

# 来場者向けにWi-Fiとデジタルサイネージを整備 利便性向上で集客増と地域活性化をめざす

顧客満足度の向上 情報伝達力の向上



## USER PROFILE

### 釧路和商協同組合（釧路和商市場）

【業 種】 事業協同組合

【事業内容】 生鮮魚、塩干、魚卵、珍味、水産加工品、  
精肉、青果、菓子の小売販売

【事 業 所】 北海道釧路市

【従業員数】 53店舗、約250人(2017年1月現在)

政府により訪日外国人観光客の誘致が強く推進され、さらなるインバウンド需要への期待が高まる中、フリーWi-FiをはじめとするICT環境の整備は、観光地の魅力を世界に発信するためにも急務といえます。北海道三大市場に位置づけられ、釧路市で歴史ある「和商市場」を運営する釧路和商協同組合様では、NTT東日本のサポート付き簡単オフィスWi-Fiサービス「ギガらくWi-Fi」やデジタルサイネージサービス「ギガらくサイネージ」を用いて、場内で情報収集やSNS投稿などを行う訪日外国人観光客の利便性向上を図っています。導入の経緯について、同協同組合 業務係の塩澤俊幸氏にお聞きしました。

## お客さまが抱えていた課題

- 訪日外国人観光客が快適に利用できるフリーWi-Fiを整備したかった
- 市場や地域の魅力を手軽に伝えられる情報発信ツールが欲しかった

## 導入サービス（2017年9月導入）

- ギガらくWi-Fi
- ギガらくサイネージ

## サービス導入効果

- 観光地としての魅力を発信し、集客増の一助となるICT環境を整備できた
- 訪日外国人観光客がSNS投稿や情報収集を手軽にできるようになった
- ICT環境の活用に関する店舗従業員の意識向上や場内の活性化が図れた

## 訪日外国人観光客を意識したICT環境の整備が急務

▶ 導入の主な目的を教えてください。

**塩澤氏** 釧路市は年間10隻を超える大型クルーズ船の入港があり、道東自動車道・阿寒インターチェンジ経由や釧路空港からの観光バスなどでも、年間を通して多くの訪日外国人観光客でにぎわいます。当市場にとっても、年間80万人に上る来場者の約40%を占めており、インバウンド需要は重要です。

今や「あって当たり前」ともいえるフリーWi-Fiについても、空港、駅、港の周辺施設への整備が進められており、当市場においても整備することにしました。しかし、大型クルーズ船の入港時には一度に多数の訪日外国人観光客が当市場を訪れることもあるため、多くのスマートフォンやタブレット端末が同時にWi-Fiを利用した場合に、どのような使用感になるのか懸念がありました。また、当時は、観光に役立つ情報を発信することで来場者の満足度を高め、口コミによる集客増や地域活性化に貢献したいという思いもあり、Wi-Fiに接続して利用できるデジタルサイネージも合わせて整備することにしました。

## 訪日外国人観光客の利便性を最優先に選定

▶ サービス導入の決め手をお聞かせください。

**塩澤氏** これまで場内の通信環境の整備を任せてきたNTT東日本から提案されたサービスも含め、複数のサービスを検討しました。その過程で、NTTBP社の無料アプリ「Japan Connected-free Wi-Fi」を用いて、多くの訪日外国人観光客が駅周辺や観光地でフリーWi-Fiが提供されている場所を探し、インターネット接続していると知りました。訪日外国人観光客の利便性を重視していたので、このアプリに対応(\*)していたことは「ギガらくWi-Fi」を選んだ理由のひとつです。ほかにも、来場者が利用するWi-Fiとは別に、店舗従業員などが業務に利用する組合用Wi-Fiを提供できることもポイントでした。また、「ギガらくサイネージ」については、機器をWi-Fiに接続して利用できると聞き、組合用Wi-Fiを活用できると考えました。

