

福岡 PARCO (株式会社パルコ)



店内のどこでも使えるコンフォータブルな Wi-Fi 環境を
Cisco Meraki クラウド管理型無線 LAN ソリューションで構築
来店者だけでなくテナントが利用するインフラとしても提供



導入ソリューション

Cisco Meraki クラウド管理型無線 LAN
ソリューション
・無線 LAN アクセス ポイント MR34

導入前の課題、検討事例

- ・スマート デバイスを利用する顧客の増加を踏まえ、新たにオープンする福岡 PARCO では館内の全エリアで自由に利用できる Wi-Fi 環境の整備が必要と考えていた。
- ・長期にわたって運用するインフラとして、最新規格への対応、API の実装など多数の要件を満たす必要があった。

導入効果

- ・Cisco Meraki 無線 LAN ソリューションでクラウド管理のシンプルな Wi-Fi 環境を実現でき、ウェブから全機器の設定、管理を行うことで運用負荷が下がった。新館の開業以降 Wi-Fi 利用者は以前よりも大きく増加した。
- ・公式アプリとの連携などインフラとサービスを組み合わせることで、来店者のスマートフォン利用を促し、満足度の向上にもつながっている。

パルコは、福岡県福岡市にある「福岡 PARCO」の新館を 2014 年 11 月にグランド オープンした。来店者がショッピングなどをゆったりと楽しめる「コンフォータブル」(快適)な環境をコンセプトの 1 つとして店舗内の設計を行い、スマートフォンなど各種デバイスの活用を促すフリー Wi-Fi の仕組みも整備。来店者だけでなくテナント側の業務にも使えるインフラとして提供し、他の店舗に先駆けた展開を行っている。この Wi-Fi 環境の構築にあたり、同社は Cisco Meraki クラウド管理型無線 LAN ソリューションを採用した。

経緯

顧客とのコミュニケーション活性化を促す基盤として 福岡 PARCO 全館で利用できるフリー Wi-Fi 環境を整備

福岡 PARCO は西鉄福岡駅(天神駅)と福岡市地下鉄天神駅、バスセンターなど交通ターミナルに接し、多くの人が回遊する好立地にある。今回新たにオープンした新館は、ショッピングを楽しむ場としてだけでなく、快適にくつろげる空間として、またコミュニケーションの場として、天神の街を訪れる人々に新たな価値を提供することを目指している。店舗内では Cisco Meraki クラウド管理型無線 LAN ソリューションを用いて来店者が自由に無線 LAN を利用できるフリー Wi-Fi 環境が整備されており、店舗のコンセプトに違わぬ快適な使い勝手を実現した。これまでパルコの各店舗でスポット的に Wi-Fi を利用できるエリアを設けてきたが、全館への展開は初となる。

株式会社パルコ WEB コミュニケーション部 部長の林直孝氏は、同社の取り組みを交えて次のように話す。

「当社は 2013 年に WEB コミュニケーション部を設けて、Web を含めて ICT を活用したお客様とのコミュニケーション促進や e コマースサイトの運営に取り組んでいます。その当時、すでに当社の Web へのアクセスは 7 割ほどがスマートフォンからのもので、利用者が非常に増えていることを感じていました。そこで、Web サイトのリニューアルをはじめ、コミュニケーションの活性化を促す施策を重点的に行ってきました。

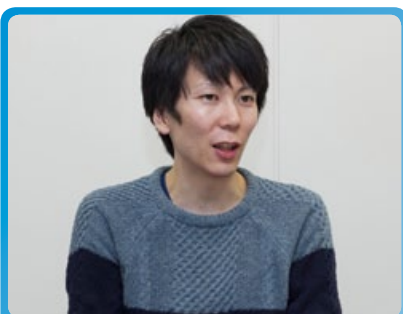
こうしてコンテンツの充実を図ると同時に、店舗側のインフラもしっかり作る必要があります。今回の福岡 PARCO では計画段階から ICT を活用した施策を提案し、Wi-Fi 環境を全館で展開するほか、デジタル サイネージの設置なども行いました。スマートフォンを使ったコミュニケーションの促進、タイムリーに情報に接する機会の増加を目指したのです。

Wi-Fi 環境の構築は、当初は新館だけで進めていたのですが、お客様の利便性を考えると本館にも展開すべきと考えて、全館で利用できるサービス基盤として整備しました。」



株式会社パルコ
WEBコミュニケーション部
部長

林直孝 様



株式会社パルコ
WEBコミュニケーション部

木村鷹 様

今回構築した無線 LAN 環境は、来店者のほかに、出店しているテナントも利用できるようにしている。林氏は、福岡パルコの取り組みは全国の店舗に先駆けたモデルケース的な面もあると話す。「従来の店舗では、出店されるテナント様が個別に無線 LAN の設備を導入されているケースがありました。その部分を当社が提供することで、個別に契約や構築を行うよりも安価で、便利に使っていただけるようにしています。来店者の方々だけでなく、テナント様向けの業務基盤としても活用いただける初めての事例です。」

