

充実した事前コンサルティングで Wi-Fiアクセス状況が改善し、顧客満足度がアップ!



駅前を中心に好立地に位置するホテルチェーン「東横イン」の各店舗には、国内外から日々多くのビジネス客や観光客が訪れる。なかでも品川駅や羽田空港、お台場などからアクセスの良い『東横INN 品川駅港南口天王洲』は、740の客室を持ち、海外からの宿泊客も多い人気店。スマートフォンやタブレットが広く普及した現在では、ホテルにおいても無線LAN環境のニーズが高まり、快適な通信を提供するための環境整備が欠かせない。そのような状況の中、数ある無線LANソリューションの中からNTT-ATのエンタープライズ向け無線LAN『4ipnet』を導入いただいたが、通信環境にどのような変化があったのか? 支配人を務める中川真由美氏にお話を伺った。

お客様プロフィール

株式会社 東横イン

1986年に東京蒲田に第1号店をオープンし、2016年で創業30周年を迎えた、ビジネスホテルチェーン。国内外に約260店舗、51,000室を構える(2017年1月現在)。アクセスの良い駅前を中心に、「清潔・安心・値ごろ感」の宿泊を提供し続けている。アクセスの良い『東横INN 品川駅港南口天王洲』は、関東最大級の740の客室数を誇る。

所在地 東京都大田区新蒲田1-7-4 (本社)
東京都品川区東品川2-2-35
(品川駅港南口天王洲店)
売上高 801億円 (2016年3月期)
公式HP <http://www.toyoko-inn.com/>



東横INN 品川駅港南口天王洲店
支配人
中川 真由美氏

無線LAN環境の充実で 快適な宿泊を提供

「お客様への約束」として、4つのコンセプトを掲げて安心・快適な宿泊を提供し続けている東横イン。そのひとつに「日常型・宿泊特化型ホテル」というコンセプトで、「お客様に我が家のようにつろぎを提供すること」を挙げている。この一環として、近年のモバイルデバイスの普及に合わせて全客室に無料Wi-Fiを提供し、国内外から多数訪れる宿泊客のニーズに的確に答えている。東横INN 品川駅港南口天王洲店では以前、市販の無線LANルーターを利用してWi-Fi環境を提供していたが、混雑すると接続が不安定になり、無線LANルーターの再起動で改善しないこともあった。特に訪日外国人宿泊者が多い同店では、より大きな課題と捉えており、中川氏は「顧客満足度向上のためにもWi-Fi環境の改善が必要」と考えていた。そのような状況の中、成田空港店での実績があり、本社の情報システム担当が他店への拡張を検討していたNTT-ATの無線LANシステム『4ipnet』を導入することになった。

丁寧なコンサルティングでコストと 通信環境のベストバランスを実現

4ipnetの導入にあたり、中川氏が特に印象に残っているのは、設置前のコンサルティングだという。中川氏は「技術的な事柄についてもわかりやすく説明いただき、大変助かり

ました。また、技術面だけでなく、補助金の手続き等についてのアドバイスもあり、技術面・コスト面で親身に対応いただきました」と振り返る。たとえば、エンジニアが現地での電波調査を実施して電波エリアを測定・見える化を行い、コストを抑えつつも快適な通信環境に必要なかつ最適なAP数を提案。中川氏によると、更改後にはお客様からの「客室でWi-Fiが繋がりにくい」という声は格段に減ったという。また、同じように4ipnetに更改した会議室やロビーでは、効果が特に高く、「ロビーでは通信が途切れることも無くなり、以前は多くの端末で同時アクセスすると通信が不安定になった会議室も今ではとても安定した利用が可能です」(中川氏)と、好評を得ている。

導入後も充実したアフターフォロー

ユーザーの側に立った親身な対応は、導入後も続いている。日常の運用やメンテナンスは同店のスタッフが担当しているが、中川氏は「運用面で質問をするとすぐに返答があるだけでなく、時には直接足を運んで相談に乗ってもらい助かっています」と話す。今後については、「運用・メンテナンス効率の更なる向上を期待したいですね」(中川氏)と、要望をいただいた。宿泊客の期待に応える続ける同店と同じように、NTT-ATの無線LANチームもお客様が快適に利用できる環境を追求し続けたい。

※ 記載された会社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。

※ 記事内容および所属・役職は、2016年12月時点のものです。

お問い合わせ先

TEL: 0120-057-601 E-mail: sales@mlntt-at.co.jp

<http://www.ntt-at.co.jp/product/4ipnet/index.html>