

安全と安心の快適空間 を提供するホテルの セキュリティ

ホテルに求められるお客への基本的なサービスは、安全で快適な環境の提供と考えられる。それは客室内の中の快適さであったり、施設全体の安全や安心感であったりする。客室や設備などのハードウェアは利用者の希望をできる限り満足させるように整っていても、「安心」というソフトウェアをどのように提供するかが問題だ。そこには、防犯だけではなく防災や施設管理など、ホテルのセキュリティやセーフティに対する姿勢が表れてくる。利用者に対するネガティブインパクトの払拭を最大の目的とした、ホテルのリスクマネジメントについて考えてみる。

編集部

セキュリティはリスクマネジメントの一環

ホテルには、大きく分けてシティホテルとリゾートホテルがある。その大きな違いとしては、リゾートホテルの利用者の大半が宿泊客であるのに対して、シティホテルは宿泊客が利用者全体の一部で、さまざまな施設を利用する不特定多数のお客がその大半を占めるという特徴を持っている。

言い換えれば、リゾートホテルは市街地から離れた場所に立地していることが多いため、利用者の特定がしやすく、防犯よりも防災に力点を置いている場合が多い。しかし、シティホテルの場合はパブリックスペースを中心に、利用者の特定が難しいことからアクセスコントロールや行動監視などによる防犯対策にも注力していかなければならない。

ホテルにおけるセキュリティやセーフティを考えると、何をリスクと考え、どのように守るかが重要で、その考え方の如何によってセキュリティシステムやセーフティシステムが変わってくる。

セキュリティもセーフティも、リスクマネジメントの一つで、ホテルに対するネガティブインパクトとなる事案が発生しないようにしたり、仮に発生したとしても速

やかに対処・対応し、最小限の被害でくい止めるシステムを構築することが大きな目的だ。

例えば、高価なオブジェなどが破壊された場合も、監視カメラの映像から個人が特定できれば、ホテル側としても損害賠償することができる。何をもちてセキュリティとすることはホテルによって違ってくるだろうが、リスクに対するポリシーがしっかりしているところは、それだけ利用者に対するサービスとしての安全・安心を提供できていることに他ならない。

リスクに対するポリシーの策定が急務

防犯や防災を目的とした機器やシステムは数多くあるが、それらをただ導入しただけではリスクの解消にならない。これはホテルだけでなく、一般的に言われていることだが、「まず、セキュリティに対するポリシーの確立」が重要になる。

ホテル側で、このポリシーがしっかりしていないと、セキュリティ会社やシステムインテグレータなどから、いかにいい提案を出されても、ホテル独自の特色が出せない。しかも、導入したシステムと事案発生時のオペレーションが直結し、即座に対応できる運用面の問題はさらに大きい。

実際はオペレーションが前提としてあって導入するシステムが決まるが、往々にしてシステムがあってオペレーションを決めていく場合もあるという。

監視カメラ一つを取ってみても、どこの部分を何の目的で撮るかを決めてから導入するか、カメラを導入してから利用方法を考えるのでは大きな違いが出てくると言えばわかりやすいだろう。

セキュリティポリシーの策定によって、ホテル全館の従業員にまでその考え方が浸透していることが重要で、そこがしっかりしていれば、ヒューマンエラーなどによって運用に支障をきたすこともなく、導入したセキュリティシステムが初期の機能を十分に発揮できることになる。この運用構築が確実に実施・実行されているホテルは、利用者に違和感を与えることなく、安心・安全で快適な環境が提供できていることになる。

セキュリティやセーフティは、ホテルのランクによって違っているが、ハイエンドのホテルでは最も重要なセーフティは当然鉄壁のシステムを構築しており、違いが出てくる



▲セキュリティポリシーの策定によって、ホテル全館の従業員にまでその考え方が浸透していることが重要である。

のはセキュリティに対する配慮だ。

セーフティは非常階段などの避難も対象になる。一番怖いのは火災発生で、その際にどのように避難させるかが重要である。いかにお客様を混乱させずに、安全に誘導するかといった、防災対策をどのように講じていくかがセーフティの前提としてまずある。

監視カメラによる防犯、防災対策

セキュリティシステムの導入で、最初に考えられるのが監視カメラの導入だろう。

プライバシーの問題から、客室内には監視カメラを付けられないが、パブリックスペースである廊下や駐車場、エレベータの中などに監視カメラを付けているホテルは多い。

基本的には、利用者にカメラを意識させないように設置しているが、駐車場などの場合は設置していることをわからせることによって抑止力を高めていることも事実としてある。カメラの所在を明確にしているのは、防犯目的に限定している場合が多いようだ。