プロセス

細かな要件を定めて今後を見据えた選定を実施 Cisco Meraki ならではの特長に加え、保守体制なども評価

同社は、福岡 PARCO で用いる無線 LAN ソリューションの選定にあたり、細かな要件を定め、検討を重ねたという。株式会社パルコ WEB コミュニケーション部の木村鷹氏は、Cisco Meraki 無線 LAN ソリューションを採用した理由について、次のように話す。

「一度導入すれば 6 ～ 7 年は使い続けるものですから、当社として必要と考えるポイントを 20 項目ほど挙げ、2020 年を見据えて検討しました。ハードウェア面では、現時点で最新の規格 (IEEE 802.11ac) に対応していることや有線側が 1GbE に対応していることなどがあります。ソフトウェア的な要素としては、外部のサービスと連携させるための API など、今後の展開に役立つ機能 (仕様) を重視しました。API を備えているソリューションはまだ少なく、ここは Cisco Meraki 採用の理由の 1 つですね。

運用面では店舗側にコントローラを置かなくてよいことや、店舗内で端末 (お客様) が移動した際にローミングが適切に行えるといったことに加え、保守体制がしっかりしていることがポイントでした。各社のご提案やベンダーからのヒアリングを経て、最終的に Cisco Meraki に決めたのです。」 Cisco Meraki 無線 LAN ソリューションの特長的な機能である「Facebook Wi-Fi」も、福岡 PARCO のコンセプトに合致するものとして注目したと木村氏は続ける。

「無線 LAN の設計にあたって、お客様がどんな方法でもつなぎやすい環境を目指していたので、Facebook でも、Japan Connected-free Wi-Fi でも、普段使っている方法をなるべくそのまま使えればと思っていました。その点、Cisco Meraki が Facebook 経由のチェックイン機能を標準で備えているのは大きなポイントでしょう。」

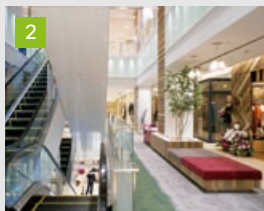
もう 1 つ、同社が選定の際に意識したのは、アクセス ポイントのデザインだったと林氏は話す。「新館の建設中に、設置するアクセス ポイントの色の話がけっこう出ました。今回は白い共用通路に白いアクセス ポイントを設置しているので、色もマッチしていますし、製品自体もかっこいいと思えるものでよかったです。このカラーがもっと豊富に選べたらいいですね、とシスコにも要望として伝えていました。テナント様の区画内に設置する場合など、意匠にこだわりを持って設計されているときにアクセス ポイントの色や形の選択肢があれば、導入しやすくなるでしょう。」

効果～今後

Wi-Fi 利用者の大幅増加でインフラ整備の効果を実感 データの活用やマーケティング施策との連携が今後の課題

福岡 PARCO 新館のオープン以来、店舗にはさらに多くの人々が訪れるようになり、フリー Wi-Fi の利用も当初の想定以上の成果が出ているとのこと。オープンに合わせてスマートフォン向けの新しい公式アプリ「POCKET PARCO」も配信を始めている。コンフォータブルというコンセプトに即した、使いやすい Wi-Fi 環境を実現できたと林氏は話す。

「おかげさまで当初の目標はクリアし、予想した以上に Wi-Fi も使っていただいています。新館は多くのフロアにカフェを設けたり、エスカレーターの周辺に広めの休憩スペースを設けたりして、ショッピングを楽しみながら店内で快適にくつろげる空間を整えました。そうした場所でお客様がスマートフォンやタブレットを使って Web やソーシャル メディアを見て、情報へのアクセスや共有をしていくシーンは容易に想像できたので、使いやすいインフラを整えることはとても重要だと考えています。Cisco Meraki 無線 LAN ソリューションを用いて、お客様の利便性に気を配り、店舗のコンセプト



1 福岡 PARCO 全景
(左:本館、右:新館)

2 3 休憩スペースやカフェが豊富に設けられたコンフォータブルな店内

4 店内 27 カ所に設置されたデジタル サイネージ

Cisco Meraki クラウド管理型無線 LAN ソリューション



無線 LAN アクセス ポイント
MR34



管理画面
ダッシュボード



福岡 PARCO の全館で展開
携帯キャリアを
選ばずアクセス可能



SSID を入力して
スマートフォンやタブレットでアクセス

公式アプリ「POCKET PARCO」で
チェックイン



Facebook Wi-Fi でチェックイン
(Cisco Meraki 標準機能)

Japan Connected-free Wi-Fi でチェックイン
(NTT-BP 社 スマートフォン向けアプリ)

