

## ALSI「InterPlay Elastic Framework」をアップデートし、 自治体・企業の社会課題に対応する2つの新機能を追加 ～防災対策・カスタマーハラスメント対策を支援～

アルプス システム インテグレーション株式会社(本社:東京都大田区、代表取締役社長:金子 央、以下ALSI〔アルシー〕)は、無人・遠隔・自動案内など状況に合わせて利用できるリモート接客・受付システム「InterPlay Elastic Framework(インタープレイ エラスティック フレームワーク)」をアップデートし、防災対策を支援する「防災アラートサービス」と、カスタマーハラスメント対策を支援する「利用者マスキング機能」を追加し、2025年11月14日より提供開始いたします。

### 【提供概要】

製品名	InterPlay Elastic Framework
提供開始日	2025年11月14日
主なポイント	<ul style="list-style-type: none"><li>防災対策を支援する震度速報や避難情報を自動表示する「防災アラートサービス」</li><li>カスタマーハラスメント対策を支援するクレーム対応時や利用者の肖像権保護に有効な「利用者マスキング機能」</li></ul>
ターゲット	<ul style="list-style-type: none"><li>施設における災害発生時の緊急案内方法を検討している自治体・企業</li><li>カスタマーハラスメント対策や従業員保護を重視する企業(店舗・窓口業務など)</li></ul>
提供価格	初期登録料:28,600円～、年額利用料:343,200円～(税込、接続端末1台あたり) ※「防災アラートサービス」の利用には別途料金が発生します 料金の詳細はお問い合わせください
詳細情報URL	<a href="https://www.alsi.co.jp/ai-iot/ai/">https://www.alsi.co.jp/ai-iot/ai/</a>

### ■InterPlay Elastic Frameworkをアップデートした背景

2026年度に防災庁の創設が予定されるなど、国民の防災意識が高まるなか、今後、事前防災や災害対応の強化などに向けた動きがさらに加速することが予想されます。

加えて、顧客や取引先が理不尽な要求をするカスタマーハラスメントの防止を全企業に義務付ける改正労働施策総合推進法が2026年に施行される見通しであることから、従業員保護の対策が急がれています。

こうした状況を受けてALSIは、2020年に提供を開始したリモート接客・受付システムであるInterPlay Elastic Frameworkについて、防災やカスタマーハラスメント対策などを支援する各種機能の拡充に取り組んでいます。

## ■InterPlay Elastic Frameworkのアップデート内容について

### (1)震度速報や避難情報を自動表示する「防災アラートサービス」【自治体・企業】

総務省が管轄する全国の自治体などからの情報を集めたLアラート(災害情報共有システム)との連携により、災害発生時に震度速報や避難情報などの防災アラートを端末の画面に自動表示します。端末の設置場所に合わせて、事前に準備した避難所までの経路情報などを表示することも可能です。



※画像はイメージです

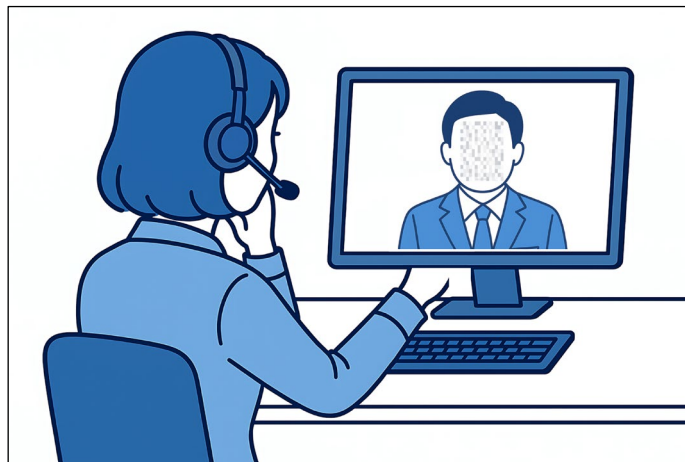
### (2)利用者の肖像権保護やクレーム対応時に有効な「利用者マスキング機能」【企業(店舗・窓口業務など)】

設置された端末のカメラに映された利用者(問い合わせ者)の顔をAIにより自動判定し、マスキング処理を施します。これにより、利用者(問い合わせ者)の肖像権を保護し、また、遠隔オペレーターのクレーム対応時などの心理的負担を軽減します。

利用者マスキング機能 無



利用者マスキング機能 有



※画像はイメージです

その他、セルフレジの年齢確認をAIでサポートする「年齢確認サービス」(※利用には別途料金が発生します)や、遠隔オペレーターの対応方法として従来のPCに加えてスマートフォンにも対応し、状況に応じた柔軟な対応が可能となり、利便性も向上しました。また、利用者(問い合わせ者)からの問い合わせ内容に応じて、専門の担当者を交えての対応を可能にする三者間通話機能を追加しました。

## ■InterPlay Elastic Frameworkの利用シーン

### ①災害時の避難支援【自治体・企業】

公共施設や商業施設、観光地などに設置されたサイネージ端末に、震度速報や避難情報を自動で表示することができます。たとえば、地震発生時には端末画面に避難経路図や避難所の案内を即座に表示し、外国人観光客や子どもなど、情報取得が難しい方の避難を支援します。Lアラートとの連携により、地域ごとの災害情報をリアルタイムで反映することが可能です。

### ②クレーム対応時の心理的負担軽減【企業(店舗・窓口業務など)】

店舗や窓口などでの遠隔接客時に、端末に映る利用者の顔をAIが自動で判定し、マスキング処理を施します。これにより、オペレーターは顔が見えない状態で対応できるため、カスタマーハラスメントによる心理的負担を軽減することができます。また、利用者の肖像権保護にも配慮した安心・安全な接客環境を提供します。

## ■InterPlay Elastic Frameworkについて

InterPlay Elastic Frameworkサービスは、アバターやタッチ操作、多言語など、さまざまなコミュニケーション機能を搭載した「リモート接客・受付システム」です。今回のアップデートでは、防災対応・カスタマーハラスメント対策を支援する以下の新機能を追加しました。

### <今回追加された主な機能>

- ・防災アラートサービス
- ・利用者マスキング機能

### <代表的な基本機能>

・サイネージ、WEBテレビ電話、多言語翻訳、アバター、AIチャットボット、ダッシュボード(BIツール) など  
その他の機能 >> <https://www.alsi.co.jp/ai-iot/ai/features/>

## ■アルプス システム インテグレーション株式会社について

アルプス システム インテグレーション株式会社(ALSI[アルシー])は、電子部品と車載情報システムのアルプスアルパイン株式会社のグループ会社として、1990年に設立いたしました。製造業の現場で培った「ものづくり」の思想を原点に、「デジタルソリューション」「セキュリティソリューション」「ファームウェアソリューション」「AI・IoTソリューション」を展開しております。今後もALSIは、IT環境の変化に素早く柔軟に対応し、お客様の企業競争力強化と業務改革に貢献してまいります。

※掲載されている会社名および商品名は各社の商標または登録商標です。

本件に関する報道関係者から  
のお問い合わせ先

アルプス システム インテグレーション株式会社 管理部 広報・人財課 田代・吉井  
TEL:03-5499-8181 FAX:03-3726-7050 E-mail:[pr@alsi.co.jp](mailto:pr@alsi.co.jp)  
〒145-0067 東京都大田区雪谷大塚町1-7 URL: <https://www.alsi.co.jp/>