



トップを走るアスコットの先進的なインテリジェントスタジアム

概要

企業名

- アスコット競馬場 (Ascot Racecourse) (英国)

業種

- スポーツとエンターテインメント

ビジネス上の課題

- カスタマー エクスペリエンスを向上させる
- オペレーションと設備から多くの価値を引き出す

ソリューション

- インテリジェント スタジアム : Cisco Connected Real Estate フレームワークをベースに、シスコ ユニファイド コミュニケーションによってサポート

ビジネス上の効果

- 顧客サービスおよび問い合わせ / 予約処理の効率向上
- 来場者に対する情報アクセス、コミュニケーション、および投票方法の改善
- 成長への対応が可能 : 大量の馬券販売の取り扱いが可能になると共に、ビジネス/イベント サービス会場としての競争力が向上
- コストの削減 : ネットワークの複雑さの軽減、プロビジョニングの単純化、エネルギー使用コントロールの中央集約化による

新しい堂々たる特別観覧席の光景だけではありません。再開発を終えたアスコットは、テクノロジーへの将来を見越したアプローチを体現しています。この競馬場では、究極の競馬観戦を体験してもらえるように、競馬場でのすべてにおいて顧客中心主義を取っており、そのためにネットワークが活躍しています。本物のサラブレッドと同じように、アスコットがこれからも多くの賞金を獲得し、さらに輝かしい未来図を提示するのは間違いありません。

ビジネス上の課題

英国を代表する競馬場であるアスコットは、競馬場の顧客、つまり観客、企業、VIP、馬主、スポンサー、報道関係者、小売業パートナーなどの来場者に、より多くの忘れられない体験を味わってほしいと考えていました。その他にも、新たな収入源の創出はビジネスの重要課題であり、セキュリティと安全などのオペレーションの効率向上も常に求められていました。しかし、このような目標を現実のものにするには、競馬場の古いインフラストラクチャに起因する障害を取り除かなければなりません。

アスコットの ICT 責任者である Sonia Hamilton 氏は次のように説明します。「TDM ベースのネットワークはそれぞれ独立していたので、リアルタイムでの情報共有は難しく、ビジネス全体を見渡すこともできませんでした。ネットワークを稼働させるための費用も高額で、拡張も困難でした。ここで開催されるイベントには、数百名が集まる週半ばのビジネス ミーティングもあれば、7 万人が来場するロイヤル アスコットもあります。ロイヤル アスコットのときは、仮設の建物での IT サービスのために約 30 km ものケーブルを配線します。そのため、「縮小と拡張」ができることはきわめて重要です」

18 か月に及ぶ大規模な再開発が行われました。このプログラムに投じられた資金の額は、この種の競馬場プロジェクトとしてはヨーロッパ最大級です。そして、アスコットは 21 世紀の競馬場へと生まれ変わりました。壮大な新しい特別観覧席とトラックは、世界で最も印象的なスポーツ競技場を代表する光景です。このめざましい変革の基礎となった Connected Real Estate (CCRE) フレームワークは、世界水準の建物に対するシスコのビジョンであり、テクノロジーと不動産を可能な限り最適な形で結び付けるものです。

ソリューション

CCRE は、ネットワークのパワーを利用して建物にインテリジェンスを取り入れ、コラボレーションとモビリティのサービスを提供します。さらに、ビルの所有者と運営者が新しいサービス、新しい収益の流れ、および新しいビジネス モデルを開発することを可能にします。



この戦略の中心となるシスコ ユニファイド コミュニケーションは、拡張性の高さを特徴としており、音声、データ、およびビデオのコミュニケーションを、固定か無線かを問わず、安全に統合するソリューションです。

アスコットは、このインテリジェントなスタジアム インフラストラクチャを中心として、来場者に接する部分、つまりレース開催前サービス、施設管理、スタッフ管理、投票、安全とセキュリティなどを提供しており、これらが来場者の全体的な体験を形作っています。

アスコットでの体験は、最高水準の顧客サービスから始まります。以前のコンタクト センター ソリューションに代わって Cisco Unified Contact Centre Express が導入され、さまざまな新しい機能が利用できるようになりました。

