

帝国ホテル

1,200台超の無線LANソリューション入れ替えによりゲスト体験、運用効率とコスト効率が大幅に向上



導入事例



帝国ホテル 東京

株式会社帝国ホテル

所在地:

URL: <https://www.imperialhotel.co.jp/j/index.html>

帝国ホテルは、1890年鹿鳴館の隣に海外からの要人をお迎えする迎賓館としての役割を担い開業して以来、日本のホテル業界をリードする存在として、「国際的ベストホテル」を目指し、これまでの歴史を培ってきた。帝国ホテルは、その120年を超える歴史を大切にすると同時に、「伝統は革新とともにある」という考えのもと、常に新しいサービスや事業を開拓し革新を進めてきた。

導入のポイント

- ゲスト体験の向上
- システムダウン、電波干渉問題改善
- クラウド上で管理できるコントローラの導入・他拠点との共同管理の実現
- セキュリティレベルの向上
- ネットワーク速度の向上

導入製品

- コントローラ: Virtual SMARTZONE (AWSクラウド上で管理)
- スイッチ: ICX 7150×83台
ICX 7450×2台
- アクセスポイント: H510×956台
R510×351台
T300×3台



背景

120年以上の歴史を誇る帝国ホテルは現在931室の客室を有しており、多いときには1日1,500人程の宿泊客が利用する日本を代表する高級ホテルである。また、多くの会議やレストラン、宴会場の利用があるため、1日合計1万人以上の利用客を迎えている。これは、大きなオフィスビルに匹敵する利用客数だという。さらに、展示会開催時には利用客数が増え、とりわけ国際会議の出席者や企業の重役に重用されているという。

同ホテル情報システム部の花井伸二部長は「このように華やかなイメージが際立つ帝国ホテルですが、実は帝国ホテルが第一に掲げるのは、安心・安全の保証です」と話す。

帝国ホテルの掲げる安心・安全の精神は客室やサービス、設備、料理の全てに徹底されており、ホテルのWi-Fiについても例外ではない。

帝国ホテルでは客室、宴会場、レストラン、ロビー、廊下、プール、館内ショッピングセンター、屋外施設を含む館内全ての場所でWi-Fi利用を可能にし、利用客の利便性を追求している。

また、企業の経営陣や外国の賓客の重要な情報交換の場となることが多い同ホテルでは、Wi-Fiを通じた機密情報のやり取りが多いことを想定し、非常に高いセキュリティの維持を最重要視している。

しかし、トラブルや故障の防止へ万全の対策をとっている帝国ホテル東京であっても、無線LANシステム導入後、増設などによる電波干渉や機器の経年劣化、各フロアに設置されていたスイッチの故障などが発生することがあった。

課題

花井部長はラッカス導入前を振り返り、「3部屋のうち1部屋にAPを設置することで、全客室内にWi-Fiを提供していたため、1つの部屋でAPが故障したり電源が抜けてしまったりした場合には、ほかの2部屋もWi-Fiが利用できなくなっていました。また、親機にトラブルがあった際には、フロア全体、ひいては建物全体が影響を受けてしまう懸念を常に抱いておりました」と話す。また、有線LANを維持しつつWi-Fiを導入する目的で、1つの回線を有線と無線それぞれに使えるよう2分割した運用をするためのスイッチングハブを設置していたが、そのハブが物理的なポート障害を起こしてしまい、電波が飛ばなくなる事態も発生していた。

導入

一方、かねてから帝国ホテル大阪で、ラッカス製品が非常に高い効果を発揮し続けていたことを受け、帝国ホテル東京は2017年、リセラーのドットコミュニケーションとラッカス製品の導入検討を開始した。同社のラッカスについての知識や他社と比べた熱意の高さが際立って魅力的だったという。半年間の検討の末、ラッカスが選ばれ、2017年3月～4月にAPの設置が始まった。

