

つなぐ技術で、あなたに喜びを

**BUFFALO**™

# リゾートイン芙蓉 河口湖インター店 様



高速Wi-Fi規格の対応モデルを導入し、  
全客室に快適なWi-Fi環境を構築

目的・課題	業種	導入商品
商品・サービス 品質向上	サービス	Wi-Fi (無線LAN)

宿泊客の利便性向上を目的にリコージャパン「ITKeeper 無線LANパック」を導入。  
高速通信と安定性を備えたWi-Fi 6(11ax)対応のWi-Fi環境で快適な接続を実現



導入先プロフィール (2024年2月現在)

施設名 リゾートイン芙蓉 河口湖インター店  
所在地 〒403-0005 山梨県富士吉田市上吉田4261  
URL <https://fuyo-hs.jp/>

富士吉田市のリゾートイン芙蓉 河口湖インター店(以下、リゾートイン芙蓉)は、富士山を望む魅力的なロケーションを活かしたリゾート型ビジネスホテルです。ビジネスから観光目的まで幅広いゲストを迎え、ワーケーションプランも用意。客室でのオンライン打ち合わせや動画視聴が増え、通信遅延などが発生していました。この状況を改善するためにリコージャパン「ITKeeper 無線LANパック」で、Wi-Fi 6(11ax)対応の宿泊客向けWi-Fi環境を整備。快適なWi-Fi環境の提供により、宿泊客からのWi-Fiに関する改善要望の声は大きく減少。隣接する温泉施設などへも接続可能範囲を広げ、顧客満足度アップにつなげました。

## 課題

通信速度・安定性に優れた  
Wi-Fi環境を整備したい

- Wi-Fi通信が不安定 ▶ 通信環境の見直しが必要
- 復旧対応に手間がかかる ▶ Wi-Fi整備・保守を委託したい

## 対策

リコージャパン「ITKeeper 無線LANパック」でWi-Fi整備  
高速通信・多台数同時接続が可能な「WAPM-AX8R」を選定

## 効果

快適なWi-Fi環境で  
改善要望が9割以上減少

- 安定・高速通信を提供 ▶ 宿泊客の利便性向上
- 整備・保守を一任 ▶ スタッフの負担軽減

## 選定の ポイント

「WAPM-AX8R」は高速通信規格 Wi-Fi 6(11ax)対応で  
多台数同時通信に強く、宿泊者の利便性向上に貢献

# お客様インタビュー

芙蓉ホテルサービス株式会社 総支配人

リゾートイン芙蓉

細野 健太郎氏(左)

戸沢 正尚氏(右)



## 全客室で快適なWi-Fi接続サービスの提供を実現し、宿泊客の利便性が向上。 本来のサービス業務に集中でき、顧客満足度アップに貢献

### 概要

- ・ホテル全域のWi-Fi環境を再整備
- ・満足度アップにより集客力を強化

#### 宿泊客の利便性向上を目的にWi-Fi環境を整備

リゾート型ビジネスホテルとして幅広いゲストが利用するリゾートイン芙蓉。以前から客室でのWi-Fi接続サービスを提供していましたが、接続台数や動画視聴が増加し、通信遅延や接続不良が発生していました。宿泊客の利便性向上を目的に「ITKeeper 無線LANパック」を導入し、全客室に高速で安定したWi-Fi環境を構築しました。

#### Wi-Fiの利便性向上で顧客満足度向上を図る

快適なWi-Fi環境の提供で、オンライン打合せなどビジネスでも不安なく利用が可能に。保守を一任したことでスタッフの負担が軽減し、本来のサービス業務に集中できるようになりました。インバウンドなど観光需要の回復による宿泊者数増加にも柔軟に対応し、さらなる顧客満足度向上を目指します。

### 目標・課題

- ・客室内でのWi-Fi需要が増加
- ・快適なWi-Fi環境整備は急務

#### 1日1回ほどある宿泊客からのWi-Fi改善要望

以前より客室内で利用可能なWi-Fi接続サービスを提供していました。ところが、コロナ禍を機に出張時やワーケーションでのオンライン打ち合わせ、リモートワーク需要が急増。また、観光客が客室で動画を視聴することも増えたことで通信遅延や接続不良が頻繁に起きるようになっていました。宿泊客からのWi-Fi接続に関する問い合わせや改善要望の声は、1日1回ほど寄せられていました。

