

サービス業におけるシスコ モビリティ:リポート率を上げるトラベル エクスペリエンス



モビリティによって、旅行のあり方は大きく変わりつつあります。ゲストは、すべてのデバイスやアプリケーションからいつでもどんな場所からでも接続できることを期待するとともに、カスタマイズされたオファーやコンテンツ、ゲスト サービスを求めています。

シスコは、ホテルやリゾート、クルージング サービスを展開する企業がカスタマイズしたサービスやコンテンツを提供してこうした新たな期待に応え、ロイヤルティや客室収益を高められるように支援します。[シスコ® モビリティ ソリューション](#)は、信頼性の高いコピキタスな Wi-Fi をすべてのゲストとホテル スタッフに提供し、次世代の旅行者一人ひとりにパーソナライズされたサービスを提供します。ゲストの好みを把握した上でモバイル エクスペリエンスを提供することにより、リポート率を高めるだけでなく、評判を広めてくれるブランド支持者を生み出すことができます。

シスコは、業界をリードする[シスコ ユニファイド アクセス™](#)と Wi-Fi インフラストラクチャを基盤として、インテリジェントな革新を進めます。これによってロイヤルティを高め、新たな収益を生み、効率化を実現するモビリティ ソリューションを提供します。

質の高い Wi-Fi へのニーズ

今日の旅行者は、あらゆるデバイスやアプリケーションをサポートする、一貫性と信頼性の高いコピキタスな Wi-Fi を求めています。シスコは、公共スペースから会議室、客室、屋外エリアまで、施設全体をカバーする広域 Wi-Fi を実現します。

シスコの一元管理されたポリシーと管理を活用すれば、堅牢かつセキュアな接続を施設全体に提供でき、ゲストのワイヤレス環境を迅速、簡単に整えることができます。それによりフロント デスクへの電話が減り、エクスペリエンスと満足度を向上させることができます。

ゲスト エクスペリエンスの改善

今日の旅行者は、モバイル デバイスを使用し、各種サービスや旅行情報にリアルタイムでアクセスしたいと考えています。

シスコ モビリティ ソリューションを活用すれば、ゲストの会員レベルや宿泊履歴、全般的な好みに応じてカスタマイズしたサービスを提供できます。ゲストは貴社ブランド独自のコンテンツを活用して、チェックインやチェックアウトのパーソナライズから設定の共有、各種選択、フィードバックの提供まで、あらゆる操作を個人のモバイル デバイスで実行できます。

サービス業者は、サービスに関するゲストの好みや旅行傾向を知ることにより、真の意味でカスタマイズされたエクスペリエンスを提供できます。それにより、ロイヤルティを高め、客室の平均収益を上げることができます。また、従業員もよりよいサービスを提供できるようになり、ブランド価値が高まります。

リアルタイム分析

ゲストのニーズに関する理解を深めるには、その可視性を高め、情報を分析する必要があります。利用が多いエリアや行き来のパターン、好まれているサービスを見極めれば、カスタマイズされたサービスによってゲストをより満足させることができます。シスコのすべてのワイヤレス インフラストラクチャは [Cisco Connected Mobile Experiences \(CMX\)](#) を追加することができ、貴重なロケーションおよび分析情報をリアルタイムで収集できます。これを利用してゲストの行動を把握し、パーソナルなゲスト サービスを提供すれば、新たな収益源につながります。

「次世代 Wi-Fi の導入以来、1 ヶ月あたり最大 20 % の増収を達成しています」

Hyatt Santa Clara ゼネラル マネージャ Dania Duke 氏

サービス業向けシスコ モビリティの利点

サービス業向けに設計されたシスコ モビリティは、ゲスト ロイヤルティを高めるとともに収益を向上させ、ビジネスを成功へと導きます。

- 高密度エクスペリエンスおよびフレキシブル ラジオ アサインメント (柔軟な無線割り当て) が実現する自己最適化可能な Wi-Fi により、レジストレーション ピーク時の混雑に対応。
- ネットワークの常時接続を実現し、マルチティアによる信頼性を常に確保。
- モバイル通知や、一貫性と信頼性の高い接続により、施設スタッフによるサービスが向上。
- Cisco CleanAir® でカメラなどの悪用され得るデバイスを検出し、プライバシーとビジネスを保護。
- Cisco Netflow や Lancope で可視性を高め、ワームやボットネットなど、外部からの攻撃を検出。
- Application Visibility and Control (AVC) で、ビジネスの観点からアプリケーションの優先順位を設定。
- ゲストがログインした時刻をアドバタイズしてゲスト アクセスをカスタマイズし、CMX Connect キャプティブ ポータルで施設情報を提供。
- CMX Engage とプロキシミティおよびモバイル アプリケーションを活用して、モバイルによるチェックインおよび施錠、客室管理を実現。
- CMX のマッピングおよびナビゲーションにより、欲しい情報をすばやく入手。
- CMX Analytics で顧客の行き来のパターンや行動を把握し、ゲスト ルートを最適化して、新たな収益源を創出。
- Mobility Express または FlexConnect を活用し、会議やパーティの開催時にすばやくワイヤレス アクセスを導入して、イベントを効果的にサポート。
- ワイヤレス インフラストラクチャを使用して Voice over Wi-Fi で通話可能な信頼性の高いモバイル サービスにより、スタッフとゲストに安定した接続を提供。

サービス業向けシスコ モビリティ ソリューション

シスコでは、小規模なホテルから世界有数のリゾート施設まで、さまざまなニーズに対応する広範なソリューションを提供しています。

- [シスコ ワイヤレス](#): 汎用性の高い Wi-Fi 基盤。管理がオンプレミス型かクラウド型かを問わず、ゲスト アクセスや分析をサポートし、顧客ロイヤルティを高めます。
- [Cisco Mobility Express](#): シンプルなシステムで高度なパフォーマンスと機能を提供する、小規模なホテル向けの低コストのソリューションです。
- [Cisco Connected Mobile Experiences](#): リアルタイム分析と効果的なカスタマーサービスを可能にするユニークなロケーション ソリューションです。
- [シスコ サービス](#): Wi-Fi 基盤の計画や導入、管理をサポートし、サービスの革新を実現します。

シスコ モビリティ ソリューションを活用すれば、充実したサービスとリアルタイム分析を通じてゲストが求める質の高い Wi-Fi を提供でき、リピート率を高めるトラベル エクスペリエンスを提供できます。

次のステップ

30 年以上にわたってネットワーキングをリードし、高い専門知識とコスト効率、顧客満足度を誇るシスコは、サービス企業をデジタル企業へと進化させます。シスコ ソリューションについては、シスコまたはシスコ パートナーの担当者にお問い合わせください。

関連情報

詳細については、[Cisco Hospitality Mobility ページ](#)をご覧ください。