店舗情報

福岡 PARCO

所在地: 福岡県福岡市中央区天神 2-11-1

営業時間: 10:00 ~ 20:30 (一部店舗を除く)

交通アクセス: ・市営地下鉄空港線「天神駅」7 番出口直結
・西鉄 天神大牟田線「福岡(天神) 駅」北口改札すぐ
・西鉄バス 各方面行きバス停すぐ

テナント数: 約 200 店舗

URL: <http://fukuoka.parco.jp/>

に合った設計ができました。

公式アプリもちょっと工夫をしまして、アプリ経由で Wi-Fi にチェックインするとコイン(ポイント)が付与されます。1 日 1 回のチェックインでランダムにコインの数が変わるという遊びの要素も足して、楽しみながら Wi-Fi の活用を促し、パルコに行くといふことがあるというお得感も演出しています。このようなサービスを、インフラとセットでご提供できるようにしたのは良かったと思っています。」

Cisco Meraki 無線 LAN ソリューションはクラウドですべての機器を一元的に管理でき、地理的に離れた場所からでも運用状況をモニタリングできる。今回のインフラの運用保守は構築ベンダーが担っており、同社は管理画面で日々の状況をチェックしているとのこと。木村氏は、利用者の動向を見ながら、Wi-Fi 利用のスタイルの変化を感じている。

「1 日あたりでも非常に多くのアクセスがあり、以前と比べると大幅な伸びですね。館内ならどこでもつながり、かつ簡単に使える点が功を奏しているのでしょう。

携帯電話の通信では帯域制限があり、動画サイトなどにアクセスするとすぐ使い切ってしまうケースも珍しくありません。そんな背景もあってか、Wi-Fi をもっと使おうという意識が国内でも広まってきている気がします。ソーシャル メディアを見ていると『(福岡の) パルコは Wi-Fi があるから行ってくる』みたいな書き込みがよくあるんですね。店内もゆったりしていますし、カフェに入ってもいいですし、こんな形で Wi-Fi の使われ方も変わっていくのかもしれない。

株式会社パルコ



本部所在地

東京都渋谷区神泉町 8-16
渋谷ファーストプレイス

創立

1953 年 2 月 13 日

資本金

343 億 67 百万円 (2014 年 2 月末日現在)

従業員数

627 名 (連結従業員数 1,994 名)
(2014 年 2 月末日現在)

URL

<http://www.parco.co.jp/>

1969 年に池袋 PARCO をオープンし、以来ファッションを中心に、音楽やアート、演劇など先端のカルチャーを積極的に紹介。時代や社会環境が変化していく中でも、新しい付加価値を創造し続けていく企業として、消費文化の発展に貢献。2014 年 4 月には、2020 年に向けたパルコグループ長期ビジョンを策定し、『都市マーケットで活躍する企業集団』＝「都市の 24 時間をデザインするパイオニア集団」「都市の成熟をクリエイトする刺激創造集団」となることを目指している。2014 年 10 月 10 日現在、日本全国に 24 店舗を展開 (PARCO および ZERO GATE)。

我々の部署はお客様(ユーザ)に近い部門なので、お客様とどのようにコミュニケーションしていくかということを重視しています。厳密に仕様を固めたネットワークでなくてもマーケティングや販促をする人が ICT の力を活かして施策を行いやすくなっていると思いますし、Cisco Meraki 無線 LAN ソリューションはそうした動きをうまく後押ししてくれるものの 1 つと言えるでしょう。」

アクセス時に取得できる端末情報を、店舗の売上や顧客の購買意欲の向上につなげるような施策とどのように結び付けていくかは今後の課題となっている。インフラ側は準備できているが、法整備や顧客の意識がまだ十分ではないと当社では判断しており、今後の動静を見ながら対応していく予定とのこと。

最後に林氏は、同社の取り組みの方向性を交えながら、次のように話す。

「当社は直接お客様に販売やサービスする立場ではありませんが、インフラや Wi-Fi へのアクセスを通じて得られるデータを出店いただくテナントの皆様にご提供するなど、これまでできなかったことを適切な形で行えるようになれば、それがお客様への貢献、満足度の向上につながっていくと考えています。お客様とテナント、テナント同士をさらに結び付けていくために、ツールを使ったり、データを分析したり、さまざまなことができるようになっていますが、なんでもテクノロジーで解決するのではなく、接客などリアルな人の力に ICT の力を合わせることでもっとコンフォータブルな環境が実現できるでしょう。新しいことをうまくキャッチアップして、Cisco Meraki 無線 LAN ソリューションもさらに活用しながら、お客様やテナントの皆様還元していくという発想で取り組んでいきたいと思っています。」

©2015 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)

この資料の記載内容は 2015 年 1 月現在のものです。

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