新しいネットワークの重要な要件は、AP故障時でもWi-Fiが継続利用できることだった。ドットコミュニケーションが提案したクラウド上に設置するラッカスのコントローラ「SMARTZONE」で、ネットワーク管理の効率性が大きく向上する。

さらに、バーチャルコントローラ故障時でも、ほかの無線LANは稼働し続ける。加えて、クラウド管理によって、帝国ホテル東京と帝国ホテル大阪、上高地帝国ホテルで共同管理が可能となる。

非常に厳しいスケジュールでの導入

導入は、宿泊客の通常のWi-Fi接続、特に既存のAPに接続しているWi-Fiに影響を与えないよう、行わなければならなかった。

情報システム部の廣石征司課長は「お客様へご迷惑をかけないよう、非常に厳しいスケジュールのなか設置する必要がありました」と振り返る。

宿泊客が少ない時期に行う定期清掃やメンテナンス期間も利用し、室内に1000台、ロビーや廊下などの共有スペース、宴会場などの40室の大部屋も含め、合計約1,200台を導入した。

客室には小型で目立たないH510を、宴会場や大部屋には信号が届きやすく、かつ干渉を抑制する機能を持つR510を導入。サウナやプールには防水機能があり、かつ混雑した屋外施設に特化したT300を

設置した。さらに、コントローラはVirtual SMARTZONE、スイッチにはICX7150とICX7450を採用した。

廣石氏は「情報システム部やオペレーションスタッフの協力、ドットコミュニケーションの入念な計画のおかげで、ラッカス製品のスムーズな導入が実現できました」と語る。

導入効果

帝国ホテル東京のAP数は大幅に増加(610台~1,200台)し、はるかに短期間で導入できた。

当初の目的の1つだったWi-Fiサービスの障害がなくなり、全客室へのAP設置により、1機の故障が他の客室へ影響を及ぼす問題を解消した。さらにBeamFlex+™技術で、フロア間の電波干渉が解消された。

花井氏は「この志向性が高い信号発信機能のため、電波干渉のありうる環境でも安定接続が可能になり、干渉問題が実質的にゼロになりました」と話す。さらに、ネットワークは停電時でも稼働が続くようになっている。「ラッカス導入後に帝国ホテルの安全・安心のブランドへの信頼がさらに高まりました」。

廣石氏は「Wi-Fiに関するトラブルの懸念が減り、安心感が全く違います」と語る。

その上、業務コストを大幅に削減できた。情報システム部は当初7人体制でWi-Fiを担当し、ネットワークの問題対応にほとんどの時間を費やしていた。しかし導入後は、ほぼWi-Fi利用方法の問い合わせ対応のみとなった。

導入決定時には予想していなかった効果も得られた。BeamFlex+™技術でインターネット接続速度が大幅に向上し、宿泊客はビデオストリームなど大容量のデータを複数のデバイスでスムーズにローミングできるようになった。

5Gへの自動接続も改善された。以前はユーザーが手動で2.4Gではなく、5Gを選択する必要があったが、それもなくなった。導入後には5Gへの接続割合が2.4Gへの接続割合を上回るようになった。利用客は同時に複数のデバイスで簡単にWi-Fiにアクセスでき、はるかに優れたストリーミングを体験できるようになった。

今後の展望

帝国ホテル東京に続き、上高地帝国ホテルでも2018年4月、ラッカス製品に更新した。帝国ホテル大阪では今年の夏、さらに新しいシステムを導入した。長期的には、より優れたホテルサービスを支えるIoTソリューション開発のため、Wi-Fiの活用を検討していくという。

廣石氏は最後にこう語る。「お客様には、家にいるときよりも快適に過ごしていただきたい。帝国ホテルではどのようなサービスや製品であっても、その根底に必ず当ホテルの精神である安全・安心を徹底しています。ラッカスの製品で、その帝国ホテルのブランドを体現することができました」。



花井 伸二氏
株式会社帝国ホテル
情報システム部長



廣石 征司氏
株式会社帝国ホテル
情報システム部 課長