

# ヨークデール ショッピングセンター

統合化セキュリティで華麗なショッピング体験をより高度なものに



## 名称

ヨークデール ショッピングセンター

## 業種

不動産管理

## 地域

カナダ、オンタリオ州、トロント

## 製品

Security Center, Mission Control, Omnicast, Synergis, AutoVu, Sipelia, Clearance



## ヨークデール ショッピングセンターは、Genetec Security Center と Mission Control を活用して、セキュリティの効率化を高め、警察当局との協力体制を構築

ヨークデール ショッピングセンターは、カナダのトロントにある究極のショッピングセンターです。200万平方フィート以上の空間には270店舗があり、ここを訪れた買い物客は求めるものすべてを見つけることができます。ヨークデールは、国内最大のデザイナーレーベルと高級ブランドによるコレクションと、最新のファーストツーマーケットの製品や旗艦店の比類なきバラエティを提供しています。

しかし、ヨークデールは単なるショッピングモール以上のものです。オックスフォード プロパティーズ グループによって管理され、そのセキュリティチームは、すべてのゲストが思い出に残る安全なショッピング体験を確かなものとするためにさらなる努力をしています。これには、バレーサービスや美術館並みのアートコレクションから24時間365日のオンサイトセキュリティまで、訪問者にあらゆるものを提供することが含まれます。

### メーカー固有のシステム制限からの脱却

ヨークデールのチームは、サステナビリティからセキュリティまで、あらゆるテクノロジーへの投資を優先して継続しています。近年、彼らはセキュリティプロセス全体で効率を高める機会を得ました。オペレーターは、メーカー固有のビデオシステムとスタンドアロンの入退室管理ソリューションを使用しており、多くの場合、情報検索時に2つの別々のシステム間を行ったり来たりすることになり、調査とインシデント対応に時間を要していました。

こうしたクローズドなセキュリティソリューションを保有している

ことは、チームが新しいテクノロジーを模索することを妨げました。新しい最先端のカメラであっても、システム統合であっても、セキュリティ業務を進化させるには、より高い柔軟性を確保したいと考えていました。

そこで、新しいビデオ管理システム (VMS) の検討を開始しました。その結果は、Genetec™ Security Center の統合セキュリティプラットフォームと Omnicast™ ビデオ管理ソリューションへと導かれました。ヨークデールショッピングセンターのシニアオペレーションマネージャーである Bob Vounotripidis 氏は、Genetec ソリューションがどのようにすべての要件を満たすことができたかについて述べています。

「Genetec Security Center と Omnicast に投資することで、VMS をアップグレードすることが可能となり、その後、Synergis™ 入退室管理システムを同じ統合化プラットフォーム上に持ち込めました。今や、拡張を継続できる強固な基盤を保有したことになり、ビデオ監視や入退室管理を超えて業務を進化させ、働き方改革やお客様へのサービスを強化するために新しいテクノロジーを使用することができます。」

### モールのセキュリティを1つのダッシュボード上で包括的に把握

Genetec ソリューションを導入してから、ヨークデールのチームは運用効率を大幅に向上することができました。必要な情報を見つけ出すために、異なるセキュリティシステムを切り替え

る必要はもはやありません。今では、インシデントが発生中のとき、オペレーターは情報が統合化されたダッシュボード上で何が起きているのかを把握し、迅速に行動することができます。

「Security Center によって、調査や対応時の貴重な時間を短縮できました。セキュリティオペレーターは、潜在的なリスクの特定、重要な情報の取得、ショッピングセンター内への巡回警備員の迅速な配置を実現しています。総合的に、あらゆる処理に関して、はるかに積極的かつ効率的に対応できるようになりました。これにより、優れたお客様体験を提供し続けることが可能になります。」と、オックスフォード・プロパティーズのセキュリティマネージャーである Luca Aiello 氏は述べています。

今日、オペレーターは Security Center を活用して、750 台以上のカメラ、500 箇所の入退室管理リーダー、2,000 人のカード所有者を管理しています。また、Sipelia™ インターホンモジュールも導入しています。Sipelia は、駐車場、エントランス、その他のエリアに設置された 150 台のインターホンで双方向での会話を可能にします。さらなる時間の経過とともに、AutoVu™ 自動ナンバープレート認識 (ALPR) システム、意思決定管理システムの Genetec Mission Control™、およびプラットフォーム内のその他のさまざまなテクノロジーも追加されました。

すべてのビデオ、データ、通話は最先端のコマンドセンターに集約され、セキュリティオペレーターはショッピングセンターを円滑に監視下におけます。また、セキュリティマネージャーは、スマートフォン版の Genetec Mobile アプリを使用して、モール内のどこからでも状況を確認することもできます。

「Security Center の素晴らしいところは、市場の最も優れたテクノロジーを導入できることです。たとえば、ビデオ分析を使用すれば、特定のキーワードや説明からビデオ検索結果を素早く絞り込むことができます。また、オックスフォード・プロパティーズの従業員にモバイル入退室管理の資格情報を与えており、まもなくショップの従業員にも拡大する予定です。何千人ものカード所有者を管理するための、より安全で費用対効果が高く、便利な方法でした。」と、Vounotripidis 氏は説明しています。

