

導入事例

Case Study



地下にあることの多い店内に高速通信が可能な Wi-Fi スポットを導入
店舗スタッフの“つぶやき”や動画中継だけでなくお客さまの利便性も向上

「日比谷 Bar」をはじめとするバーや飲食店を経営する株式会社日比谷 Bar 様では、店舗内に「Wi-Fi スポット」の導入を進めています。地下にあることが多い同社の店舗内でも高速で安定した通信環境を提供できるようになり、店舗スタッフによる“つぶやき”が容易になったほか、来店したお客さまの利便性も向上しています。

課題と効果

株式会社日比谷 Bar
銀座地区 エリアマネージャー
治田 直樹 様



株式会社日比谷 Bar
見澤 直哉 様

- 課題**
- ・地下にあることが多く電波状況が芳しくない店内で店舗スタッフたちが“つぶやく”ことが難しかった
 - ・来店したお客さまのためにも、高速で安定した通信環境を提供したかった

- 効果**
- ・スマートフォンなどから高速インターネット通信が可能になり、twitter だけでなく Ustream などでの情報発信も安定して行えるようになった
 - ・一人客でも自分の端末で手軽に高速回線を利用できるようになった

導入の背景 ●●●●●●▶ 地下の店舗が多く携帯電話の電波状況が良くないことが課題

「日比谷 Bar」約 20 店をはじめ、「日比谷 BAR の食卓」「BAR 洋酒堂」、山崎蒸留所とコラボレーションしたウイスキーのパイロット店「日比谷 BAR WHISKY-S」など、東京都心部を中心に 29 店舗の飲食店を経営する株式会社日比谷 Bar 様。落ち着いたひとときを過ごせるよう、隠れ家的な静かな佇まいとしており、雰囲気重視した店作りを心がけています。

もちろん、バーでのお客さまの時間の過ごし方はさまざまです。例えば近年では、スマートフォンで twitter などを利用するお客さまも増えてきているとのこと。こうした時代の変化に合わせて、日比谷 Bar 様では「hibiyabar」という twitter アカウントを取得、その一つの ID で各店舗のスタッフによる投稿を行うようになりました。酒や料理のお勧めを紹介したり、スタッフ間で話題を盛り上げたり、ときには醸造所や蒸留所の見学会の様子をつぶやくこともあるそうです。

しかし、ここで一つの課題が浮かび上がってきました。それは店舗内の電波状況です。29 店舗の半数あまりが地下にあり、携帯電話の電波状況は良くありませんでした。

「今の時代、一人で来店されたお客さまがメールチェックもできないのでは、必ずしも落ち着いて飲める場所とは言えないでしょう。そこで携帯電話の各キャリアと相談して電波状況改善にも取り組んでいます。ところが中継アンテナなどの工事が入るのをビルのオーナーが敬遠するケースもあって、なかなか進みませんでした」と語るのは、日比谷 Bar 銀座地区 エリアマネージャーの治田（じだ）直樹様。

ところがスマートフォンの普及は、電波改善とは別の打開策に繋がってきました。それは Wi-Fi です。携帯電話の電波状況が

改善すると、店内で通話するお客さまも増えてくるでしょう。落ち着いた雰囲気を求めている他のお客さまに迷惑となる可能性も考えられます。しかし Wi-Fi であれば、通話でなくデータ通信だけを利用しやすくなります。

「いろいろな業種の店で Wi-Fi の導入が進んでいますが、

雰囲気を大切にしているバーにこそ役に立つのではないのでしょうか。そう考えて、携帯電話の電波状況改善より Wi-Fi スポットの導入を急ぐことにしたのです。また、それを競合店より先に入りたい、という考えもありました」(治田様)

導入の内容 ソフトバンク Wi-Fi スポットで写真の送信や動画中継も快適に

そこで日比谷 Bar 様を選んだのは、「ソフトバンク Wi-Fi スポット」でした。導入は 2010 年 9 月から順次進められており、10 月時点では約半数が導入を完了、店によっては新しく回線を追加するなどのため時間がかかっていますが、最終的には全店舗で利用可能にする計画です。

Wi-Fi スポット導入を終えた店の一つ、「日比谷 BAR の食卓 銀座店」に勤務する見澤直哉様は、その効果を次のように語っています。

「Wi-Fi は、とにかくスピードが速いですね。写真をアップロードする時間も短縮されましたし、3G 通信ではアプリがタイムアウトすることもありましたが、それもなくなりました」

見澤様は、店内でお客さまがスマートフォンを使っているのを見掛けると、「実測 7Mbps 以上出ますよ」と Wi-Fi の利用を案内しているそうです。

「静かなバーの店内で、その雰囲気を壊してまで電話をされるお客さまは少数ですから、電話ではなくメールや Twitter などができればいいのです。それが快適に使えることは、お

客さまにとってもプラスだと思います」(見澤様)

店舗の Wi-Fi スポット化で、スマートフォンを利用するお客さまにとって居心地がさらに良くなったと考えられます。導入してから日が浅いので、客の滞留時間などに対する効果の程度は確認できていないとのことですが、期待が持てることでしょう。

そして、Wi-Fi による高速通信は、さらなる効果をもたらしています。日比谷 Bar をはじめ各店では、ウイスキーやシャンパンのセミナー、カクテル創作イベントなどが行われていますが、このようなオフラインイベントの際にも Wi-Fi スポットが活躍しているのだそうです。

「Ustream で動画中継を行うことができるようになったのです。Wi-Fi スポット設置以前には、3G 回線で中継しようとしたものの電波状況が悪くて断念したこともありましたが、今では快適に使えます」(治田様)



今後の展開 Wi-Fi 環境をスタッフ教育などにも活用し、生産性の向上につなげる

今後、日比谷 Bar 様では、この Wi-Fi スポットによる高速通信をさらに活用していくことを検討しています。

「今後の可能性を感じています。高速回線を生かしたイベントなど、いろいろ考えていきたいですね」(見澤様)

また現在では、数台のタブレット型携帯端末を本部で導入し、スタッフの情報共有などの道具として試験的に利用し始めているそうです。

「当社では、人によるサービスに力を入れています。例えば店でのサービスを教える際、以前であればスタッフを集めて教育していましたが、タブレット型携帯端末を使えば各店舗で、お手本の動画を手軽に見せることができるでしょう。バーのサービスとは、アナログなものであり、それは変えたくあ

りません。でも裏側にはデジタルを活用して、生産性を上げたいと考えているのです」(治田様)

治田様の言葉の通り、バーでの接客は店舗スタッフによるアナログなサービスです。そして、そのアナログさこそが、バーとしての居心地の良さに繋がってくるとも言えるでしょう。例えば日比谷 Bar 様の店舗では、会員カードを紙のスタンプカードとしています。飲食店や小売店でも、磁気カードやバーコードを使ったものなどデジタルな会員カードが増えていますが、あえて紙を使っているのは「手書きで書き込めるから」(治田様) なのだそうです。客と店舗スタッフとの関係が、その手書きのメモにも垣間見られるということなのでしょう。

株式会社日比谷 Bar

本社: 東京都千代田区神田須田町 1-2-7 淡路町駅前ビル 3 階

従業員数: 150 名

概要: バー「日比谷 Bar」をはじめ多彩なスタイルの飲食店の経営、店舗開発を手掛け、また「仕事を通じた人づくり」として教育や研修にも力を入れています。

URL: <http://www.hibiya-bar.com/>

※パンフレット記載内容は2010年10月現在のものです。