

全国の施設に 4,000 台超の RUCKUS アクセスポイントを導入。 BeamFlex+[®] によるエリアカバーの広さでより良い 顧客体験を実現するネットワーク環境を構築。

国内外で約 70 のリゾート・温泉旅館・ホテルを運営する星野リゾートは顧客体験の向上を可能にするネットワーク環境を目指して、Wi-Fi ソリューション「RUCKUS ZoneFlex」を導入した。現在、RUCKUS のアクセスポイントは全国の施設に 4,000 台以上が導入され、順調に稼働している。各施設のアクセスポイントは仮想アプライアンス「Virtual SmartZone™ (vSZ)」で集中管理されており、安定した通信環境のもとで、ゲストと業務の双方に安全で快適な無線 LAN 環境を提供している。



星野リゾート

星野リゾート

設立 1914年

代表者 星野 佳路

事業概要：

リゾート・温泉旅館運営、ブライダル、別荘
マネジメント、エコツーリズム、スキー場
運営

<https://hoshinoresorts.com/jp/>

課題

- ・ 客室、パブリックスペース、屋外といった異なる環境における安全で快適な無線 LAN 環境の構築
- ・ 各施設におけるネットワークトラブル時に対応できるスタッフの不在

効果

- ・ 業務の効率的な遂行と、顧客体験の向上を可能にする無線 LAN 環境を実現
- ・ エリアカバーの拡大と電波強度の安定化によるアクセスポイントの台数削減
- ・ 集中管理によるコストの最適化

ホテル特有の条件に対応できる新たな無線 LAN 環境の整備を計画

星野リゾートは、「旅を楽しむ」をテーマに、旅の目的や過ごし方に合わせた滞在を提案している。独創的なテーマが紡ぐ圧倒的非日常「星のや」、ご当地の魅力を発信する温泉旅館「界」、想像を超える体験が溢れるリゾートホテル「リゾナーレ」、テンションあがる「街ナカ」ホテル「OMO（おも）」、みんなでルーズに過ごすホテル「BEB（べぶ）」、心揺さぶる山ホテル「LUCY（ルーシー）」の 6 ブランドを中心に、国内外 71 施設（国内 66、海外 5）を運営している。

2025 年には自社開発のホテル運営システムを稼働させ、各施設への展開を進めている。「ホテル業界ではホテルシステム（PMS）パッケージアプリケーションを利用することが一般的ですが、そうするとパツ

ケージに規定された使い方にならざるをえません。そうすると星野リゾートらしいサービスが提供できなくなってしまうため、我々のサービスに合致したシステムを開発することにしました」と星野リゾート情報システムグループ中出 亘氏（以下、中出氏）は語る。

星野リゾートでは、従来からネットワークを情報の重要度に合わせて、5 つのセグメントに分けて管理してきた。業務システムは最高のセキュリティで顧客情報を徹底的に守る Wall-Net、顧客の個人情報を扱わない業務全般向けの Gate-Net、センサーやカメラなどの IoT デバイスを積極的に活用するための IoT-Net の 3 つだ。それ以外に、宿泊客が使うゲスト用ネットワークとスタッフ向けの福利厚生用ネットワークがある。

ホテルの無線 LAN 環境は、客室、パブリックスペース、屋外など大きく条件の異なる環境下での安全性と快適性の両立が



星野リゾート
情報システムグループ
中出 亘 氏

求められる。「無線 LAN アクセスポイントは、遮蔽物が多い客室空間での電波強度と快適に使用できる速度、客室数が多い施設での電波干渉コントロール、パブリックスペースなど広域エリアでの通信の安定性、必要な同時接続デバイス数と処理能力などの要件を満たさなければなりません」(中出氏)。

接続のしやすさと安定的な速度、BeamFlex+[®] 機能で RUCKUS を選定

2017 年頃、銀座オフィスで社員やプライダサロンへのゲストが利用する無線 LAN 環境の増強を目的として、ジェイズ・コミュニケーションが提供する Wi-Fi ソリューション「RUCKUS ZoneFlex」を導入した。実際に利用する中で、安定的な接続と安全で快適な無線 LAN 環境を提供できていると判断した。その後、新規開業施設や既存施設のリプレース時にも RUCKUS を導入していった。「RUCKUS を選んだのは星野リゾートの業務形態に合っていると考えたからです。私たちが求めているのは、つながりやすさや安定的な速度といった品質です。実際の利用を想定した複数端末接続の検証の結果、RUCKUS は常に安定していました」(中出氏)。また、BeamFlex+[®] により、デバイスの方向のみに電波を送信するため、スマートフォンなどのクライアント端末はエージェント不要で、強い電波を受信できる。これによって、国内のどの施設でも同一の SSID とパスワードで接続することが可能となり、顧客体験の向上に寄与するネットワーク環境を実現している。

