

無線LAN導入事例 Pine's Cafe様

不安定だった来客向けの無料Wi-Fiを、リコージャパンの導入・保守サービス「ITKeeper 無線LANパック」で刷新。満席時も自信をもって顧客に勧められる「安心感」を実現。

目的・課題

商品・サービス品質向上

業種

サービス

導入商品

無線LAN



Pine's Cafeでは、来客向けに提供するWi-Fiの安定性に課題を抱えていました。家庭用のWi-Fiルーターを使用していたため、客席数57席の店内で5人ほどが接続しただけで不安定に。そこでリコージャパンの無線LAN導入構築・運用・保守支援サービスを活用し、バッファローの法人向け無線LANアクセスポイントを導入。満席時の同時接続数(30~40人程度)にも耐えうる安定したWi-Fi環境を構築しました。トラブル時にオンサイト保守による迅速復旧も可能となり、店長は大満足。「自信を持ってお客さまに勧められ、安心感が生まれました。」と話します。

概要

- 「季節感」と「居心地の良さ」がコンセプトのカフェ
- 店内サービスの強化として来客向けのWi-Fiを見直し

季節ごとの創作メニューと居心地の良さがコンセプト

茨城県水戸市街の中心部に位置する京成百貨店。その地階フロア、屋外テラスに面した場所にそのカフェはあります。オーナーの松本祥平氏から「松(Pine)」の一文字を取って、付けられた店名が「Pine's Cafe」。グリーンを基調とした店内では、淹れたての美味しいコーヒーをはじめ、ホットドッグやパスタなどの定番メニューのほか、月替わりの限定メニューとして季節が感じられる創作ドリンクやケーキも提供。「居心地の良さ」をコンセプトに、日々営業しています。

バッファローの法人向け無線LANアクセスポイントを導入

飲食に加え、カフェ業界では昨今、来客に提供するWi-Fiが必須となっています。スマホやノートPCで調べ物や仕事をするのが当たり前時代の時代、Wi-Fiの有無が競争力の大きな源泉となっているのです。Pine's Cafeでも来客向けに無料のWi-Fiを提供していたのですが、家庭用のWi-Fiルーターを使用していたため、お世辞にも安定しているとはいえず「つながりにくい」というクレームも少なくありませんでした。そこで、2019年に機器の刷新を決意。性能とサポート面を重視し、約80台のタブレットで一気に動画再生できる性能を持つ法人向け無線LANアクセスポイント「WAPM-2133TR」を導入。加えて無線LANの導入構築・運用・保守までワンストップで提供可能なリコージャパン「ITKeeper 無線LANパック」を活用し、導入時や運用面の不安を解消しました。結果、満席時でも安定してつながるWi-Fiの提供を実現しました。

目標・課題

- 家庭用Wi-Fiルーターでは3~5人がつないただけで不安定に
- 自分たちでは原因究明もおぼつかず、対処が困難

「フリーWi-Fiがつかない」とクレーム増

Pine's Cafeで従来使用していたのは、家庭用のWi-Fiルーターでした。合計57席の店内で利用するには性能が低く、設置場所もコンクリートの壁で区切られたスタッフルームだったため、客席まで十分な電波が届かず。「仕事でWi-Fiを利用されるお客様も多いのですが、3~5人ほど繋いだけただけで不安定になり、クレームも多かった。比較的つながりやすい席に移ってもらっていたのですが、積極的に案内するのがためらわれる状況でした。」と、店長の内桶美礼氏(以下、内桶氏)は語ります。

原因究明、障害復旧、自分たちでは対処できず

トラブル時の対応も課題でした。「Wi-Fiがつかなくなっても、素人なので対処法が分からず。京成百貨店全体に、災害など緊急時に有線LANを遮断する仕組みが導入されていて、それも含めると、そもそも原因がどこにあるのかも把握できず、お客さまにもご迷惑をおかけしていました。」(内桶氏)。お客さまにWi-Fiを快適にお使い頂くためには、このような状況を改善するための助けが必要でした。



店内にSSIDをし掲示来客に無料Wi-Fiを案内。



Pine's Cafe 店長の内桶美礼氏

Pine's Cafe 所在地 茨城県水戸市泉町1丁目6-1 B1F
電話 029-232-0283 URL <http://msc2010.co.jp/publics/index/21/>

茨城県水戸市の京成百貨店内に入居する喫茶店。コンセプトは「居心地の良いカフェ」。運営会社は株式会社M'sコーポレーションで、オーナーの松本祥平氏の名字から取った「Pine(松)」のイメージに合わせて、店内はグリーンを基調としたインテリアで、ゆったりとした空間を演出しています。淹れたてのコーヒーといった定番メニューのほか、季節感を取り入れた月替わりの限定メニュー(ドリンクやケーキ)がオススメ。四季を味わうような癒しのひと時を提供しています。

解決策

- リコージャパンの「ITKeeper 無線LANパック」を活用
- 同時通信性能の高いトライバンドの無線LANアクセスポイントを選定

実地検証、配置計画を入念に実施

解決策として選んだのが、リコージャパンの無線LAN環境 導入構築・運用・保守支援サービス「ITKeeper 無線LANパック」でした。「現地調査・設計」「無線LANアクセスポイントの基本設定」「オンサイト保守」が基本メニューに含まれ、最適な機器配置、セキュリティ設定、トラブル時の迅速対応が保証されます。

