

UNIVERGEとは

UNIVERGE (ユニバージュ) は、NECが提唱するITとネットワークの統合ソリューションのブランド名です。その特長は、ビジネス環境の変化に柔軟に対応するオープンなコミュニケーション基盤であること、さらには、お客様の課題や環境に合わせて様々な形で導入できる豊富なソリューションラインアップにあります。



東京ステーションホテル様 導入製品のご紹介

1. 生産性を向上するコミュニケーションサーバ「UNIVERGE SV8500」

国内外で多くの導入実績を誇る「UNIVERGE SV8500」は、固定電話、携帯電話、スマートフォン、IM (インスタントメッセージ)、映像など、多彩なコミュニケーションツールと連携することで、ビジネスのスピードと生産性を向上させます。



2. HSIAを実現するギガビット対応スイッチ「UNIVERGE QXシリーズ」

ネットワークを構成するマルチレイヤスイッチにNECの「UNIVERGE QXシリーズ」を採用すれば、高い信頼性と柔軟性を持ったHSIA (ハイスピードインターネットアクセス) を低コストで実現します。



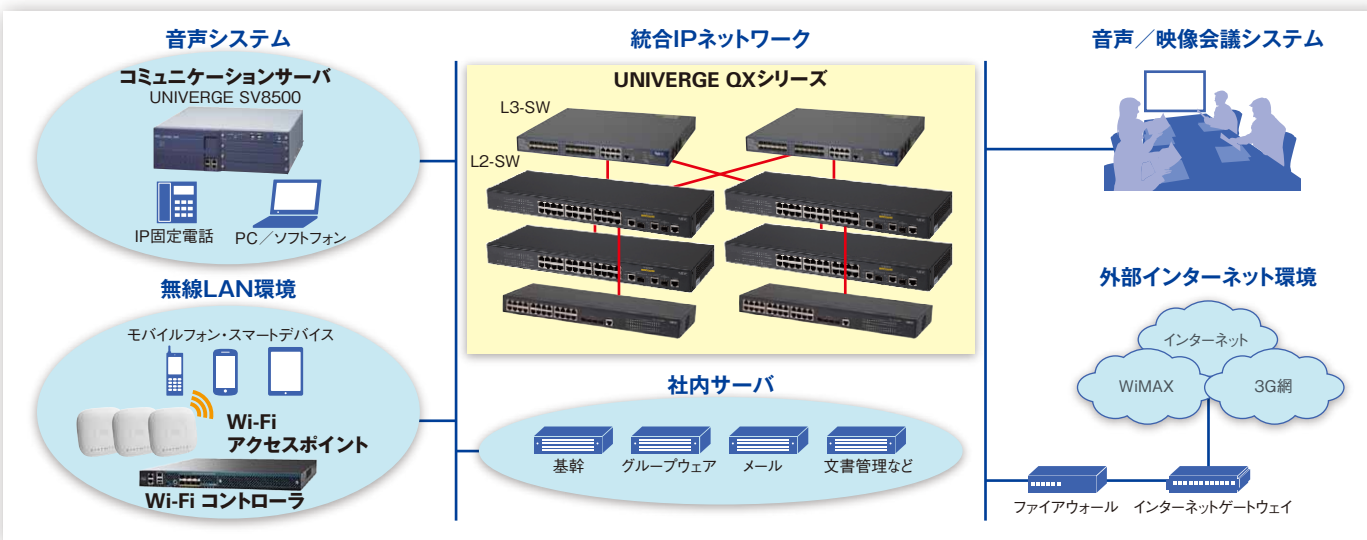
3. セキュアかつ高品質なVoWLANを実現する「Aironet製品」

無線LAN環境ではセキュリティを重視しつつ、優先制御による適正な設定を行う必要があります。その点、UNIVERGEと連携し、多くの実績を持つCisco製のAironet製品であれば、高品質なVoWLAN (無線LAN を使った音声通話) を容易に実現します。



システム構成例

安定した音声通信と無線LANを実現する統合IPネットワークのシステム構成例です。このような構成にすることで、社内サーバの増強やスマートデバイスの活用など、コミュニケーション手段の多様化により増大するデータトラフィックに対応することが可能になります。



本誌に関するお問い合わせは、下記のNECネットエスアイへ

マーケティング本部 TEL (03) 6699-7021 / FAX (03) 6699-7419
E-mail: info-mkt@nesic.com http://www.nesic.co.jp/

※本誌に掲載されているシステム名、製品名などは各社の登録商標です。
※本誌の記事事項は予告なく変更される場合がありますので、あらかじめご了承ください。
※本誌の内容は、2013年3月現在のものです。

NECネットエスアイ株式会社 〒112-8560 東京都文京区後楽2-6-1 飯田橋ファーストタワー 電話 (03) 6699-7000 (大代表)



NECネットエスアイでは、個人情報保護に取り組んでおり、2005年9月に一般財団法人日本情報経済社会推進協会によって、プライバシーマークの認定が承認されました。



UP!

