

株式会社加賀屋



日本一の「おもてなし」に貢献する 世界品質のワイヤレス LAN ソリューション



製品 & サービス

- ・ Cisco Aironet シリーズ
アクセス ポイント 350 台
- ・ Cisco ワイヤレス LAN
コントローラ (WLC)
- ・ Cisco Prime Infrastructure (PI)
- ・ Cisco Mobility
Services Engine (MSE)
- ・ Cisco Connected Mobile
Experiences (CMX)
- ・ Cisco Catalyst スイッチ
- ・ Cisco ASA 5500 シリーズ
適応型セキュリティ アプライアンス

課題

- ・ 海外からの観光客増加に伴い、各室での Wi-Fi 利用のニーズが急速に増加
- ・ 客室係と調理場など各所の連絡における正確さと迅速さの改善が必要

ソリューション

- ・ 通信品質やセキュリティを鑑みてシスコのワイヤレス LAN 製品を採用
- ・ 350 台のアクセス ポイントを集中管理し、全館の Wi-Fi 利用を実現

結果～今後

- ・ 利用者の声を聞きながら提供サービスを充実
- ・ 社員の業務改善のインフラとしても積極的に活用
- ・ 施設内の物流の動線改善などに位置情報を活用予定

石川県の和倉温泉にある旅館「加賀屋」は、1906 年の創業から 110 年を数え、業界紙が主催する満足度調査では 36 年連続で日本一に輝いています。国内ではグループ全体で 5 つの旅館、9 つのレストランなど多くの施設を有し、400 室以上の客室で 2,000 人以上が宿泊できます。社員はグループ全体で約 1,000 人で、日々最善のおもてなしとサービスの提供に努めています。

世界一のところとお付き合いさせていただきたいという思いはありました。また、セキュリティの面でも重要度は高かったため、最初から一番確かな製品を使うことは大切だと思っています。

—— 株式会社加賀屋 代表取締役社長 小田 與之彦 氏

2015 年の北陸新幹線の開業によって北陸地方を訪れる国内の観光客はさらに増え、また台湾をはじめ海外の多くの地域からも観光客が訪れています。加賀屋は、多様化、国際化する利用者のニーズに対応し、最善のおもてなしをすることで満足と感動をご提供したいと考えており、そのための社員教育や業務環境の充実にも力を入れています。予約管理や料理の運搬などバックヤード業務についてはいち早くシステム化、省力化に取り組み、保育所も自社で設置するなど社員が安心して働ける環境づくりにも積極的です。

課題

これまで加賀屋ではロビーや公共スペースなど館内の一部で宿泊客や利用者向けに Wi-Fi サービスを提供していました。海外からの観光客が増え、宿泊している部屋でも Wi-Fi を使いたいという要望が強まってきました。そこで、館内全域で利用できるワイヤレス LAN 環境の整備を急ぎ進めることとなりました。

株式会社加賀屋 代表取締役社長の小田與之彦氏は次のように話します。

「国内、海外ともお客様はとも増えています、特に海外のお客様から部屋で Wi-Fi を使えるようにしてほしいというご要望が大きくなりました。われわれとしても早期の導入が必要と考え、入れるからにはよいものを入れたいという思いで取り組みました。安全性（セキュリティ）の重要度は今後も高まっていくとわかっていましたので、最初からしっかりした製品を選ぶことが大切だと思っています。

シスコという企業は世界で圧倒的に強いメーカーというイメージをずっと持っていて、それだけに私たちが地方の中小企業がアプローチして大丈夫なのだろうかという不安はありました。



株式会社加賀屋
代表取締役社長
小田 與之彦 様



株式会社加賀屋
経営総務室 情報システム課
課長
的場 一豊 様

一方で、日本一という評価をいただいている立場として、世界一の企業とお付き合いしてみたいという気持ちもあったのです。」

今回のワイヤレス LAN 導入は、客室係をはじめとする社員の業務改善を支える基盤にもなっています。料理の注文や個別の要望などを正確かつ迅速に伝えるための仕組みとして加賀屋ではスマート デバイスの利用を進めており、そのための安定した通信環境を実現しています。

株式会社加賀屋 経営総務室 情報システム課 課長の的場一豊氏は、次のように話します。

「以前は客室係と調理場などの連絡は電話とメモが主でしたが、電話は数回線だけで、混み合ってくるとつながらない、すぐに伝えられないといったことが問題になっていました。

加賀屋としては 30 年以上前から業務の情報化、システム化に取り組み、旅館の規模（収容人数）の拡大に応じて接客に多くの人員を投入しつつも、バックオフィス業務の合理化によって社員数を大幅に増やさないという方針で進めています。お客様によりよいサービスをご提供するために、社員の負担を減らすということですね。最近はスマートフォンやタブレット端末が広まり、Wi-Fi も当たり前になりましたので、そうした背景の変化を踏まえてシステム面も見直そうと考えたことが今回の導入につながっています。」