※ Japan Connected-free Wi-FiアプリによりWi-Fiへ接続した場合、通信が暗号化されません。

## ICTで「もてなしの心」を伝える

▶ 現時点での導入効果をお聞かせください。

**塩澤氏** 場内の広さや、同時にWi-Fiに接続する端末の台数などを考慮し、Wi-Fiアクセスポイント装置を7台設置しました。団体客など一度に多数の方が来場する時でもストレスなくインターネットに接続して、SNSへの投稿や情報収集に役立てていただいているようです(\*)。場内で販売されている刺身や魚卵、加工品を選んで自分だけのオリジナル丼が作れる「勝手丼」は当市場の名物で、体験型の観光イベントとして訪日外国人観光客にも好評なのですが、活気あふれる市場の様子や勝手丼の写真をその場でSNSに投稿するなど、フリーWi-Fiを活用して楽しまれています。



「ギガらくサイネージ」では、「勝手丼」の誕生秘話や当市場の歴史、周辺地域の観光情報を4カ国語で紹介しており、鮮明な大画面モニターに道東エリアの観光名所も映し出されます。来場者が四季折々の美しい風景に足を止めて見入っている様子を目にする、当市場を訪れる人には単にモノを売るだけではなく、私たちの「もてなしの心」を伝えることが大切なのだと考えさせられます。最近ではアジアからの訪日外国人観光客も個人で旅行するケースが増えており、来場者の満足度を高めることで、口コミによる当市場の集客増につながり、さらに近隣の観光スポットも巻き込みながら道東エリア全体の活性化にも貢献できるのではないかと考えています。



釧路和商協同組合  
業務係  
塩澤俊幸氏

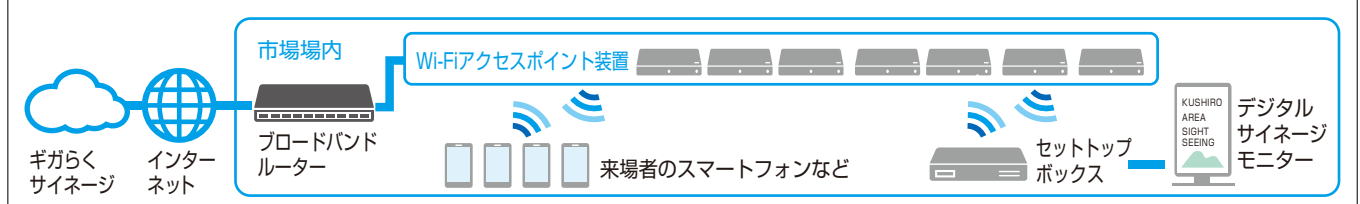
※ 推奨される同時接続台数は、Wi-Fiアクセスポイント装置1台あたり50台までです。

## ICTの活用で魅力ある市場づくりを実践

▶ 整備したICT環境を今後どう活用されますか。

**塩澤氏** JR釧路駅の周辺に大型娯楽施設やショッピングモールが近々オープンする予定で、当市場を取り巻く環境も大きく変わろうとしています。当市場としても新しいことへ積極的にチャレンジしていくことが不可欠であり、そのためには、店舗従業員の高齢化が進んではいますが、彼らの協力も必要です。今回、フリーWi-Fiやデジタルサイネージを整備したことで、訪日外国人観光客の満足度や利便性の向上と合わせて、店舗従業員からも「特売情報を表示したい」といった声も挙がるなど、意識改革にも役立っています。デジタルサイネージの増設も含め、ICTの積極活用により魅力的な市場づくりを推進し、国内外からのたくさんの方の来場者に喜んでいただきたいと思います。

### ● ご利用イメージ



※文中記載の会社名および製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

※文中記載の組織名・所属・肩書き・取材内容などは、すべて2017年11月時点(インタビュー時)のものです。

※上記事例はあくまでも一例であり、すべてのお客さまについて同様の効果があることを保証するものではありません。

ご購入いただいたサービスについて詳しくは

<https://fleets.com/gigarakuwifi/>  
<https://www.ntt-east.co.jp/business/service/>

ギガらくWi-Fi 検索

お問い合わせ : case\_study-ml@east.ntt.co.jp

2018年11月発行 東日本電信電話株式会社 〒163-8019 東京都新宿区西新宿3-19-2 K18-1511 [1812-1911]