

# シェラトン・グランデ・オーシャンリゾート様

(フェニックスリゾート株式会社様)

## ホテル向け無線インターネットサービス

無線インターネットおよびVODによる客室サービスの向上を実現。  
ホテルの価値をさらに高める、ネットワーク機器を提供。



国内屈指の一大リゾート「フェニックス・シーガイア・リゾート」。そのシンボリックな存在が、高さ154メートルの高層ホテル「シェラトン・グランデ・オーシャンリゾート」様です。世界のVIPも宿泊する同ホテル様では、お客様サービスの一層の充実のため、客室のインターネット接続サービスを無線化し、同時にVODサービスのリニューアルを実施されました。これらの新サービスを実現するシステムに、弊社のネットワーク機器が使われています。

### 導入効果

- ✓ 宿泊客から要望の多かった、客室のインターネット接続サービスの無線化・無料化を実現できた。
- ✓ 最新鋭のVODサービスを導入したことで、顧客サービスの向上に加え、業務の効率化にも役立っている。
- ✓ 今回構築したネットワークを基盤に、さまざまな新サービスへの展開が期待できる。

### 導入背景 時代に即した、無線インターネット接続サービスとVODサービスを導入。

今回の導入事例の取材にあたり、フェニックス・シーガイア・リゾートの運営を行うフェニックスリゾート株式会社様より、シェラトン・グランデ・オーシャンリゾート様 宿泊部 支配人の橋口宏明様、宿泊部 客室マネージャーの金丸泰憲様、情報システム部の大島郁弥様にお話をうかがいました。フェニックス・シーガイア・リゾートの中心部にそびえるシェラトン・グランデ・オーシャンリゾート様は、スターウッドホテル&リゾートが世界展開するホテルブランドのひとつで、VIPも宿泊するハイクラスホテルです。客室はスタンダードでも50㎡以上というゆとりある広さを持ち、全743の客室からは太平洋と名門ゴルフコースを一望できます。同ホテル様は1994年のリゾート開業と同時にオープン。築20年が経過し、これまで以上にお客様にご満足いただくために、現在、施設・設備の改装やサービスの拡充などを随時進められています。今回の客室におけるインターネットおよびVOD(ビデオ・オン・デマンド)のサービスの一新もその一環として行われました。

以前の客室のインターネット環境は、有線LANのみの接続で、利用者は別途料金を支払って使用するというものでした。しかし、近年はスマートフォンやタブレットPCなどを持参されるお客様も多く、無線環境へのニーズが増えてきました。「お客様アンケートでも、客室のインターネットを無料化、無線化してほしいという声が多く挙がっていました。また近年は、ホテルを選択する際の条件として、インターネット環境が重視されているというデータもあり、改善の必要性を感じていました」(金丸マネージャー)。また、客室のテレビでいつでも映画等の映像コンテンツを楽しめるVODサービスについては、以前はチャンネル数が少なく、チャンネルごとに課金を必要としていました。しかもSD画質での提供だったため、有料チャンネルにも関わらず、地上波よりも画質が見劣りしてしまうという状況でした。「7~8年前の導入当初は、インターネットもVODも最先端のサービスだったのですが、技術革新の速い世界なので、いつのまにか追い越されてしまったとい



フェニックスリゾート株式会社  
シェラトン・グランデ・オーシャンリゾート  
宿泊部客室 マネージャー  
金丸泰憲様

う感じです」(大島様)  
そこで、同ホテル様ではインターネットとVODのサービスを同時に提供できる複数の業者に声を掛け、プレゼンテーションを依頼。その中から、機能、コスト、サポート、拡張性の面などから総合的に判断され、弊社のネットワーク機器が使用されている加賀電子株式会社様(以下、加賀電子様)のシステムの採用が決定しました。そして、宿泊客が増える夏期に間に合うように作業が行われ、2014年7月に無線インターネットサービスと新たなVODサービスがスタートしました。