「顧客満足」 を追求する 統合ネットワーク

vol. 16

こんな課題や
ニーズは
ありませんか

- 社内システムを統合したい
- 顧客満足度を向上したい
- トラブルにも迅速に対応したい

事例 日本ホテル株式会社 東京ステーションホテル様

「次の100年」も語り継がれるために
先進の統合IPネットワーク基盤を構築

NECネットエスアイ

日本ホテル株式会社 東京ステーションホテル 様

「次の100年」も語り継がれるために 先進の統合IPネットワーク基盤を構築

東京の中心で、人や街の歴史を見守り続けて約100年。2012年秋、東京駅とともに新しく生まれ変わった東京ステーションホテル様は、大正の時代から息づく伝統とステータスを守りつつ、現代のホテルに求められる機能性を満たすため、統合IPネットワークを導入。休館前のシステムをすべて刷新し、IPネットワーク上に統合しました。また客室を含む館内全域を網羅する無線LAN環境を整備。国内外のお客様に最上級のサービスを提供するIT基盤を整え「ここにしかないホテル」の過ごし方を提案しています。

USER PROFILE

THE TOKYO STATION HOTEL



東京ステーションホテル

住 所 東京都千代田区丸の内1-9-1
開 業 1915年
概 要 首都圏を中心に26のホテルを展開する日本ホテル株式会社が運営。国の重要文化財である赤煉瓦の駅舎、かつての文豪が愛した客室など、大正の時代からの伝統が息づく空間で国内外の顧客に対し特別なおもてなしを提供する。

ネットワーク更改の経緯

Scene1 伝統と革新の融合



歴史と伝統を守りつつ
先進的な機能性を追求

Scene2 パートナー選定



ITからファシリティまで
幅広い分野での知見を評価

Scene3 「次の100年」に向けて



新しいIT基盤をフル活用し
ホテルのさらなる魅力追求

Scene1



私たちの仕事は「お客様の記憶に残る仕事」。

目指したのは、特別な「おもてなし」です。

日本ホテル株式会社 経営企画部 システムグループ 課長代理

伊藤 雅敏氏



国の重要文化財である赤煉瓦の東京駅丸の内駅舎を佇まいとする東京ステーションホテルは、一般のお客様はもちろん、多くの文人、国内外のVIPに愛され、およそ100年の歴史を刻んできました。駅舎の保存・復原工事を機に当館も一時休業。約6年半の時を経て、2012年秋に営業を再開しました。再開にあたっては、大正時代からの伝統が息づく場所で、現代のホテルに求められる機能性も満たし、**お客様の記憶に残る特別な「おもてなし」を実現するにはどうすべきか——**。連日熱い議論が重ねられました。

中でも重要視したのが、館内のIT基盤の整備です。東京の中心に位置する当館は、当然お客様からも最先端の設備が整っていることが期待されます。それゆえ、当館の総支配人からは「**当館の立地場所やステータスにふさわしい先進的なIT基**

盤を実現し、業界をリードしよう」といった指針が示されました。

実は、業務系システムや電話などの通信設備は古い環境のまま、しかも複数のベンダーが担当しており運用管理もバラバラでした。このように個別にシステムが乱立する状況では、システムに何か故障が生じた場合、原因の切り分けから復旧までに多くの時間を要します。

特別な「おもてなし」を実現するためには、まずこうした部分にメスを入れる必要がありました。加えて、**お客様に快適なIT環境を提供するうえでは、将来の拡張性や万全のセキュリティ対策、サポート力も必要不可欠な条件となっていました。**

Scene2



ネットワークを24時間365日見守る

トータルなサポート力が大きな安心感に。

これらの条件を満たす最適なソリューションが、NEC ネットズエスアイの「ホテル館内統合IPネットワーク」でした。IPネットワークで館内の全システムを連携することで、**業務の効率化はもちろん、新たなお客様サービスを創造するIT基盤を整備できると考えたのです。**