リコージャパン 販売事業本部 茨城支社 水戸営業部 ひたちなか営業所 アシスタントマネージャーの川又一弘氏(以下、川又氏)は「Pine's Cafeの松本オーナーとは以前よりお付き合いがあり、相談を受けたのがきっかけでした。席数が多く、かつ店舗が特殊な形状をしているので、導入にあたっては、客席数に見合う無線LANアクセスポイントの選定や、どこに設置すべきかなど、実地検証を入念に行いました。」と語ります。

トライバンド対応製品で安定したWi-Fi環境を構築

無線LANアクセスポイントとしては、バッファローの「WAPM-2133TR」が選ばれました。2.4GHzと2つの5GHz、合計3つの通信帯域を持つトライバンド仕様です。また、最適な帯域へ接続端末を自動で振り分けてくれる「バンドステアリング機能」を搭載。自動的に負荷を分散し、同時通信の最適化を行います。

川又氏は「座席数が57席、同時接続数は多くて30~40台とのことだったので、同時通信性能の高い「WAPM-2133TR」をご提案しました。」と語ります。

一方、内桶氏にはカフェならではのこんな要望があったと言います。「実は見た目も気になっていました。当店は『Pine(松)』の名の通り、緑を基調とし、ゆったりと居心地の良い空間をコンセプトにしているの、あまり機械っぽいのは雰囲気を損なえてしまうかもと心配だったのです。」柔らかく丸みを帯びた「WAPM-2133TR」は、そのニーズにも応えてくれました。



リコージャパン 販売事業本部 茨城支社 水戸営業部 ひたちなか営業所 アシスタントマネージャーの川又一弘氏



以前使用していた家庭用Wi-Fiルーターはスタッフルーム設置しており、客席までの距離もあったため電波強度が不十分だった。客席付近に接客専用の無線LANアクセスポイントとして「WAPM-2133TR」を設置。

効果

- 満席時も安定稼働、クレームは減少
- 無料Wi-Fiがカフェ・飲食店の競争力に

性能もサポート面も申し分なしの「安心感」

「WAPM-2133TR」は天井に設置され、空間の雰囲気と違和感なく溶け込み、安定的に稼働しています。

内桶氏は「2019年~2020年の年末年始に何度も満席になりましたが、つながらないという苦情は1件もありませんでした。お客さまに席を移っていただく必要はもうないですし、それどころか、来店時に『Wi-Fiを新しくしたので、ぜひ使ってくださいね』と自然と勧めていたりするんです。以前はあんなにクレームが多かったのに驚きですよ。」と笑顔を見せます。川又氏によれば「Pine's Cafeでは店舗の形状、客席の配置を熟考した上で、無線LANアクセスポイントの配置を決めました。結果、店中どこでもWi-Fiをつないでも通信は安定しています。お店の端の方まで十分に電波が届けられるか少し不安もありましたが、まったく問題なさそうです。」とのこと。

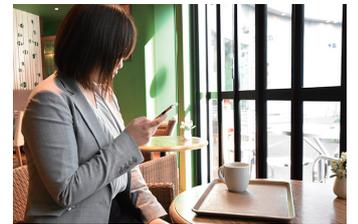
併せて、「ITKeeper 無線LANパック」には、5年間のオンサイト保守も含まれています。このサポート面の安心感が何より大きいと内桶氏は語ります。「導入後、1回だけ繋がらなくなったことがありましたが、リコージャパンに連絡したところすぐに駆け付けていただき、その日のうちに原因を見つけ、復旧していただきました。私たちはITに詳しくないので、運用やトラブル対応をすべて任せられる『ITKeeper 無線LANパック』は助かります。お客さまにいつでも安心してWi-Fiを提供できますね。」

無料Wi-Fi設備が集客率向上に貢献

昨今、カフェを中心に飲食店でのWi-Fi導入が進んでいます。その理由は、スマホの利用・用途が広がったことで、通信制限を気にする人が増えたこと。その結果、公共のWi-Fi接続環境を求めており、Wi-Fiの有無そのものが集客効果につながっています。「注文後、「待っている間にゲームしよう」「写真をSNSに投稿しよう」と、スマホを使う機会の多いカフェ・飲食店では、スムーズなWi-Fi接続が顧客満足度につながり、Wi-Fiを使える環境がますます求められるでしょう。「2018年 公衆無線LANサービス利用者動向調査(ICT総研)」でも、Wi-Fiの利用場所は「カフェ・飲食店」が49.4%で最多で、利用者数は2021年度に7,013万人に達するとされています。無料Wi-Fi導入店舗の増加が見込まれる中、「ITKeeper 無線LANパック」は、店舗オーナー自らが機器を選定し設置するといった面倒がかからないため、力強い味方になりそうです。



「WAPM-2133TR」は天井に設置され、空間の雰囲気に違和感なく溶け込んでいます。



満席時に30~40人が接続しても安定。機器入れ替え後、クレームは0件に

●取材協力: リコージャパン株式会社

導入商品



11ac/n/a & 11n/g/b
DFS障害回避機能搭載 トライバンド
法人向け無線LANアクセスポイント

WAPM-2133TR