サービス業 事例

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

RICOH
imagine. change.

お客様プロフィール（2024年2月現在）
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
U　R　L：https://fuyo-hs.jp/

商品・サービス品質向上

リゾートイン芙蓉 河口湖インター店様

宿泊客の利便性向上を目的にリコージャパンの「RICOH 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

リゾートイン芙蓉 河口湖インター店　細野 健太郎様 / 戸沢 正尚様

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の「RICOH 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

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

通信速度・安定性に優れたWi-Fi™環境を整備したい

対策

「RICOH ITKeeper 無線LANパック」を導入し
高速通信・多台数同時接続できる
「WAPM-AX8R」でWi-Fi™を構築

効果

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

快適なWi-Fi™環境で改善要望が**9割以上減少**

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

Customer Interview

芙蓉ホテルサービス株式会社　リゾートイン芙蓉
総支配人
細野 健太郎 様（左）　細野 健太郎 様（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「RICOH 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 正尚様は「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りますので、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

- 「RICOH 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、リコージャパンの「RICOH 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

リコージャパンの小松 慶士は「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

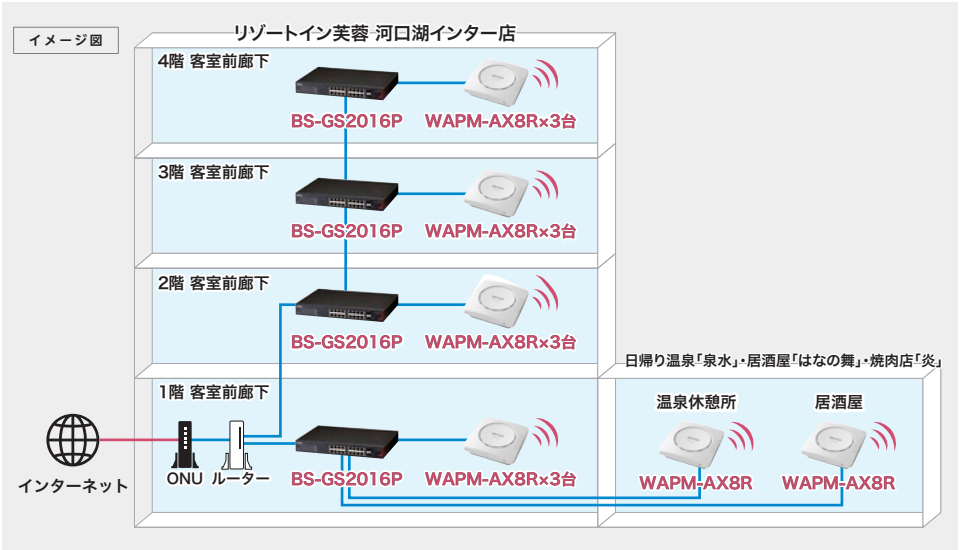
快適なWi-Fi™接続が全客室で提供可能に

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™需要に応え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 健太郎様は「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



「RICOH 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のサービス拠点がオンサイトで保守対応する。

導入システム・サービス　無線LAN環境 導入構築・運用・保守 支援サービス
RICOH ITKeeper 無線LANパック

お客様のご要望・環境に合わせた無線LAN活用をワンストップでご支援
■電波状況を"見える化"し、スピーディーで安定した無線LAN環境をご提供
■アクセスポイント基本設定・セキュリティ設定をお任せ
■5年間訪問保守で、万一の障害時も安心

〈オプション〉
● LAN配線・アクセスポイント設置工事
● 端末の無線LAN設定
● 運用代行サービス
● サイトサーベイ（無線電波の信号強度調査）他

RICOH imagine. change.
リコージャパン株式会社

https://www.ricoh.co.jp

本カタログは、リコーが提供する新しいクラウドサービスである Clickable Paper™ サービスに対応しています。
iPhone/iPad/Android™アプリケーション「TAMAGO Clicker」（無料）をダウンロードし、カタログの表紙を撮影（クリック）すると、インターネット上の関連情報をご覧いただけます。

※Wi-Fi™は、Wi-Fi Allianceの商標です。※iPadは、Apple Inc.の商標です。※iPhoneの商標は、アイホン株式会社のライセンスにもとづき使用されています。※AndroidおよびYouTubeは、Google LLC.の商標です。※QRコードは、（株）デンソーウェーブの登録商標です。※その他の会社名および製品名は、それぞれ各社の商号、商標または登録商標です。

このカタログの記載内容は、2024年9月現在のものです。