

失敗しないためのビジネスWi-Fi導入法(第2回)

店舗への「フリーWi-Fi」導入。気をつけるべきポイントは？

2022.07.15



誰でも利用できる無料のWi-Fiスポット「フリーWi-Fi」は、飲食店や宿泊施設、交通機関、美容室、病院や美容院など、待ち時間や滞在時間が長い店舗や施設を中心に導入が進んでいます。未導入の店舗や施設が導入するためには、どういった点に注意をすれば良いのでしょうか。導入のポイントと導入後の効果について解説します。

待ち時間が長い店にはWi-Fi導入のメリットが大きい

スマートフォンやタブレットなどのモバイル端末の普及で、いつでもどこでもインターネットに接続し、コミュニケーションやエンターテインメントを楽しめるようになりました。しかし、それらの端末でインターネットを使用する場合、ユーザーはどうしても「通信量」の問題から逃れられません。例えば、動画など通信量の多いコンテンツを閲覧するとすぐにデータ通信量の使用上限に達してしまうこともあるでしょう。

データ通信量を節約する手段として役に立つのが、フリーWi-Fiです。フリーWi-Fiは、誰でも利用できる無料のWi-Fiスポットを指し、近年では飲食店や宿泊施設、交通機関、病院や美容院など多種多様な場所で導入が進んでいます。

これらに共通するのが、「待ち時間」や「滞在時間」が長い点。フリーWi-Fiがあれば、たとえ待ち時間が長くても、「料理が来るまで動画を見よう」「自分の順番が来るまでネットゲームをしよう」と、データ通信量の上限を心配することなく、快適に過ごすことができます。さらに、お客さまの間で「あそこの店はWi-Fiが使える」という情報が広がれば、店舗側も新たな顧客獲得が期待できるでしょう。



お客さま用Wi-Fiを導入する際に気をつけるべきこと

実際、店舗にお客さまが無料で利用できるWi-Fi(以下、お客さま用Wi-Fi)を導入するにはどうすればいいのでしょうか。まずは、フリーWi-Fiに対応する機器を選ぶ必要があります。Wi-Fi機器には同時接続可能な端末数が設定されているため、同時接続数を予測し、接続上限数を決めたくうえで契約することが重要です。スペックを超えると通信速度が遅くなり、通信品質や顧客満足度の低下につながります。反対に予測を大きく見積もりすぎると、維持コストが膨らんでしまいます。

接続数が決定したら、次に接続利用時間と利用回数を決めます。お客さまが無制限にWi-Fiを使えるようにすると、同時接続数がすぐに上限に達する恐れに加え、滞在時間が長時間になりすぎることによって店舗の回転率を低下させる可能性もあります。回転率を維持しながらもお客さまに満足感を得てもらうためには、1日あたりの利用時間や接続回数を設定すべきでしょう。

さらに、お客さまがWi-Fiを安全に利用するための配慮も必要です。

例えば、ネットワーク機器が暗号化に対応していないなど、セキュリティ対策が不十分な場合は、悪意あるユーザーに通信内容が傍受される可能性があります。また、自社で用意したお客さま用Wi-Fiを犯罪などに利用されないよう、あらかじめWi-Fiに接続するユーザーを認証する仕組みを採用する必要があります。認証を行うことで、お客さま用Wi-Fiにアクセスしている人物を明らかにし、不正利用を未然に防ぐことが可能になります。

認証方法としては、メールアドレスやSNSのアカウントを利用するやり方がありますが、日本各地のフリーWi-Fiに接続できる無料アプリ「Japan Connected-free Wi-Fi」「Japan Wi-Fi auto-connect」を利用する方法もあります。

Wi-Fiで店舗とお客さまをつなげよう… 続きを読む