一方、パブリックスペースにおける無線 LAN 環境は、不特定多数のゲストの接続やピークタイムのネットワーク負荷にも対応しなければならない。2024 年 6 月に千葉県・舞浜新浦安地区に開業した「1955 東京ベイ by 星野リゾート」は東京ディズニーリゾート閉園後のチェックイン時に、数百人が同時にフロントとロビーに殺到する。チェックインは 20 レーンで行われるが、無人チェックインでも 1 組あたり数分の時間が発生する。そのため、200 ~ 300 人のゲストが 1 時間以上、スマートフォンに接続したまま待つこともある。そこで、チェックイン用業務デバイスとゲストの接続

デバイスの同時処理のために、アクセスポイントの配置について詳細な設計を行った。その結果、エレベーターホールも含めて 4 ~ 5 台ほどのアクセスポイントで、業務用、ゲスト用両方のアクセスをスムーズに行うことができている。

アクセスポイント数の削減と集中管理でコストダウンも実現

星野リゾートの RUCKUS アクセスポイントの導入数は、1 施設あたりおよそ 100 台前後で、全体では 2025 年 6 月段階で 3,000 台を上回っており、今年度中には 4,000 台を超えると見込んでいる。アクセスポイントの管理は当初スタンドアロンだったが、各施設で障害発生時にすぐに対応できるスタッフがいないことから、集中管理に切り替えていった。無線 LAN アクセスポイントの導入と合わせて物理アプライアンスを採用し、最初に銀座オフィスに導入した。その後、OMO ブランドの展開に合わせて、ホテル拠点にも導入を進め、現在は RUCKUS 仮想アプライアンス・コントローラ「Virtual SmartZone™ (vSZ)」への移行を進めている。「vSZ への移行理由の一つは、障害ポイントとなる物理機器を最小化し、保守管理コストを下げることです。もう一つはサイジングによるコストコントロールと収容可能アクセスポイント対応で、収容総数に合わせて適宜サイジングし、集中管理でコストの最適化を図ることです」(中出氏)。

RUCKUS のアクセスポイントを導入することで、エリアカバーの向上と電波強度の安定化が図られ、アクセスポイントの台数を削減することができた。客室 1 部屋にアクセスポイント 1 台を基本としているが、実測データが良好なため、2 部屋でアクセスポイント 1 台としても問題がない施設も出てきている。半導体不足問題以降、アクセスポイントの単価が上昇し、予算を圧迫しているが、これによって施設のオーナー企業との投資合意が得やすくなっている。また、アクセスポイントをハブにした LAN 設計でトータルコストを引き下げることにも成功している。有線 LAN 環境が必要になる場合も、配線工事の難易度が下がり、PoE 給電ポートで電源の追加の必要がない。「星野リゾートは運営会社のため、オーナー企業から主にコスト面で機器選定に要望が入ることがあります。その際には、構築するネットワーク/セキュリティ上の要件と安定的な品質の提供のため、妥協せずに協議を行い、決定しています」(中出氏)。

星野リゾートでは、滞在時間の長い客室での Wi-Fi 環境において、RUCKUS のアクセスポイントが BeamFlex+[®] などの機能やカバレッジの面で、高い優位性を持っていると評価した。こうした特長を活かした設計を行っていくことで、コスト面でも十分対応可能な RUCKUS のアクセスポイントを今後も採用していく考えだ。

RUCKUS Networksについて

RUCKUS Networksは、サービス提供事業者の厳しいネットワーク環境においても高い性能を発揮し、目的に応じた最適なネットワークを構築・提供いたします。信頼できる販売パートナーを通じて、あらゆる現場のエンドユーザーに卓越した顧客体験をお届けします。

ラッカスネットワークス

詳細については、当社の Web サイトをご覧ください。お近くの RUCKUS 担当者にお問い合わせください。

©2026 Vistance Networks, Inc. 無断複製・転載を禁じます。

Vistance Networks, Aurora Networks, Ruckus Networksおよび関連するロゴは、米国およびその他の国におけるVistance Networks, Inc. および/またはその関連会社の登録商標です。商標に関する詳細情報は<https://www.vistancenetworks.com/trademarks/>をご覧ください。すべての製品名、商標および登録商標は、それぞれの所有者に帰属します。

RUCKUS[®]
NETWORKS