#### ニーズを満たすWi-Fi環境の整備が必要

リゾートイン芙蓉 戸沢 正尚氏は「客室内でアプリによる通信速度測定をし、問題があればWi-Fiアクセスポイントの電源を入れ直していました。その間はお客様にご不便をかけることになってしまいますので、快適に利用できるWi-Fi環境の整備は急務でした。また、本来のホテルサービス維持・向上のために、スタッフの負担はできるだけ軽減したいとも考えていました。」と振り返ります。

### 解決策

- ・「ITKeeper 無線LANパック」を導入
- ・廊下設置でコストを抑えた整備

#### 導入から保守まで担うワンストップサービス

Wi-Fi環境の再構築にあたり、リコージャパン「ITKeeper 無線LANパック」を選択。機器選定、施工に加え、万一の障害発生時には迅速な保守対応も一任できます。本施設同様に、1つの建物内に複数の部屋があり、多台数同時接続する小学校などへの導入実績が多数ある「WAPM-AX8R」を選定。エンジニアによる現地調査を実施し、必要な場所での電波強度が十分であると確認しました。

#### 想定接続台数をカバーする効率的な配置

リコージャパン株式会社の小松 慶士氏は「1台につき約20台の接続端末を想定。客室前の廊下に設置することで、コストを抑えながら全客室にWi-Fi環境を構築しました。」と話します。隣接する日帰り温泉「泉水」の休憩室や飲食店2店舗にも利用者向けのWi-Fiを整備。宿泊客は同施設でもSSID切り替え不要でWi-Fi接続を利用できます。

### 効果

- ・宿泊客からの改善要望が9割以上減
- ・新たな需要にも対応できる体制

#### 快適なWi-Fi接続が全客室で提供可能に

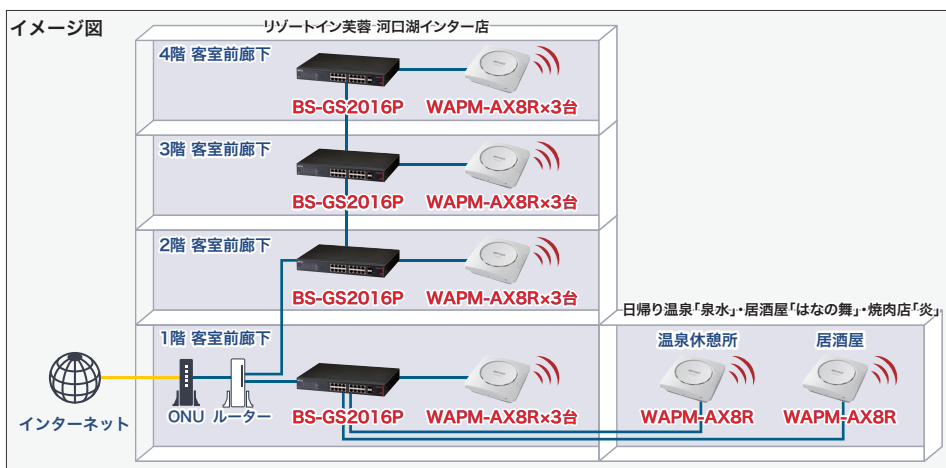
快適なWi-Fi環境の提供が可能になり、宿泊客からの問い合わせは9割以上減りました。脱コロナによる国内外からの観光需要が回復し、宿泊者数が急増した後もWi-Fiに関する対応はほとんどなく、本来のサービス業務に集中できています。

#### 急増するWi-Fi需要に応じて顧客満足度をアップ

芙蓉ホテルサービス株式会社 総支配人 細野 健太郎氏は「1人で複数端末を同時接続することも増え、Wi-Fiの利用状況は日々変化しています。リコージャパン株式会社に相談しながら、接続可能台数増加やエリア拡大などに対応し、さらなる顧客満足度向上を目指します。」と話します。



「WAPM-AX8R」は廊下の両壁に交互に設置し、電波の死角を無くした



「ITKeeper 無線LANパック」を導入し、ホテル棟の全57室と隣接する日帰り温泉「泉水」の休憩室や飲食店2店舗にWi-Fi環境を構築。高速規格Wi-Fi 6(11ax)対応の「WAPM-AX8R」を選定。万一の障害発生時はリコージャパン株式会社のサービス拠点がオンサイトで保守対応する。

●取材協力:リコージャパン株式会社

### 導入商品



5年保証※  
11ax/ac/n/a & 11ax/n/g/b  
法人向け  
Wi-Fi 6(11ax)アクセスポイント

WAPM-AX8R



5年保証※  
PoEスマートスイッチ  
16ポートモデル  
IEEE 802.3at対応

BS-GS2016P

※標準保証3年間、Web上の5年保証登録により2年延長