

安定・安心
Wi-Fi環境による
サービス向上のご提案

売上拡大

Pine's Café 様

30～40人でも安定して接続でき、運用・保守も安心の
無料Wi-Fi環境が集客の力強い味方に。

Pine's Café 店長 内桶 美礼 様

水戸市の京成百貨店内に入居する、「居心地の良いカフェ」がコンセプトの喫茶店Pine's Café様。飲食に加えカフェ業界で必須のWi-Fiサービスですが、Pine's Café様では、使用していたWi-Fiルーターが、5人ほどが接続しただけで不安定に。その課題を、高性能の法人向けアクセスポイントと「ITKeeper 無線LANパック」で解決。また障害時の不安も解消して、安心してご提供できるようになりました。



お客様プロフィール

Pine's Café

オーナーの松本祥平様の名字から取った「Pine(松)」のイメージに合わせ、グリーンを基調としたゆったりとした空間を演出。淹れたてのコーヒーといった定番メニューのほか、季節感を取り入れた月替わりの限定メニュー(ドリンクやケーキ)がオススメ。四季を味わうような癒しのひと時を提供しています。

法人名：株式会社M'sコーポレーション

所在地：茨城県水戸市泉町1丁目6-1 京成百貨店B1F

電話：029-232-0283

URL：<http://msc2010.co.jp/publics/index/21>

課題

1 家庭用Wi-Fiルーターでは **3～5人の接続で不安定** になり、お客様からクレーム

2 自分たちでは原因究明ができず **トラブル対応が困難**

効果

1 **満席時も安定稼働**
自信を持って来客に勧められるほどに

導入から運用・トラブル対応を

2 **すべて任せられる安心感**



お客様インタビュー

Customer Interview

Pine's Café

店長
内桶 美礼 様



導入の背景

フリーWi-Fiにつながらないと 来客からクレーム

昨今、カフェでのWi-Fi導入が進んでいます。スマートフォンの利用が広がり、通信制限により公共のWi-Fi接続環境が求められているためです。またインターネットで調べ物や仕事をするために、カフェ業界では飲食に加え、Wi-Fiの有無が競争力の大きな源泉となっているのです。

Pine's Café様でも来客向けに無料Wi-Fiを提供していたのですが、家庭用のWi-Fiルーターを使用していたため安定せず、「つながりにくい」というクレームも少なくありませんでした。

使っていたWi-Fiルーターは、合計57席の店内で利用するには性能が不足していました。またコンクリートの壁の奥のスタッフルームに設置していたため、客席まで十分な電波が届きませんでした。「3~5人ほどの接続で不安定になりクレームも多かった。比較的つながりやすい席に移ってもらったりしていたのですが、積極的に案内するのにもためらっていました。」(内桶様)

●障害時の原因究明・復旧に 自分たちでは対処できず

「つながらなくなっても対処法が分かりません。京成百貨店全体に、災害など緊急時に有線LANを遮断する仕組みがあり、それも含め、原因が何かもわかりませんでした。」(内桶様)。お客様にWi-Fiを快適にお使いいただくために、それを改善する必要があります。

一方、カフェならではの要望もあったそうです。「『Pine(松)』の店名の通り緑が基調のゆったり居心地の良い空間がコンセプトで、あまり機械っぽいのは雰囲気に合わないかも、と心配でした。」(内桶様)

選定のポイント

高性能の無線LANアクセスポイントと 導入~保守のワンストップサービスを選択

そこで、2019年に機器の刷新を決意。選ばれたのが、性能とサポート面を重視し、約80台のタブレットで同時に動画再生できる性能を持つ法人向け無線

LANアクセスポイントと、リコージャパンの「ITKeeper 無線LANパック」でした。最適な機器配置・セキュリティ設定・トラブル時の迅速対応がメニューに含まれ、導入時や運用面の不安解消が期待されました。

導入効果

性能もサポート面も 申し分なしの「安心感」

導入後、満席時の同時接続数にも耐えうる、安定したWi-Fi環境が実現しました。「店中どこでも通信は安定し、お店の端の方まで十分に電波が届き、まったく問題なさそうです。」(内桶様)とのこと。

「2019~2020年の年末年始には何度も満席になりましたが、つながらないという苦情はありませんでした。お客様に席を移っていただくことはもうないですし、来店時に「新しいWi-Fiをぜひ使ってくださいね」と勧めていたり。以前はあんなにクレームがあったのに驚きですよ。」(内桶様)と笑顔です。

