

一足お先に！IT活用でパワーアップ(第27回)

太宰府天満宮参道の人気店。業務用Wi-Fiで接客

2018.05.09

日本を訪れる海外からの観光客が急増している。2020年の東京五輪に向けてこの勢いはますます加速するだろう。海外からの観光客がよく探すのが、無料で使えるWi-Fiスポットだ。手軽にインターネットに接続して情報収集ができる場所は、海外からの観光客を引き寄せ、彼らの満足度向上につながる。太宰府天満宮の参道に店舗を構え、お食事所、茶房などを営む「かさの家」ではWi-Fi環境を整備して、こうしたニーズに応えている。



<かさの家>

福岡県筑紫郡太宰府町(現太宰府市)で、1922年に旅籠(はたご)として開業。1944年に「笠の家」を開店。1977年に笠の家から「かさの家」に。太宰府名物「梅ヶ枝餅」を提供するお店として人気を博し、現在では太宰府天満宮の参道に、お食事所、茶房、ギャラリー、雑貨屋など4つの店舗を運営するまでに事業を拡大している。

毎年多くの観光客が訪れる福岡県太宰府市の太宰府天満宮。菅原道真を祭り、学問の神様として有名だ。韓国や中国からの観光客も多い。旧正月を祝う春節祭の頃には、大変な人出でにぎわう。参道で1、2を争う人気店かさの家にも多くの観光客が立ち寄る。



株式会社かさの家の取締役である栗山由佳氏は、「お客さま向けWi-Fi環境を整備する必要性は以前から感じていました。地域柄、繁忙期には多くのお客さまが来店されるため、お食事の提供やお会計などの場面で長時間お待たせしてしまうこ

ともあります。そんなときにインターネットを見て情報収集などをしていただければ、待ち時間を少しでも有効活用いただけるのではと考えました。こうした待ち時間対策に加え、海外から観光で来られたお客さまについても、旅先でインターネットに接続できれば非常に便利だと思い、Wi-Fi環境の整備も重要と考えていました」と話す。

かさの家の店頭では、太宰府名物「梅ヶ枝餅」を製造するところを見られて、待つ時間も楽しめる。それに加えて、無料のWi-Fi環境が整っていれば、スマホで情報を収集したり、ゲームなどを楽しんだりできるため、顧客満足度の向上につながる。こうした狙いでかさの家では、2017年10月、NTT西日本が提供する「スマート光ビジネスWi-Fi【ハイエンドプラン】(※1)」を導入し、無料Wi-Fiサービスの提供を開始した。

公衆無線LANアクセスサービスに対応するアプリとの連携

これまでかさの家では、店舗に光回線「Bフレッツ」を導入し、インターネットを使っていた。インターネット通販を手がけているので、ネットで注文のやり取りを行っていたが、他の用途で使うことはなかった。

無料Wi-Fi導入のきっかけとなったのは、Bフレッツから「フレッツ 光ネクスト」へのサービス移行だった。2017年7月に、NTT西日本の担当者から移行手続きの説明を聞いた栗山氏は「色々な商品を説明してくださり、料金プランも教えてもらったので、導入したいと考えていたWi-Fiも含めてネットワーク環境を刷新しようと思いました」と語る。さらに、ネットワーク関連のセールスがあっても、どうすべきか判断に迷い悩むことが多かったので、この機会にICT環境を整備したいという思いが働いた。



「Japan Connected-free Wi-Fi」アプリの地図画面上でかさの家の位置にWi-Fiスポットである印が表示される

現場調査を経てNTT西日本が提案したのは、当時発売されたばかりのスマート光ビジネスWi-Fi【ハイエンドプラン】だった。初期投資は必要なく(※1)、アクセスポイントが月額レンタルで利用でき(※2)、電源コードとLANケーブルを挿し込むだけですぐに使える。1台の無線AP(アクセスポイント)で最大120台(※3)まで無線端末が接続できて、通信速度も安定している。

特に栗山氏の関心を引いたのはフリーWi-Fiアプリ「Japan Connected-free Wi-Fi」との連携機能だった。NTTBPが提供するこのアプリは英語をはじめ16言語に対応し、利用登録を一度行えば各地のフリーWi-Fiに接続できるため、海外観光客の利用者も多い。まさにかさの家にとって最適なサービスだった。また、同サービスの「指定Webサイト表示機能」を用いて、店舗の来訪者が接続する際に、店舗のホームページを表示するように設定できた(※4)。こうした顧客向け機能が充実している点が、導入の決め手となった。

Wi-Fiを無料で開放するとともに社内用にも… 続きを読む