

# 顧客満足度、生産性、収益



## あらゆる指標を向上させるリゾートでの Wi-Fi 活用

星野リゾート トナム × (株) バッファロー

1000haという広大な土地に4つの巨大なタワーがそびえる北海道でも最大規模のリゾートホテルである星野リゾート トナム。「リゾート運営の達人になる」を企業ビジョンとして掲げる(株)星野リゾートが運営する同施設では、高まる顧客ニーズを受け2012年12月よりWi-Fiを導入した。その狙いやそこから見てきたWi-Fiの可能性について両施設を運営する(株)星野リゾート・トナムの代表取締役 佐藤 大介 氏に聞いた。

取材・文 岩本 大輝

### 約2割あったインターネット環境への不満

星野リゾート・トナム（以下「トナム」）は北海道勇払郡占冠村にある複合型リゾートホテル。1000haという広大な敷地に、客室棟として541室の「ザ・タワー」（2棟）と200室の「リゾナーレ トナム」（2棟）の計4棟のタワーのほか、北海道内でも最大規模のスキー場、ゴルフ場、複数のレストラン、2006年につくられ今は年間10万人以上が訪れる人気スポット雲海テラス、室内造波プール&スパ「ミナミナビーチ」、そして世界的な建築家 安藤忠雄によってつくられ挙式会場として人気の水の教会など、複数の施設が点在する。トナムは開業初期のスキーブームの時代は日本全国の国内の顧客が中心であったが、現在は台湾や韓国などアジアを中心に海外からもゲストたちはやって来ている。

トナムがWi-Fiを導入したのは客室内の電話交換機更新のタイミングであった。

「トナムは開業して約30年経過しており、全客室内の電話交換機の更新の時期が来ていました。その更新とあわせて客室のインターネット環境を改善できたらと考えたのです。それまでのトナムは客室にインターネットの環境はなく、ロビーにバッファローさんの無線LAN親機が一台と、お客さま用の共用PCが数台設置してあるだけでした。トナムという場所柄、3GやLTEといった携帯用の通信機器は使えませんし、また、国内の携帯電話の電波も若干入りづらいこともあり、当時の顧客満足度の調査の結果によると2割くらいのお客さまからインターネット環境の不満があがっていました。実際、夜になるとお客さまがロビーでスマホやタブレット、ノートPCを使っていたり、共用PCに行列ができたりして



総支配人 佐藤 大介 氏

る光景も目にすることがありました」（佐藤氏）

### 法人利用として 総合的な評価で バッファロー製品を選択

今回の Wi-Fi 導入にあたり、トナムのスタッフからは不安の声もあったという。「実は、社内から以前イベントを行なった際に Wi-Fi を使用したところ、つながらなかったという情報がありました。また、どこの製品を使うかという点で、バッファローさんの製品は家庭用というイメージが強く、不安という意見もありました。ですから、複数社から Wi-Fi 製品の提案を受けました。それに対し、バッファローさんは、

- ・イベントでつながらなかったのはネットワーク構成に問題があった点
- ・その際に使用した製品が環境に適していなかった点

を原因として指摘して下さると同時に、トナムというタワー型ホテルの構造を考慮した効果的な設置方法やアクセスポイントの台数、そして多数の方の利用を想定した大規模ネットワークに適した法人向けのアクセスポイントをご提案いただきました。Wi-Fi に関する豊富なノウハウをお持ちであったことに加え、トータルコストも抑えられるなど、総合的な評価からバッファローさんの製品を導入させていただくことになりました」（佐藤氏）