ホテルなどのように、人がたくさん集まる場所では、防災に最も気を配っている。ホテルの場合、館内での火災感知に使用されているセンサは煙感知器が多く、これは火災報知器で「火」を感知するより「煙」を感知する方が火災の早期発見に結び付くためである。火災の場合、火が出るより、先に煙が発生することがその理由としてあげられる。

監視カメラとしては、アナログカメラとデジタルのネットワークカメラがあるが、近年はネットワークカメラを設置する施設が多くなっているという。一つにはユーザー側が将来的にIPネットワークでシステム構築したいという要望があるが、ネットワークカメラにする大きな理由として、「アナログのシステムは、制御のためにすべてワイヤリングしなければなりません。しかし、ネットワークカメラの場合はフレキシブルで、カメラ自体のコストは高いものの、ケーブリングなどの通信面を考えるとコストダウンが可能で、なおかつ拡張性や将来性がある点を評価されるユーザーが多いようです」とビデオテクニカの住谷氏は語っている。同社では、すでに設置されているアナログシステムからデジタルに切り替え、再構築する「バリューエンジニアリング提案」を行っている。

その住谷氏が監視カメラを導入したホテルでは、一部アナ

ログカメラをIP化しているものもあるという。それは屋外設置に対応したPTZ対応のシステムがIPカメラで完成していないため、屋外で利用できるIPカメラは増えてきてはいるものの、まだ完璧ではないと見ている。「IPカメラは、まだハウジングに依存しなければなりません。ドーム型の製品も存在してはいますが、カメラ型のものがないため、アナログのカメラをIP化してコントロールをすることにしました」と語るように、屋外の使用に耐えられる仕様のIPカメラが強く求められている。しかし、現在、特殊な場合を除いてはIPカメラが中心になっていくと考えられる。

監視カメラに求められる機能

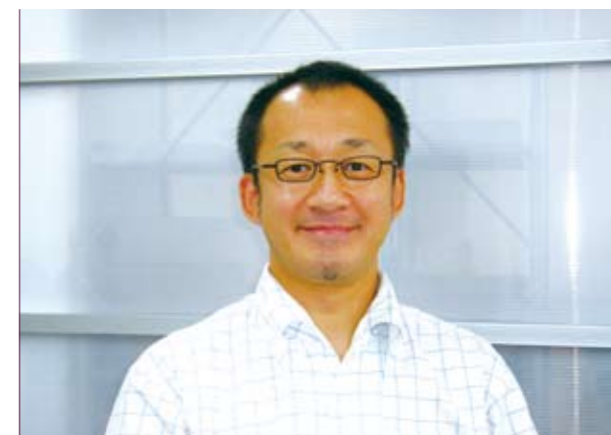
ホテルではPTZ対応カメラやワイドアングルのカメラが導入されるケースが多い。これは設置台数を極力少なくして、コスト削減とともに利用者に対する違和感を払拭するためと考えられる。

MOBOTIXのカメラを扱うKJ.フェローの戸田氏は、「あるホテルに90度の画角を持つワイドアングルカメラを導入しました。画角が広いので、部屋の2箇所の角に設置することで部屋全体を見られるようになります」と語るように、ワイドアングルのカメラで台数削減が実現できるという。

しかし、台数が少なくすることで1台のカメラがカバーする範囲が広くなり、高解像度の画質が同時に求められることになる。「顔を特定できなければいけない場合がありますので、メガピクセルのIPカメラが絶対条件です」と戸田氏。100平米程度の部屋でも2台で十分にその機能を発揮しカバーできるという。

また、このシステムではフロアをよりセキュアな環境にするため、フロアの受付机の下に設置されているボタンを押すことでカメラに信号が行き、カメラ経由で警備員のところにアラームが出るような仕組みも構築されている。ボタンの信号を受けるとカメラが管理人のモニタにピープ音と共にポップアップさせて、何が起きたかを知らせるようになっている。その画面が赤色のアラーム枠で表示され、今どこで何が起きているかの特定が可能になる。センター側で認識するのではなく、カメラ側で認識し、それをビューアで表示することができるので、すばやい対応が可能だ。

同社では、カメラをさらに小さくし、スプリンクラーと



▲MOBOTIX JAPAN 代表取締役 戸田 敬樹 氏

同じ程度の大きさを目指していくとしているが、これもホテルで監視されているとイメージを払拭するためと考えられる。また、「ホテルの廊下などではモーション検知によって動きを感知し、録画をスタートすることもできるため、無駄な映像データを取り込む必要がなく、記録器のハードディスク容量を節約することができます。モーション検知で動きを感知し、詳細映像が必要な場合はフレームレートを可変して鮮明な画面に切り換えることにも対応していますので、セキュリティ用途でもセーフティ用途でも的確な映像が得られます」と戸田氏は語る。

