

ハイアット・リージェンシー・オーサカ

ホテル全館をW-LANでエリア化 固定網品質の無線IP電話を実現



横山健一郎総支配人

ハイアット・リージェンシー・オーサカは、大規模な施設全域を無線LANでカバー。メルーの無線LANソリューションを利用し、7月までに全従業員がワイヤレスIP電話を利用できる環境を整える計画だ。

大阪市南港地区のホテル、ハイアット・リージェンシー・オーサカ(以下ハイアット)は、メルーネットワークス(以下メルー)のソリューションを利用して、施設全域をカバーする無線LAN環境を構築。2004年12月から運用を開始した。ハイアットではインターネットアクセス用に設備を顧客に開放。併せて、このインフラ上で無線IP電話を導入し、業務の効率化を実現している。

このシステムの構築は、インテルと野村総合研究所(NRI)が推進する大阪南港地区での無線LAN環境構築プロジェクト「DigitalCity OSAKA」の一環として取り組まれた。この地区に立地するハイアットには、アジア太平洋トレードセンター(ATC)や大阪ワールドトレードセンター(WTC)、インテックス大阪という大規模コンベンション施設に隣接するという地の利がある。半面、大阪市の中心部からは遠く、車で30分かかる。そのため設備やサービスをいかに充実させ、集客につなぐかが重要な課題となっていた。

設備面ではここ数年来、通信環境に2つの課題が指摘されていた。

ダイヤルアップのみという客室からのインターネット接続環境の高速化

客室係などが使っているページャーを、より

レスポンスの速い双方向の通信手段に置き換えること

解決策として、客室のLAN整備と事業所PHSの導入が検討されていた。だが、それぞれ数千万円規模の設備投資が必要となるため、実現には至っていなかった。

こうしたなか、DigitalCity OSAKAプロジェクトがスタートした2003年夏、NRIがハイアットに同プロジェクトへの参画を要請した。その際、2つの課題を1つのインフラで解決する手段として、無線LANによる音声・データ統合を提案。このことが新システム導入のきっかけになった。

実際のシステム構築にあたっては、メルーの無線LANソリューションが採用された。メルー製品は日商エレクトロニクスが国内代理店として取り扱い、日立インフォネットが提案した。採用された理由は「従来の無線LAN製品にはない革新的な機能を搭載していたからだ」という。

その1つが、最小限のアクセスポイント(AP)数で通信エリアを構築できる点だ。ハイアットの無線LANシステムでは、地上28階、地下2階、500の客室を150カ所のAPでカバーしている。従来製品だったら、少なくとも2倍のAPを必要とする。メルーの無線LAN製品ではコントローラが各APのデータのやりとりを制御し干渉を回避するため、APの数を大幅に減らせる。コストのかさむ配線工事費用も少なくて済む。

さらにメルー製品は、ワイヤレス環境でのVoIP利用を前提として、QoSや無瞬断ハンドオーバー機能も備えている。ハイアットの無線IP電話はこれらを利用することで、固定電話と遜色のない通話品質を実現している。

またハイアットのIP電話システムには、フュ

ポイント

施設名	ハイアット・リージェンシー・オーサカ
開設	1994年
所在地	大阪府大阪市住之江区 南港北 1-13-11
導入目的	ワイヤレスIP電話の導入・インターネットアクセス環境の整備
システム構成	[無線アクセス]Meru AP200(無線LANアクセスポイント)150台、Meru無線LANコントローラ3台、[端末]WirelessIP5000(ワイヤレスIP電話機)、HP iPAQ hx4700 Pocket PC(無線LAN内蔵PDA)、ノートPC、[ネットワーク機器]L2スイッチ、VoIPゲートウェイ



無線LANアクセスポイント。ほとんどは、見えないように設置されている



150のアクセスポイントを3台のコントローラが制御する



IPコードレス電話の導入により接客サービスの効率は格段に向上した



ージョン・コミュニケーションズのIPセントレックスサービスが採用されている。ホテル側の設備が不要であるため、初期コストも削減できたという。

無線PDAを60台導入

今回、無線LAN環境が整備されたことで、宿泊客は持参のノートPCで自由にインターネットに接続できるようになった。ノートPCの無料貸し出しも行われている。さらに、インターネット接続用のゲストIDが公開されているため、レストランの利用者やロビーの待ち合わせ客もネットワークを利用できる。結果、ホテルに対する顧客の評価を大きく高める効果を生み出している。