## Mission Control で運用効率をレベルアップ

ヨークデールのセキュリティチームは、毎日さまざまなセキュリティインシデントに対処しています。セキュリティオペレーターが問題に迅速に対応して解決することは、5 つ星のショッピング体験を維持するために不可欠です。しかし、セキュリティオペレーターに情報を提供しつつ、標準操作手順 (SOP) に従ってさまざまなインシデントを処理する方法を訓練することは困難でコストを要します。

オペレーターをエンパワーしてインシデント対応を効率化するために、ヨークデールのチームは、Genetec Mission Control™ を導入しました。この共同意思決定管理システムは、オペレーターがイベントの進行状況をより正確に把握し、SOP に従って最善の行動に導くのに役立ちます。

「過去には、オペレーターは対応プロセスを暗記するか、バインダーを広げて何をすべきなのかダブルチェックする必要がありました。Mission Control により、30 種類以上の異なる状況への対応手順を合理化することができました。Genetec のプロフェッ



ショナルサービスチームと協力して、さまざまな種類のインシデントに特化したチェックリストも構築しています。インシデントが発生すると、このチェックリストに基づいてオペレーターは対応から解決まで行動できます。これにより、オペレーターの負担は低減され、徹底して対応していることが保証されます。」と、Aiello 氏は述べています。

例えば、誰かから迷子が発生したとの通知がある場合、チームは Mission Control を使用して即座に対応を開始します。オペレーターは、最後に見かけた場所を特定し、そのエリアに巡回警備員を派遣します。合わせて Security Center のクイック検索機能を使用して関連するビデオ映像をチェックします。そこから、子供が向かった先を追跡し、店舗に入ったならばテナントに連絡して、できるだけ早く家族と再会させることができます。

「特に多数のテナントに協力を要請する場合、満たす必要のある多くの内部プロセスが存在します。インシデントが進行中のときは、取り決めに従ってテナントに情報を提供していることを確認する必要があります。Mission Control は、オペレーターがそうしたプロセスを管理し、あらゆる状況に対して効果的に対応することを支援します」と、Vounotripidis 氏は述べています。

## AutoVu ALPR を使用した公共安全パートナーシップの強化

ヨークデールにおいては、予防的なセキュリティアプローチを推進することが最も重要でした。その中で、Genetec AutoVu™ 自動ナンバープレート認識 (ALPR) システムは、すぐに欠かせない存在となりました。52 台以上の AutoVu ALPR カメラが設置されたことで、敷地の周囲にまでセキュリティを拡張し車両関連の調査の強化につなげました。それ以上に、ALPR への投資は地域コミュニティの治安向上にも役立っています。

「AutoVu ALPR システムにより、地元の警察当局との協力関係を強化しました。手配車両を捜索している場合、そのナンバープレートと車両情報を AutoVu システムに登録することができます。もし、該当車両が敷地に侵入してきた場合、警察当局に通知されます。これにより、容疑者の身柄を確保したり、盗難車両をはるかに短期間で発見できるようになりました。」と、Aiello 氏は述べています。

犯罪に関与した車両や店舗での万引きに対処することは、どのショッピングセンターにおいても課題となっています。しかし、ヨー

クデールでは、犯罪者にとって AutoVu ALPR システムが特別な抑止力となっています。窃盗犯は、ショッピングセンター側が容疑車両を追跡し、より迅速に対応可能なテクノロジーを備えていることを知るようになります。

「AutoVu ALPR システムを導入して以来、窃盗事件に関する調査対応能力を大幅に向上できました。ヨークデールは敷地内外のセキュリティに真剣に取り組んでおり、犯罪者は捉えられるという評価が広まっています。」と、Vounotripidis 氏は述べています。

## ヨークデールのセキュリティを信頼できるパートナーと強化

Security Center の導入以来、ヨークデールのチームは多くのことを成し遂げましたが、まだ完全ではありません。次はウェアラブルテクノロジーを導入し、それらのデバイスからのビデオ映像を統合化プラットフォームに組み合わせようとしています。また、警察当局との証拠共有を合理化するために、ウェアラブルデバイスでの Genetec Clearance™ デジタル証拠管理システムの活用について検討を開始しました。ヨークデールのチームは、新しい機能強化の進展に合わせて、Genetec のスペシャリストの支援を得られることを理解しています。



「より多くのショッピングセンターが、Genetec Security Center を採用すべきです。このセキュリティプラットフォームは、セキュリティチームのより効率的な運営に役立つだけでなく、最高のテクノロジーによって導入範囲を拡張しています。そして、トップレベルの Genetec チームの協力が得られます。Genetec は、弊社のビジネスを理解し、その固有のニーズに合致するセキュリティソリューションを提供することに取り組む、真のセキュリティプロフェッショナルです。Genetec のソリューションを活用することで、お客様へヨークデールに期待する、安全で世界トップクラスのショッピング体験を提供し続けることができるのです。」と、Aiello 氏は結論付けています。

「AutoVu ALPR システムを導入して以来、窃盗事件に関する調査対応能力を大幅に向上できました。ヨークデールは敷地内外のセキュリティに真剣に取り組んでおり、犯罪者は捉えられるという評価が広まっています。」と、Vounotripidis は氏述べています。