カードセキュリティを導入したアクセスコントロール

客室の鍵としてシリンダ錠とカードキーがあるが、カードキーの方が紛失で利用者にかかる負担が少ない。シリンダ錠の場合、利用者がキーを紛失すると、ドアのキーを一式交換する必要があるため、費用負担が生じてしまう。カードキーなら、カード情報を書き換えて登録を変更するだけで済み、チェックアウトの際に回収の必要もない。宿泊者が複数の場合、複数枚のカードを発行することもできる。

カードキーも、従来の接触式の磁気ストライプ式から非接触のICカードへの移行が急激に進んでいるという。

接触式のカードは磁気ストライプの磁気情報を読ませるが、磁気情報はデータの桁数が少ないので、IDを持つだけになる。しかし、「ICチップの採用で多くの情報を持たせることができるようになり、利用者の入退室だけではな

く、ホテルの客室担当がいつ部屋に入ったなどの履歴を残すこともできます。カードリーダーで読んだデータから、部屋のチェックのし忘れを確認したり、不審者の侵入が何時ころに発生したかも把握できます」と美和ロックの川原氏は語る。

また、このICカードは防犯以外で役立っているケースもあるという。「POSシステムと連動させることで、部屋のカードが個人のIDと同じになりますから、ホテル内の店舗やフィットネスクラブなどの施設で利用するとき、自動支払が可能になります。お客様にとってもスムーズですし、ホテル側としても手計算の必要がないため、会計や請求金額のミスが減らすことができます。さらに、チェックアウト時の清算までを一括して自動計算できるメリットも生まれます」と川原氏はその有用性を説明する。

アクセスコントロールのもう一つの例として、客室の扉が完全に閉まっていないとき、普通のスタンドアローンのシステムでは把握することができないが、ハイエンドのシステムを持つホテルでは、オンラインシステムによって、ドアが開いていると警報を出すことができる。利用者が長時間ドアを開けていることによる、不審者の侵入や盗難といった危険を回避できる。

ここでも、ホテル側のセキュリティに対する考え方が問題になるが、ハイエンドのシステムではセントラルモニタリングシステムで監視しているため、センター側でドアが開いたということがわかる。ICカードとの関係でハウスキーパーが開けたのか、ゲストが開けたのかがわかることになる。



■安全で安心した空間と環境を提供するホテルでは、様々なセキュリティシステムやセーフティシステムを採用し、利用者サービスの向上に努めている。

さらに進化したシステムでは、煙感知器やパッシブセンサと連携しているものもあり、パッシブセンサと連動させると、何か異常を感知したとき、そちらにカメラを向けることも可能になる。カードを使わずにドアを開けた場合は、ドアのステータス情報からこじ開けられたこともセンター側で把握できるので、早急な対応が可能になる。このドアの異常に関しては、カメラが自動追従して状況を記録しておくことも可能だ。

また地震や火災報知器からの信号が入ったら、警報システムとインテグレーションさせ、信号が発進された方向にカメラを向けたり、レコーディングレートを上げたりなどの対応も可能で、消火や避難誘導をセンター側から指示するシステムも構築できる。

利益に直結するセーフティシステム

ハイエンドホテルのシステムでは、「インテグレーション」をキーワードに、オペレータが操作しなくても良いシステムを構築している。アラームが発生したら自動的にカメラが切り替わるとともに、スクリーンも変わって、オペレータが的確な指示を出せるシステムになっている。つまり、オペレータは操作するのではなく、デシジョンを下すことになる。

例えば、ドアの異常信号を感知したら、その信号を受けてカメラがそのドア側に向き、撮影とともに警報を出すようになっている。ホテルが考えるセキュリティレベルを保つためのシステムで、セキュリティもセーフティもほぼ同じ考え方が反映されている。ここでも、ユーザーであるホテル側のポリシーがしっかりしていないといけな。

セキュリティやセーフティは利益に貢献しないと言われていたが、いまでは利用者の安全確保をホテルが提案することで、利益にもつながっている。安全性確保や安心感の提供が、いざというときの利用者利益に密接につながり、それが利益を生み出すとも考えられる。いわゆる費用対効果だ。安全で安心した空間と環境を提供するホテルでは、さまざまなセキュリティシステムやセーフティシステムを採用し、利用者サービスの向上に努めている。完璧ということがない分野だけに、確固たるセキュリティポリシーに基づいた安全対策が、最上のサービスと評価される時代になってきたということではないだろうか。

AS