無線LANの導入は、新たなビジネスチャンスをも生んでいる。本システムの導入を推進した横山健一郎総支配人は「今回のシステム導入がきっかけとなり、ホテルを使つての無線LANコンベンションの開催など、これまでにない数千万円規模の商談が始まっている」と

語る。

さらに、無線IP電話の導入により、従業員の作業効率も確実に向上したという。横山総支配人は、「時間に余裕ができれば、より充実した接客サービスが可能になる。これはホテルにとって大きな競争力になる」と見ている。

ハイアットでは7月に無線IP電話端末を約100台に増やし、全従業員に配布する計画。うち50~60台は、ソフトフォンを搭載した無線LAN対応PDAとする予定だ。従業員がイントラネット上のイベント情報などを参照し、接客に活かせるようにするという。

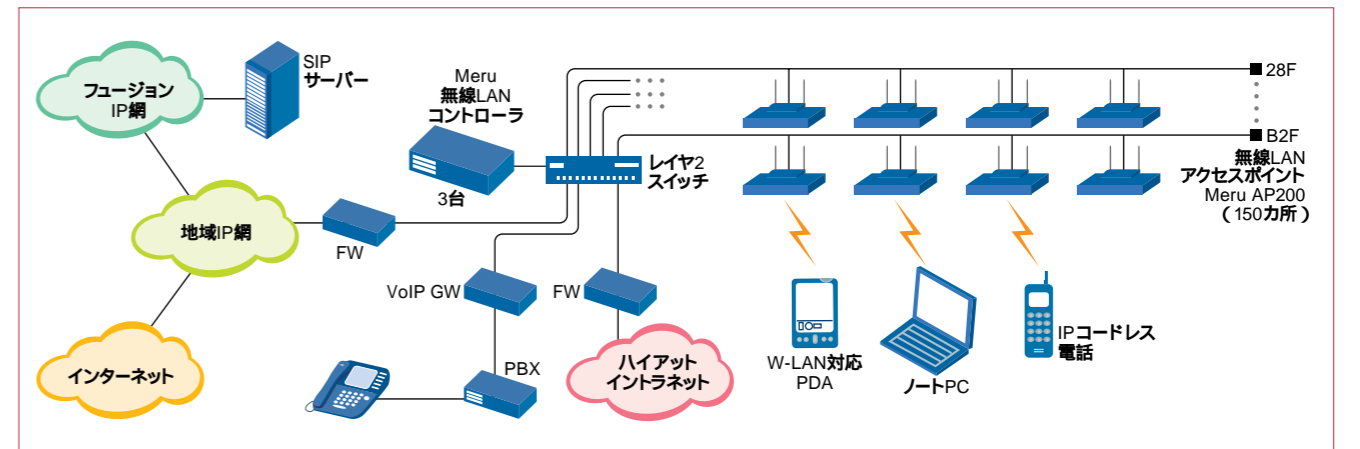
さらに、宿泊客のチェックアウト状況をPDAから参照可能とするシステムの導入も予定している。客室係がいちいちフロントに電話で確認しなくても、部屋の清掃に入れるようにするためだ。ほかにも、グループウェアとの連携によるスケジュール管理や施設予約など、多彩な利用が考えられるという。

無線インフラの整備を機に、ハイアットのサービスは大きく姿を変え始めたようだ。



ソフトフォンのダイヤル画面が表示された無線LAN対応PDA(上) ロータス・ノーツのスケジュールにもアクセスできる(下)

図 ハイアットの無線IP電話ネットワークのイメージ



Meru Networks株式会社

〒101-0047 東京都千代田区内神田3-14-8 ニシザワビル4F
TEL: 050-3389-3211 Email: info.jp@merunetworks.com URL: http://www.merunetworks.com/japan