Wi-Fiのビジネス活用術（第10回）

手軽な顧客満足度向上策、無料Wi-Fi導入のポイント

2017.08.30



街中のあちこちで「Wi-Fi使えます」と書かれたポスターやシールを見かける機会が多くなった。駅のホームやショッピングモール、さらにはコンビニエンスストア、観光施設ほか、さまざまな場所にアクセスポイントが設置され、手軽にインターネット接続できるWi-Fi（公衆無線LANアクセスサービス）スポットが整備されている。スマートフォンが普及し始めたここ10年ほどで急増したWi-Fiは、便利な通信インフラの1つとして定着しつつある。

無料Wi-Fiスポットの運営主体は政府・自治体から、施設・店舗を運営する民間企業まで幅広い。設置の大きな目的は、その場所を訪れた人へのサービスの充実だ。スマホやタブレット利用者にとって外出先でWi-Fiが使えるメリットは大きい。言い換えれば、Wi-Fi導入は顧客満足度の向上に役立つ。

駅、空港といった交通機関、病院や役所、繁盛している店舗などでは、訪れた利用者をある程度待たせることは避けられない。無料Wi-Fiを導入すれば、一定の条件はあるもののスマホなどからインターネット接続できるようになるので、その待ち時間を退屈にさせず、有効に使ってもらえる。それによって顧客の不満は少なくなり、満足度アップが期待できる。

無料Wi-Fi の利用によって顧客の滞在時間が長くなれば、業績への好影響も考えられる。無料Wi-Fiを提供している施設としていない施設がある現状では、サービスを導入すれば集客にも差をつけられる可能性がある。

さらに無料Wi-Fiは、ネット接続環境を提供して顧客満足度を上げるだけでなく、情報提供にも貢献する。例えば、接続時に表示される画面に店舗のお知らせや、利用できるクーポンを表示すれば有効な販促手段になる。ではこうした無料Wi-Fiサービスの導入はどうすれば実現するか。注意すべきポイントをまとめてみた。

Wi-Fiは2種類ある

現在国内で提供されているWi-Fiは、大きく2種類に分けられる。まず挙げられるのは、通信事業者が自社の契約者向けに設置したものだ。NTTドコモ、au、ソフトバンクをはじめとする各社から提供されるこのサービスは、インターネット接続増加による通信回線の混雑回避を目的に整備が始まったもので、通常、利用は各社の契約者に限られる。

もう1つが利用者を限定せず自由に開放するWi-Fi。こちらが増えている背景には、海外からの観光客増加が関係する。外国人観光客から「無料で使えるネット環境が不足している」という不満の声が上がったため、多くの企業や自治体が整備に乗り出した。

どんな導入が考えられるか… 続きを読む