たとえば、対応者のスキルに応じたルーティングや ACD（自動着呼分配）によって、問い合わせや予約を効率的に、専門のエージェントによって処理できるようになりました。約 800 台の Cisco Unified IP Phone が設置されており、広大なアスコットの敷地のどこからでも効果的なコミュニケーションが可能です。

レース開催日には、アスコットで使用される革新的なテクノロジーは観客が競馬場に到着したときから活躍します。入場口の回転式ドアはそれぞれ IP ネットワークを介してサーバに接続されており、サーバは中央からアクセス コントロールを監視します。また、サーバは早

期警戒システムとして機能し、入場者の混雑や何らかの技術的な問題、たとえば回転式ドアそのものの不具合の発生を検出します。そのため、最小限の時間で最大数の来場者が入場できます。再ブランディングや広告のために、または緊急事態発生時に備えて、デジタルサイネージを統合することもできます。

「1日の競馬賭け金が多いときでは100万ポンドに上り、そのすべてを馬券売りがPDAを使ってワイヤレスで受け付けることを考えると、とにかくネットワークはセキュアでなければなりません。シスコの実績あるテクノロジーのおかげで、私たちが必要としていた高いレベルの保証が可能になりました」

—Ascot Racecourse、ICT 責任者 Sonia Hamilton 氏

場内では、30チャンネルを超えるコンテンツが900個の常設スクリーンと混雑時に場内に設置される400個の仮設スクリーンに配信され、来場者に最新のニュースと情報を提供します。アスコットでは非常に柔軟なコントロールが可能で、個人のリクエストに応じることもできます。たとえば、ボックス席の観客から要望があれば、世界中から集めたレースの映像を映すことができます。同じスクリーンを使用して、観衆のためのレース前エンターテインメントを上映することもできます。

完全統合型のワイヤレスネットワークによって、非常に稼働率が高く効率に優れた投票サービスが実現しました。パーソナライズされたこのサービスは、以前であればコストの点から利用不可能だった場所でも利用できるようになりました。競馬場全体が実質的に一つの巨大なWi-Fiホットスポットになるので、観客はさまざまな方法で簡単に投票できます。トート（賭け金をプールする英国政府所有の組織。このプールからアスコットに収益が分配される）を通して直接購入することも、500台のセルフサービス式モバイルステーションでクレジットカードを使用して購入することも、レストラン、バー、およびホスピタリティエリアにいる馬券売りが購入することもできます。今後は、飲食物や清掃のサービスを担当する契約スタッフもPDA経由でワイヤレスネットワークに接続できるようにする予定であり、サービスの向上と、供給管理における非効率の解消が期待されます。

ネットワークのセキュリティと管理は、2台のシスコセキュアアクセスサーバとシスコネットワーク管理ツールを使用して行われるので、アスコットのITチームは移動、追加、変更といった日常的なタスクを自分の席で実行できます。このネットワークはビル管理システムにリンクされる予定になっており、実現すれば競馬場の設備がIP経由でリモートに制御されるので、メンテナンススタッフが自宅から、不具合の診断や暖房の調整、照明や換気の設定を行うこともできます。

ビジネス上の効果

未来の競馬場の青写真的存在となったアスコットのインテリジェントスタジアムは、競馬の楽しみ方を変え、財務実績の最適化にも貢献します。情報にアクセスしやすくなり、コミュニケーションが容易になり、さまざまな方法で投票できるようになったことは、来場者から好感を持って受け入れられています。

ネットワークは、アスコットのリスク軽減においても重要な役割を果たしています。Sonia Hamilton氏は次のように述べています。「1日の競馬賭け金が多いときでは100万ポンドに上り、そのすべてを馬券売りがPDAを使ってワイヤレスで受け付けることを考えると、とにかくネットワークはセキュアでなければなりません。シスコの実績あるテクノロジーのおかげで、私たちが必要としていた高いレベルの保証が可能になりました」



ユニファイド コミュニケーションを導入したことで、先進技術を駆使した会議や研修からスタイリッシュな結婚式やディナーを楽しむパーティまで、あらゆるイベントを開催できる会場としてのアスコットの名声はさらに高まっています。目的に合わせた会場の調整も容易で、同じインフラストラクチャを再利用して高速のデータ、音声と映像、あるいはワイヤレスのサービスを配信でき、インターネット カフェのセットアップさえも可能です。