●トラブル時にオンサイト保守による 迅速復旧も可能となり大満足

「ITKeeper 無線LANパック」には、5年間のオンサイト保守が含まれています。このサポート面の安心感が何より大きいとおっしゃいます。「導入後、1回だけトラブルがありましたが、リコージャパンに連絡したらすぐに駆け付けて、その日のうちに原因を見

つけて復旧してもらいました。自信を持ってお客様に勧められる安心感が生まれました。」(内桶様)
天井に設置された無線LANアクセスポイントは、柔らかく丸みを帯びたデザインで雰囲気に溶け込み、空間デザインのニーズにも応えてくれています。



満席時に30~40人が接続しても安定。機器入れ替え後、クレームは0件に

今後の展望

無料Wi-Fiが カフェ・飲食店の競争力に

インターネット利用の多いカフェ・飲食店では、スムーズなWi-Fi接続が顧客満足につながります。「2018年 公衆無線LANサービス利用者動向調査 (ICT総研)」でも、Wi-Fiの利用場所は「カフェ・飲食店」が49.4%と最多で、利用者数は2021年度に7,013万人に達するとされています。

無料Wi-Fi導入店舗が増加する中、「ITKeeper 無線LANパック」は店舗オーナーの機器選定・設置の手間がつかからず、トラブル時の不安もないので、これからもPine's Café様の力強い味方になりそうです。

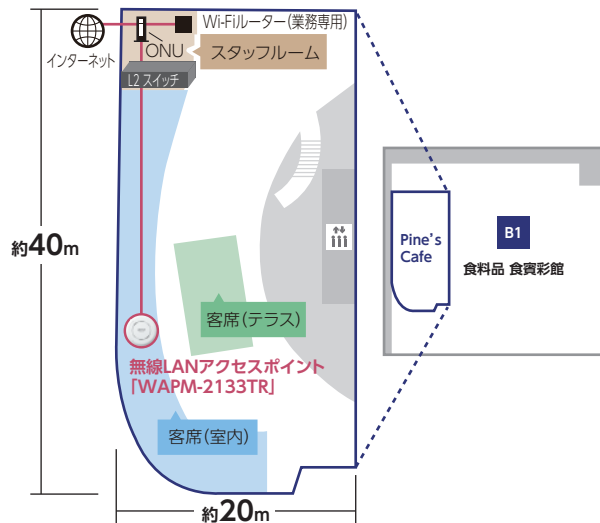
取材協力:株式会社パッファロー

Pine's Café様 無線LAN 導入イメージ

実地検証・配置計画を入念に実施

法人向け
無線LANアクセスポイント:
「WAPM-2133TR」
(パッファロー社製品)

- 11ac/n/a & 11n/g/b対応
- 2.4GHzと2つの5GHz、合計3つの通信帯域を持つトライバンド仕様
- 最適な帯域へ接続端末を自動で振り分ける「バンドステアリング機能」搭載。自動的に負荷を分散し、同時通信を最適化



店舗の形状・客席の配置を熟考した上で、無線LANアクセスポイントを配置



Pine's Café様の松本オーナーとは以前よりお付き合いがあり、相談をいただきました。客席数57席で店舗が特殊な形状をしており、同時接続数は多くて30~40台とのことでしたので、客席数に見合う同時通信性能の無線LANアクセスポイントのご提案や、設置場所などの実地検証を入念に行ないました。

リコージャパン 販売事業本部 茨城支社
水戸営業部 ひちなか営業所アシスタントマネージャー 川又 弘一

導入システム・サービス

無線LAN環境 導入構築・運用・保守 支援サービス ITKeeper 無線LANパック

お客様の要望・環境に合わせた無線LAN活用をワンストップでご支援

- 電波状況を「見える化」し、スピーディーで安定した無線LAN環境をご提供
- アクセスポイント基本設定・セキュリティ設定をお任せ
- 5年間訪問保守で、万一の障害時も安心

〈オプション〉

- LAN配線・アクセスポイント設置工事
- 端末の無線LAN設定
- 監視運用代行サービス
- サイトサーベイ(無線電波の信号強度調査) 他



RICOH
imagine. change.

リコージャパン株式会社

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

本カタログは、リコーが提供する新しいクラウドサービスである Clickable Paper™ サービスに対応しています。
iPhone/iPad/Android™アプリケーション「TAMAGO Clicker」(無料)をダウンロードし、カタログの表紙を撮影(クリック)すると、インターネット上の関連情報をご覧いただけます。
※iPhone/iPadは、Apple Inc.の商標です。※AndroidはGoogle Inc.の商標または登録商標です。
※Wi-Fiは、Wi-Fi Allianceの商標です。※その他の記載の会社名および製品名は、各社の商号、商標または登録商標です。
このカタログの記載内容は、2020年9月現在のものです。