### ソリューション ホテルユースに適した、弊社開発の無線LANアクセスポイントとアクセスコンセントレータを提供。

#### ■システム構成

今回のシステムは、インターネット回線を構築し、それに載せてVODサービスを各客室に配信するというもの。35フロア743客室をつなぐ大規模ネットワークをスムーズに構築するため、幹



フェニックスリゾート株式会社  
フェニックス・シーガイア・リゾート  
情報システム部  
大島郁弥様

線部分の中継器には弊社のアクセスコンセントレータ「VC2404FE」が使用されています。さらに、客室のインターネットを無線でも利用できるようにするため、各フロアに弊社の無線LANアクセスポイント「MW2201-B」を複数台配置し、すべての客室をカバーしています。これら弊社のネットワーク機器は、ホテルユースを想定して開発した製品です。加賀電子様でも、ホテルで使いやすいという性能面、市販品と異なり、システム立上げにあたっては弊社のSEが担当するというサポート面、さらにコスト面などを高く評価いただき、これまでも加賀電子様が手掛けるホテル向けシステムに数多く採用いただいています。

#### ■インターネットを無線化・無料化

●最適な無線インターネット環境へ  
客室のインターネット接続サービスを無線化・無料化したことで、これまで多かったインターネット環境に対する要望やマイナスコメントが大幅に減り、リピーターのお客様からは喜びの声が届いています。また通信速度は、以前と変わらない上り下り100Mbpsですが、幹線部分をギガ帯域に拡張したため、動画なども無線で快適に視聴できるポテンシャルとなっています。



各フロアのバックヤードに無線LANアクセスポイント「MW2201-B」を設置し、客室の無線インターネットを実現。

●業務用の無線LANを活用したサービスも構想中

今回の無線LANはVLANタグで分けることで、お客様用と業務用をそれぞれ独立したネットワークとして提供することが可能です。このインフラを活用して、近い将来はサービススタッフがタブレットPCを携帯し、お客様にサービスをご案内する中で、その場でご希望のレストランやアクティビティを予約したり、レイトチェックアウトや延泊の手続きを行うといったサービスも構想中とのことです。

#### ■先進のVODサービスを実現

●映像コンテンツが大幅に充実

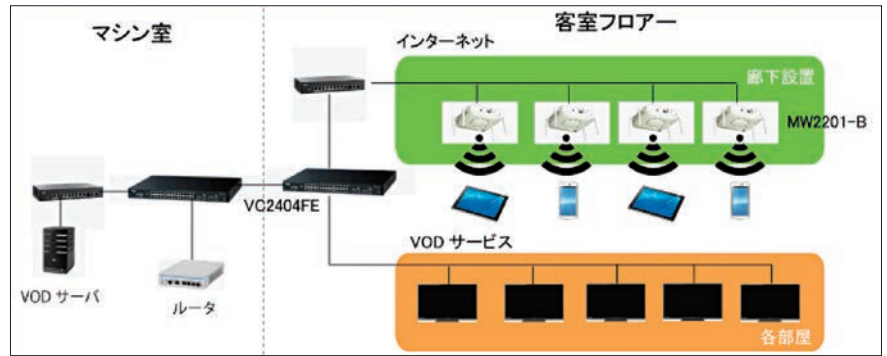
VODで楽しめる映像コンテンツが、20チャンネルから250チャンネルへ飛躍的に増加。画質も向上し、料金体系も一律で見放題にあらためたことで、VODサービスの利用率が高まり、売上げの向上にもつながっています。

●オリジナル映像やメッセージを配信

VODのコンテンツのひとつとして、同リゾートの各種アクティビティなどをご案内する映像を配信しています。以前は専用チャンネルでコマーシャル映

像を流しており、お客様がチャンネルを合わせて初めて訴求できるスタイルだったため、今回のリニューアルにより訴求力が大幅に高まりました。また、窓の清掃時間などをお知らせする場合、以前はスタッフが客室を回ってプリントを配っていました。VODのメッセージ機能を使って一斉送信し、お客様はテレビ画面を通じて情報を受け取れるようになりました。これにより、スタッフの省力化にも役立っています。