採用の決め手は大きく2つ。まず、1つめがNEC ネットズエスアイのトータルなサポート力です。特に重視したのが故障発生時の初動対応。現場のスタッフはお客様のトラブルを1秒でも早く解決したいわけですから。サービスデスクに連絡しても、顧客情報やシステム構成を把握していないようでは困ります。

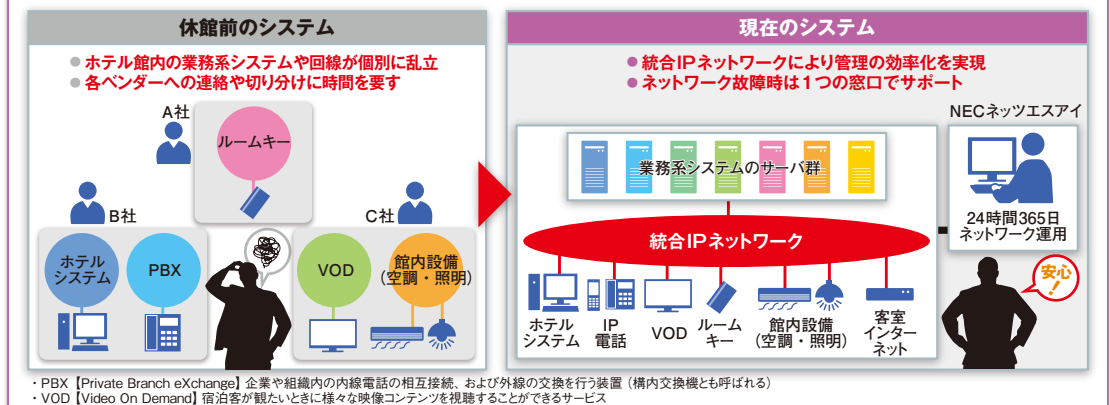
その点、NEC ネットズエスアイのサポートは国内最大級の設備とスタッフ数で運営されており、その心配はまったくありませんでした。また、故障発生時にはサービスデスクによるリモート切り分けから現地の駆け付けまで、**1つの窓口で対応してくれるので、24時**

間365日、安心してネットワークの運用を任せられます。

2つめが、高度なSI力です。というのも、当館は重要文化財に指定される駅舎内にあり、LAN1本の配線ですえも建物に影響を与えないよう細心の注意を払う必要がありました。

検討を重ねた結果、通信環境の構築には無線LANを採用。しかし、この選択によりセキュリティ面や、電波干渉への対策が必要になるなど新たな課題も浮上。これらを1つずつクリアし、最適な提案を行ってくれたのが、NEC ネットズエスアイです。**ITからファシリティまで、幅広い分野で培った知見があってこそその提案だったと感じています。**

統合IPネットワークで実現するホテルシステムイメージ



Scene3



伝統が醸し出す重厚感を損なうことなく、

最上級のお客様サービスを創造する。

今回の整備により、将来のデータ増加やサービス追加に対応できる拡張性の高いIT基盤を構築することができました。具体的には客室に複数の通信ケーブルを敷設。また館内全域には無線LAN環境を整備しました。これにより、お客様へのインターネット接続サービスの無料提供を実現しています。また、**配線工事による影響を最小限に抑えることができたおかげで、伝統が醸し出す重厚感を損なわずに、さりげなく最先端のサービスを提供。お客様が快適に過ごせるくつろぎの空間を実現しています。**

さらに、この無線LAN環境はスタッフの連絡網としても重要な役割を担っています。1台の携帯電話で内線も外線も使えるFOMA端末をスタッフに配布。館内はもちろん、外出先でも素早く連絡がとれるようになっており、**お客様からの問い合わせなどにスピーディに対応できる体制を整えています。**

もちろん、システムの管理負荷も軽減されています。これまで分断されていた館内のITシステムを統合IPネットワークでつないだことで、効率的にシステムを運用・管理できるようになりました。

今後は、スタッフ向けにFOMA端末の一斉同報通信サービスを利用し、災害対応などに役立てていくことも考えています。将来的にはスマートフォンやタブレット端末と館内のITシステムの連携も視野に入れています。

ホテル館内統合IPネットワークは時代やお客様のニーズにマッチした革新的なサービスを生み出す基盤となるもの。100年の長きにわたり愛され続けてきた当館が「**次の100年**」も語り継がれるために、**今後も最上級のお客様サービスの提供に努めていく考えです。** NEC ネットズエスアイには、そうしたサービスの提供に貢献する提案を引き続き期待しています。