した「セルフ店舗システム」を開発されました。業界の課題である「人手不足」解消を目的としたIT活用や今後の展開についてお話を伺いました。

■アルバイト人員確保が年々困難に。人手不足はサービス業共通の経営課題。

現在、当社では全国160店舗の内27店舗を完全セルフ化していますが、実は、ある大型店舗のオープンをきっかけに12年前からセルフ化への取り組みを始めていました。最初は多数の来店者に対して円滑に受付・精算業務をおこなう事を目的にセルフ化を行い、10数台のPOSシステムとその操作スタッフが必要との試算でしたが、その全てをセルフ化で自動化することが出来ました。店舗運営はアルバイトスタッフが中心で、その人員確保は募集などの採用費に加え教育費もかかり負担が大きいものでした。また、時間消費型ビジネスにおいて待ち時間が長くなることでの顧客満足度低下は大きな課題でした。これらの課題を解決すべく受付・精算業務のセルフ（以下、セミセルフ）化を行う店舗を増やしました。

当時はセミセルフで、座席の移動やシャワールームの鍵を管理するために有人カウンターを設け少人数のスタッフで運営を行っておりましたが、昨今社会問題となっている人手不足の影響もあり、更なる自動化を求められ、店内清掃、店内警備以外の全ての業務を自動化した完全セルフの店舗を、2018年2月にリリースし運営を行っております。セルフ化を進めたことで、店舗スタッフからの声が多くなったため、システムの不具合や操作のしにくさ、分かりにくさなどの改善については、操作ログの解析や防犯カメラの様子などから課題を見つけ改善を繰り返す、UX思考でのシステム開発を行っています。完全セルフを27店舗まで増やし改善を繰り返したシステムを、今後は積極的に外販したいと考えております。会員管理システム、自動入退場システム、クレジット決済による事前予約システム、電子錠システム、防犯システム、サイバーセキュリティ対策等、店舗のセルフ化ソリューションをワンストップで提供致します。

■セルフ店舗システムのFIDO対応で安心・安全を強化

東京都には「インターネット端末利用営業の規制に関する条例」があります。インターネット端末をお客様に利用させる事業においては利用者の身元確認をしなければならない、というものです。当社でもこの条例に基づき、お客様には本人確認書類を用意いただき会員証の作成をおこなっております。有人の店舗においては、スタッフが対面で確認を行い、セルフ店舗においてはオペレータがリモートで確認を行い会員証の発行を行っております。今回は、発行した会員証の不正利用（なりすまし）防止を行うために、FIDO認証を採用しました。

■本人の正当性を担保、生体情報を預からない、スマートフォンでできるFIDO認証

安心・安全な空間を提供するため、本人の正当性が担保できるシステムが求められました。より確実な本人確認には生体認証が有効であり、最初は顔認証を検討しました。しかし、通常の認証システムだと数千万人いる会員の生体情報を保持・管理をしなければならず、運用としては現実的ではありません。そこで、生体情報を預かることなく、お客様のスマートフォンを利用して認証ができるという利便性の高さ、そして本人確認が正当にできるという諸条件に合致したFIDO認証が良いということになり、DDSに辿り着きました。

■導入決定から約3か月でFIDOシステムの構築が完了

完全セルフ化店舗において、安心・安全を強化するための検討として、R&Dレベルで生体認証の検討を進める中で、FIDOの説明を受けたのは2018年冬でした。完全セルフの店舗を増やす中、セキュリティを強化することで安心・安全をお客様が求めていることが分かり、最終的に導入を決定したのは2019年秋でした。そこからセルフ店舗システムの自動入場システムと、自遊空間ととくクーポンアプリにFIDO認証を組み込む開発をはじめ2020年1月には池袋西口ROSA店で本稼働を開始しました。

導入決定から店舗での実運用に入るまで約3か月という短期間での開発でした。DDSには認証に関する基本的な考えから技術面までシステムに組み込むために必要なノウハウの提供、コンサルティングまで行っていただきました。

■ノウハウを生かした「セルフ店舗システム」 外販で他業態へ貢献

現在、「FIDOによる本人認証」を導入している店舗はまだ1店舗ですが、FIDOを利用した会員登録数は順調に増えています。店舗運用面ではセルフ化によりクレームも少なくなり、スタッフも本来のサービスに注力できます。その一方で、生体認証機能が備わっているスマートフォンを持っていても利用されないお客様も一定数いることも判明しています。初めてののお客様に対しての周知の工夫が必要だと感じています。スムーズに利用いただけるようシステムの改修も行い、「FIDOによる本人認証」対応店舗を都内から順次増やす予定です。また同時に、カラオケ、フィットネスクラブ、コワーキング、レンタルオフィス、宿泊事業など他業態のお客様へ「FIDO対応セルフ店舗システム」を外販し、人手不足という課題に対するソリューション提供をしていきます。

FIDOに準拠したマガタマプラットフォームは、汎用性が高く新しいサービスを作り出せます。外販への可能性も感じますし、採用企業が増えることで、日本のITインフラがより安全なものになっていくことを期待しています。



自遊空間アプリ

※記載の内容は2021年9月現在のものです。内容は予告無く変更する場合があります。他記載の社名、および製品名は、各社の商標または登録商標です。

202109_D200510_04



株式会社 ディー・ディー・エス
https://www.dds.co.jp/ja/



本 社：〒460-0002 名古屋市中区丸の内三丁目6番41号 DDSビル7F
TEL：052-955-6600（代表） FAX：052-955-6610
東京支社：〒108-0075 東京都港区港南二丁目16番1号 品川イーストワンタワー14F
TEL：03-6712-3561（営業本部） FAX：03-6712-8762