●業務画面でスタッフの作業効率が向上  
客室のテレビ画面を業務画面に切り換えることで、各客室の状況をひと目で確認できるようになりました。清掃スタッフは客室のテレビで、他の客室がチェックアウト済みかどうか、清掃済みかどうかを確認できることから、次の業務にスムーズに移ることができま



### 今後の展望 構築したネットワークを活用し、さまざまな新サービスを。

2014年7月から全客室でサービスを開始した、新たなインターネット接続サービスとVODサービスは順調に稼働を続けています。



フェニックスリゾート株式会社  
シエラトン・グランデ・オーシャンリゾート  
宿泊部 支配人  
橋口宏明様

将来的には、たとえば今回構築したネットワークとホテルの基幹システムを連動させて、テレビリモコンでルームサービスのオーダーをできるようにするなど、さまざまなサービス展開をお考えとのことです。

今回のプロジェクトについて、総評をいただきました。

「お客様にもたいへん評判が良く、今回のシステム導入は大成功だと思っています。無線インターネットをご利用いただくには、パスワードが必要になりますので、そういったこともきちんとお知らせしながら、多くのお客様にご活用いただき、喜んでいただければ、と思います」(橋口支配人)

「とても良いシステムを作っていただきました。VODの場合は、魅力的なコンテンツがあることをいかにお客様にご案内して、いかに利用率を上げていくか。それがこれからの私たちの課題です。お客様に喜んでいただき、私たちも売上げを伸ばしていく、そうしたWIN-WINの関係を築いていきたいですね」(金丸マネージャー)

「今回のシステム導入で、ようやくネットワーク関連のお客様サービスに関して、他のホテルと足並みが揃ったと思います。これからは私どもで、このしゅみを上手に活用してプラスアルファのサービスを提供していただくことが重要になります。当ホテルではさまざまなサービスを提供していますが、ITの面からもお客様の満足度の向上を図っていけたら、と考えています」(大島様)



全客室にインターネットとVODを提供するための大規模ネットワークを支える、アクセスコンセントレター「VC2404FE」

### フェニックスリゾート株式会社 様



フェニックスリゾート株式会社が運営する「フェニックス・シーガイア・リゾート」は、宮崎市の東岸に位置する太平洋に面した南北約11キロ、約700ヘクタールの黒松林に囲まれた自然の中に広がるリゾートエリアの総称。

「シエラトン・グランデ・オーシャンリゾート」をはじめとする4つの宿泊施設や、最大5,000名収容可能な国際級のコンベンション施設。世界のトップ100、日本のトップ3に名を列ね、1974年以来ダンロップフェニックストーナメントの舞台となっている日本屈指の名門ゴルフコース「フェニックスカントリークラブ」やテニスクラブなどのスポーツ施設など、恵まれた環境を生かした様々なアクティビティ。さらに温泉施設「松泉宮」やアジアンスパブランドのバイオニア「バンヤンツリー・スパ」などのリラクゼーションと、多彩なファシリティで極上のリゾートステイをご提供しています。

- 所在地：  
〒880-8545 宮崎県宮崎市大字  
塩路宇浜山3083番地
- TEL：0985-21-1111 (大代表)
- URL：<http://www.seagaia.co.jp>
- 設立：1988 (昭和63)年12月

■事業内容：  
ホテル、ゴルフ場、スパ、レジャー施設、温泉等の複合型リゾート施設「フェニックス・シーガイア・リゾート」の運営

### NECマグナスコミュニケーションズ株式会社

〒108-0073 東京都港区三田一丁目4-28 三田国際ビル

お問い合わせ TEL:03-5443-9607(ダイヤルイン) FAX:03-5443-9653 E-mail:info@necmagnus.jp

NECマグナスコミュニケーションズの情報がインターネットでご覧いただけます。<ホームページ><http://necmagnus.jp>