この新しくなったアスコットが持つ適応力の高さは、最近開催されたテクノロジー系の展示会に現れています。以前は、このような展示会のために ADSL 回線を用意するだけで約 2,000 ポンドの費用がかかっており、それに加えて床と幅木の損傷という見えないコストが発生していました。Sonia Hamilton 氏は次のように述べています。「IT サービスがすぐに利用できるようになっているので、このような費用をお客様に負担していただく必要はなくなりました。その結果、イベント会場としてのアスコットの魅力と競争力が高まり、より多くのイベントを招致するうえで有利な立場にあります」

収益に対するプラスの効果に加えて、アスコットのテクノロジー プラットフォームはコスト削減効果も発揮しています。ネットワークの複雑性が軽減され、インフラストラクチャの管理が単純になり、エネルギー使用のコントロールが中央集中化されたからです。

次のステップ

アスコットは、将来に向けた投資の活用をすでに考えています。安全性とセキュリティをさらに強化するために、すべてのトランシーバとモバイル デバイスを IP ネットワーク上で統合するという計画が現在検討されています。その他には、ビデオ アーカイブ改善のためのストレージ仮想化が計画されており、競馬場内の重要な資産を保護および追跡するための RFID (無線周波数 ID) の試用も検討されています。また、アスコットのバリュー チェーンを構成する小売業者、飲食サービス業者、および馬券販売パートナーとの連携のためにスマート カード テクノロジーを利用するのが現実的かどうかを評価しているところです。さらに、顧客の身元を特定してそのプロフィールを知り、ターゲットを絞って収益獲得を図るためのロケーション ベース サービスについても開発が進行中です。

最後に、アスコットの最高経営責任者代理 Janet Walker 氏は次のように述べています。「シスコとのパートナーシップが作り上げたセキュアなプラットフォームによって、様々な相互作用や取引、そして高い評判がもたらされ、これらを組み合わせることで、お客様にアス

コットでの最高の一日を過ごしていただけるようになりました。競馬場への入場はスムーズで、投票サービスの質はトップレベル、そして、バー、レストラン、法人エリアでも最大限のエンターテイメントをご用意しています」

「IT サービスがすぐに利用できるようになっているので、このような費用をお客様に負担していただく必要はなくなりました。その結果、イベント会場としてのアスコットの魅力と競争力が高まり、より多くのイベントを招致するうえで有利な立場にあります」

—Ascot Racecourse、ICT 責任者 Sonia Hamilton 氏

「シスコとのパートナーシップが作り上げたセキュアなプラットフォームによって、様々な相互作用や取引、そして高い評判がもたらされ、これらを組み合わせることで、お客様にアスコットでの最高の一日を過ごしていただけるようになりました。競馬場への入場はスムーズで、投票サービスの質はトップレベル、そして、バー、レストラン、法人エリアでも最大限のエンターテイメントをご用意しています」

—Ascot Racecourse 最高経営責任者代理 Janet Walker 氏

詳細情報

詳細については、次の URL を参照してください。

<http://www.cisco.com/jp/go/voice/>

製品リスト

ルーティングおよびスイッチング

- Cisco Catalyst 3750 および 6509 シリーズ スイッチ
- Cisco ISR 3845 サービス統合型ルータ
- シスコ音声ゲートウェイ

音声

- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco 7940 および 7960 IP Phone
- Cisco Unity

モビリティ

- Cisco Aironet アクセス ポイント
- Cisco 4400 シリーズ Wireless LAN Controller

ネットワーク管理

- Cisco IOS ソフトウェア
- シスコ ネットワーク管理ツール

セキュリティ

- Cisco Secure Access Control Server
- Cisco PIX ファイアウォール

©2008 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0809R)

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ合同会社
〒107-6227 東京都港区赤坂 9-7-1 ミッドタウン・タワー
<http://www.cisco.com/jp>
お問い合わせ先: シスコ コンタクトセンター
0120-092-255 (フリーコール、携帯・PHS 含む)
電話受付時間: 平日 10:00 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00
<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

お問い合わせ先