一番大切なのは顧客満足。
その原動力となるのが
企業理念でもある「笑顔で気働き」です。

ソリューション

館内 350 台のアクセス ポイントを集中管理

今回加賀屋では、館内（客室）全域で Wi-Fi サービスを提供できるように 350 台の Cisco Aironet シリーズ アクセス ポイントと Cisco ワイヤレス LAN コントローラ（WLC）を導入しました。また、これらの運用管理を一元的に行うためのソリューションとして、Cisco Prime Infrastructure（PI）を利用しています。社員の業務利用としては、客室係がスマートフォンを持ち、調理場などにはタブレット端末を配置して連絡を取り合っているとのこと。

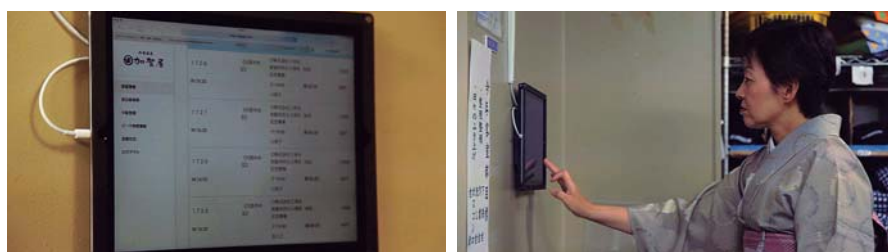
シスコ ワイヤレス LAN ソリューションは通信のクオリティ、運用管理の効率性はもちろん、セキュリティにも優れており、的場氏はそこも意識したと話します。

「加賀屋は決して安いとは言えない料金をいただいていますし、ご利用いただくお客様にもそれだけの価値を求められていると感じています。ですから、Wi-Fi アクセスの整備とご提供という点でも、安心、安全を担保しなければいけないと考えました。お客様が快適にお使いいただけるよう、基幹部分の回線も光回線に入れ替えて帯域を確保することや、機器の二重化によってサービスが止まらないようにするといったことも行っています。」

業務効率化や顧客対応力の強化に位置情報の分析を活かす

ワイヤレス LAN のセキュリティ強化や端末位置情報の取得などを担うアプリケーション モジュールをサポートするプラットフォーム Cisco Mobility Services Engine（MSE）と、Wi-Fi 端末の位置情報の特定と分析を可能にする Cisco Connected Mobile Experiences（CMX）も合わせて導入されています。端末の位置情報取得についてはまだ運用していないとのことですが、的場氏はこれらを活かした業務改善を検討しています。

「例えば、館内の A 地点から B 地点までモノを運ぶという物流の面で考えると、いろいろなルートがあるわけです。どのルートがどれだけ混み合っているのかということは、今は担当者だけがわかっていて経験則だけで判断しているところがあります。それをきちんと計測し、数値化することで、より改善できるのではないかと考えています。ベテラン社員と新人社員の移動ルートの違いを把握できれば人材教育にも役立つでしょう。これは業務にかかる負担や労力を減らし、お客様と接する時間をより増やすことにもつながると考えています。」



料理の注文など館内の連絡を正確、スピーディに行うため、従業員のスマート デバイス活用も促進

結果～今後

加賀屋では今回のワイヤレス LAN ソリューション導入をまず宿泊客や利用者に向けた環境整備と位置付けており、多くの人の声を聞きながらサービスの充実を図っていきます。社員の業務改善の基盤としても活用を進めると共に、構築から 25 年を超える業務用システムの見直しも検討しています。

その他の詳細情報

シスコ ワイヤレス LAN ソリューションの詳細は、
<http://www.cisco.com/jp/go/wireless/> を参照してください。

株式会社加賀屋



本社所在地 石川県七尾市和倉町3部 80 番地
創立 明治 39 年 (1906 年) 9 月 10 日
設立 昭和 33 年 (1958 年) 4 月 25 日
資本金 5,000 万円
業種 サービス業
旅館業、商品開発/食品加工業、
宿泊施設に関するコンサルティング、
レストラン/物品販売、洋菓子の製造および販売、
カフェ/飲食店の経営 など
規模 従業員 300 名 (グループ全体 1,000 名)
URL <http://www.kagaya.co.jp/>

「笑顔で気働き」を全社のモットーとして、地域と共に社会にとって価値ある事業の創造に取り組んでおり、人々のための「明日への活力注入業」を目指している。「加賀屋」「あえの風」「虹と海」など旅館業を営むほか、レストランやカフェの運営、業界全体のレベルアップを促すことを目的としたコンサルティングなども手掛ける。台湾を代表する温泉地、台湾北投温泉でも日本のおもてなしを提供する旅館を構え、相互の交流を盛んに行っている。

©2016 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。(1502R)

この資料の記載内容は 2016 年 5 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