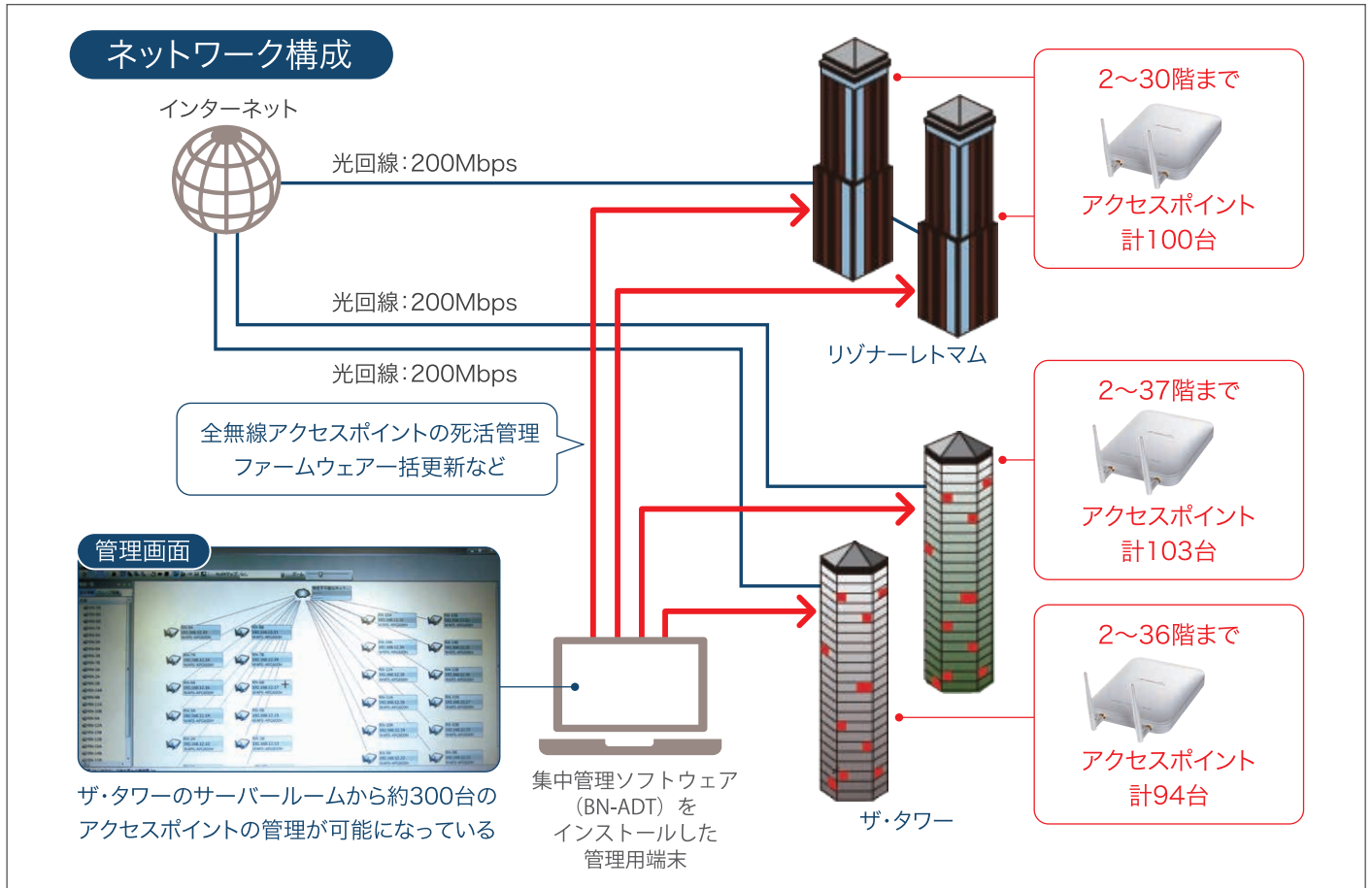
#### 今回導入された製品



エーステーション プロ  
11n/a & 11n/g/b 同時使用  
スマートモデル  
無線 LAN アクセスポイント  
WAPS-APG600H・・・306 台

### 管理の利便性も考慮

今回のネットワーク環境構築でもう一つ特徴的なのは利便性を考慮したネットワーク管理体制だ。トナムは「ザ・タワー」2棟と「リゾナーレ・トナム」2棟という4つの客室棟があり、「リゾナーレ・トナム」は事務所からは遠いため、それぞれの客室棟でネットワーク管理をしようとする、障害等が発生した際の対応には不便となる。



そこで、ネットワーク管理者が常駐するホテルのサーバールームで集中管理ができる環境を実現した。(※上図参照)

### 顧客満足度以外だけではなく 生産性や収益向上にも貢献する

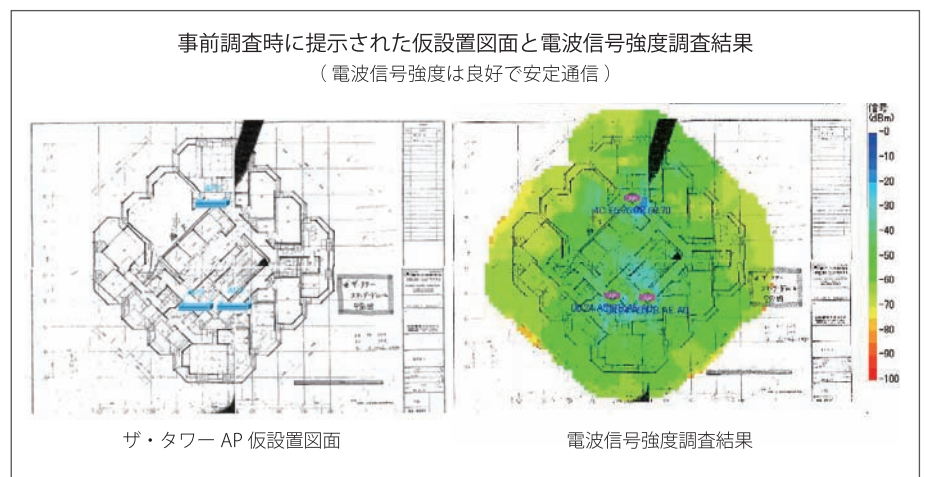
さらに、佐藤氏はWi-Fiの導入は単にインターネットにアクセスできるという顧客満足度以外への効果も期待できると話す。「現状でも顧客満足度の向上だけでなく、インターネット環境に関する問い合わせにスタッフが対応することが減り生産性も向上していますが、これを上手に活用できればさらなる生産性の向上や収益向上にもつながる可能性があると考えています。

トマムは繁忙期になると約2400人のお客さまが1日に滞在される施設で、レストランやアクティビティに対する問い合わせだけでも膨大なスタッフの稼働が必要となり、また一度に対応できる人数も限られ、お客さまをお待たせしているのが現状です。これに対して、インターネット上でレストランやアクティビティの案内や空き状況の確認、そして予約ができるようになると、それらの対応にスタッフの稼働が割かれるこ

ともなくなりますし、お客さまは見たい時に見たい情報にスムーズにアクセスでき期待されるというストレスもなくなります。結果、顧客満足度、生産性の向上だけでなく、これまで問い合わせの集中で十分にご案内ができずに機会損失していた売り上げの確

保も可能だと考えており、収益向上も期待できます。

現在2014年夏の戦略を考えているのですが、それまでにはそういった環境整備も行うことを予定しています」(佐藤氏)



#### 問い合わせ先

会社名：株式会社バッファロー 国内営業本部  
 担当部署：東京支店 コーポレート営業部 ソリューション課  
 住所：〒104-0033 東京都中央区新川一丁目21番2号茅場町タワー16階  
 電話：03-3523-3345 URL：http://buffalo.jp/