

車いす、白杖、ベビーカーを利用されているお客様のために、優先エレベーター利用案内報知サービスの実証実験を実施。



株式会社 丸井 丸井錦糸町店 様

優先エレベーター 利用案内報知サービス

実証時期:2020年12月~2021年3月 地域:東京

課題:

- ・優先エレベーターの利用対象者がエレベーターをなかなか利用できない。
- ・お客様同士で自然に譲り合えるようにしたい。

解決策:

- ・優先エレベーターの利用対象者が優先的に利用できるよう、ご協力のお願いを自動でアナウンス

“丸井錦糸町店は施設としてすべてのお客様さまに寄り添った取組みを進めております。今回の実証実験は、お客様さまに優先エレベーターの譲り合いにご協力いただくことで、ご利用いただくお客様と共によりやさしさにあふれる施設づくりの実現をめざしたものです。”

丸井錦糸町店 ご担当者 様

背景

車いすや白杖などをご利用の来店客が優先エレベーターを使いにくい

丸井錦糸町店様では2020年7月に、障がいのある方、ご高齢の方を始めとした多様な方にゆっくりと製品やサービスを体験していただける、ミライロハウスTOKYOがオープンしました。それに伴い優先エレベーターを必要とするお客様が増えたにも関わらず、優先エレベーターと気付かずに利用する一般客が多く、本来必要とされる方が不便を感じる状況になっていました。

実証実験の概要

お客様同士の譲り合いで利用環境がどう変化するかを検証

パナソニックは、丸井錦糸町店様と共同で、優先エレベーターの利用対象者がエレベーターをなかなか利用できないという困りごとを解消するため、AI(人工知能)が画像認識によって対象者を把握し、アナウンスを流すことで他の利用者にご協力を促す報知サービスの実証実験を、2020年12月から2021年3月中旬まで丸井錦糸町店の1階と7階で実施しました。

これにより、お客様同士の譲り合いで優先エレベーターの利用環境がどう変化するかを検証します。

すべてのお客様に喜んでいただくため、店舗のあり方を追求

丸井グループは、すべての人が取り残されることなく「しあわせ」を感じられる、インクルーシブで豊かな社会をめざし、2016年11月に4つの重点テーマを定めました。その1つ“お客様のダイバーシティ&インクルージョン”では、お客様の年齢・性別・身体的特徴などを超えてすべてのお客様に喜んでいただける商品・サービス・店舗のあり方を追求しています。

- 所在地:〒130-0022 東京都墨田区江東橋3-9-10
- URL: <https://www.0101.co.jp/>



導入理由

さまざまな実証実験の実績が決め手に

パナソニックはこれまで、株式会社丸井グループ様とユニバーサルデザイン店舗づくりを進めてきました。2017年には、有楽町マルイで視覚に障がいのある方を対象に、スマートフォンを介してコールセンターのオペレーターと映像・音声を共有し、遠隔で買い物をサポートする実証実験を実施。2018年には、博多マルイと北千住マルイでAIを活用した物体認識技術を用いて、障がいのあるお客様の入退店把握と人数カウントの実証実験を実施しました。

「インクルーシブな施設づくりの実現に向け、ミライロハウスTOKYOにご来店されるお客さまを始めとする、さまざまな方のサポートをテクノロジーで解決したいという思いの実現のため、パナソニックの技術力を借りて導入に至りました。また、他店での取組みの実績も、今回の共同実証実験を実現する推進力になったのではないのでしょうか」(丸井錦糸町店ご担当者様)

導入の狙い

優先エレベーターでの譲り合いを促したい

2018年に実施した実証実験の結果、物体認識技術が障がいのあるお客さまの入退店把握に有用であることが認められたため、今回の実証実験においても同様の物体認識技術を活用しています。1階と7階(レストラン街)のエレベーターホールに、パナソニック製カメラ・スピーカを各1台ずつ設置。カメラの映像から車いす、白杖、ベビーカーを検出すると、「こちらは車いす・ベビーカーご利用の方などの優先エレベーターです。譲り合ってご利用にご協力をお願いいたします。」と自動的にアナウンスする仕組みとなっています。これにより、施設警備員の配置が不要となります。また、混雑時は、エスカレーター利用を促すアナウンス内容に変えることで、待機列の解消や、エレベーター内の人数減少による新型コロナウイルス感染症対策への効果も期待されます。エレベーターホールの様子は5階のサポートセンターで確認し、緊急時には対応ができる体制を整えています。

車いすや白杖などをご利用のお客さまが安心して買い物ができる お店づくりへ

丸井錦糸町店様は、年齢や性別に関係なく、高齢者、障がいのある方、外国人やLGBTQの人など、すべてのお客さまが楽しく安心して買い物できるよう、設備環境と接客の両面から、居心地のよいお店づくりに取り組まれています。2020年7月にオープンしたミライロハウスTOKYO(5階)には、車いすや白杖などを利用する方の来店が増えています。

「優先エレベーターを必要とされるお客さまが快適にご利用いただける施設づくりを進めていきたいと考えております」(丸井錦糸町店ご担当者様)

今後の展望

お客さまと一緒に安心してご利用いただける施設づくりの実現をめざして

今回の実証実験はパナソニック様のテクノロジーの力をお借りし、お客さま同士による優先エレベーターの譲り合いのご協力を促すことで、お客さまと一緒に安心してご利用いただける施設づくりの実現をめざしたものです。この取組みが様々な施設で広がり、将来的にはアナウンスがなくとも誰もが譲り合いの気持ちをもてる心豊かな社会の実現に繋がることを願っています。(丸井錦糸町店ご担当者様)

▼1階と7階の優先エレベーターで実証実験を実施



▲1階エレベーターホールのカメラとスピーカー



▲7階エレベーターホールのカメラとスピーカー



▲1階エレベーターホール



▲7階エレベーターホール



▲監視エリア内でカメラが白杖を検出(矢印)



▲優先エレベーターに近づいたところでアナウンスを自動放送



▲カメラの映像は5階のサポートセンターで確認できる



▲5階の「ミライロハウスTOKYO」で車いすや白杖を利用しているお客さまが増えている

■優先エレベーター利用案内報知サービスイメージ



主な納入システム

優先エレベーター利用案内報知サービス

- i-PROネットワークカメラ ×2台
- RAMSAスピーカー ×2台
- ネットワークディスクレコーダー ×1式
- 解析PC ×1台