



導入事例

SMART STADIUMが トッテナム・ホットスパーの ファン体験を、新たなものに

HP Engage Oneは、世界で最も技術的に進んだスポーツスタジアムで
シームレスなリテール体験を提供します





2019年春に完成、オープンしたトッテナム・ホットスパー・スタジアムは、スポーツスタジアムの観点から、ヨーロッパのエリートの中でも、ロンドンのサッカークラブを前進させています。

この会場は世界一のサッカースタジアムと絶賛されているのです。HPIはトッテナム・ホットスパーと協力して、スタジアムに最新のテクノロジーを導入し、来場者の体験の向上に努めています。



業界:スタジアム



国:イギリス

ストーリーの見どころ



リテール・エクスペリエンスを簡素化し、試合日に急増するカスタマー・インタラクションを効率的に管理



主要な判断基準に基づいてPOS (Point of Sale) ソリューションを検討: セキュリティ、美しさ、オペレーション・レジリエンス



処理のスピードを向上させ、スタジアムの美しさに合わせた、洗練されたモダンなデザインを促進

課題

シームレスな試合観戦体験

トッテナム・ホットスパー・スタジアムの収容人数は62,214人で、チームの今後の商業計画に大きな影響を与えています。近年、国内とヨーロッパの両方で好成績を収めている同クラブは、ロンドンに新たなスポーツとエンターテインメントの拠点を作ろうとしているのです。このスタジアムでは、NFLやラグビー、コンサート、カンファレンスなどのサッカー以外のイベントも開催されます。ここでは、ヨーロッパ最大のクラブの小売スペースと、ヨーロッパで最も長いバーがあります。合計で61もの飲食店があるのです。

年間300万人以上がスタジアムを訪れると推定されていて、パートナー、小売業者、観光客にとっては刺激的な場となっています。チームの課題は、ファンのために他に類を見ないスタジアム体験を提供しながら、収益を最大化することです。

トッテナム・ホットスパーの技術責任者であるサンジーヴ・カトワ氏は、クラブがスタジアムをデザインする際、他のサッカーやスポーツ会場を超えて、インスピレーションを得ようとしていると言います。「私たちが目指したのは、人々がより多くの時間を過ごしたくなるような環境を作ることでした。ショッピングモールや空港のデザインにテクノロジーがどのように組み込まれているかを見ました。また、私たちは建物の基本構造に、テクノロジーを組み込もうとしていたのです。」



「スポーツ会場に来るファンの気持ちを変えました。ここでの体験はこの上ないものです。我々のリテールインフラは拡張性があり、回復力があり、そして安全なのです。」

トッテナム・ホットスパー 技術責任者 サンジーヴ・カトワ氏


 100%

キャッシュレス化スタジアム


 62,214

スタジアム収容人数

ソリューション

HPのリテールPOSは顧客のピーク時にも対応

トットナム・ホットスパー・スタジアムのリテール環境は、HP Engage One Retail Point of Sale (RPOS) システムを中心に構築されています。スタジアムの至る所に650台以上のHP Engage One端末が設置されていて、ヨーロッパでは最大規模のHP Engage One端末の導入となっています。

「サービスの速さは、私たちの重要な関心事の一つでした」とカトワ氏は言います。「私たちは、ファンのために、行列のできない、たくさんのリテールの選択肢を求めています。私たちが下した最良の決断の一つは、キャッシュレス化を実現し、一日の外出に必要なのは携帯電話だけ、というスタジアムを作ることでした。そのためには、安定した安全な小売インフラが必要です。そのような体験を実現する、スマートなPOSソリューションを必要としていました。」

HP Engage One は、インテル® Core i5 プロセッサと、5年間の長期供給可能な耐久性の高いバックエンドシステムで、顧客の来店ピーク時にも対応できる様になりました。さらに、HP Engage Oneには、自己修復機能を備えたPC BIOSとファームウェアが搭載されており、BIOSを攻撃から守ることで、データやデバイスを安全かつ安心に保護することができます。



「私たちは、毎年ハードウェアを入れ替えているわけではありません。業務全体でサステナブルでありたいと考えています。HPを選択することは、さほど難しい決断ではありませんでした」

トットナム・ホットスパー 技術責任者 サンジーヴ・カトワ氏

各端末は、洗練されたデザインの中に、埋め込まれています(それぞれにHP Engage One 2Dバーコードスキャナが付属)。また、いくつかのシステムには、HP Engage Oneカラムプリンタが含まれています。「私たちのPOSデバイスは、素晴らしい外観と操作感を提供することが重要でした。POSはファンにとって最初の接触ポイントであることが多く、ファンがテクノロジーとどのように対話するかによって、試合日の体験全体が大きく左右されます」とカトワ氏は言います。

HP Engage Oneの美しさだけでなく、彼はまた、セキュリティと、運用上のレジリエンスを実現したと付け加えます。「HPは最新のアンチウイルスソフトウェアを持っていて、Windows®をベースにしているので、厳しい工事の納期で作業をする際でも、必要不可欠な機能を迅速に導入することができました。」

とことん革新的なスタジアムの環境の中に、HPのソリューションは馴染んでいます。全館Wi-Fi、スマートサイネージ、ファンを誘導するアプリ、ペーパーレスチケットなどがあります。「可能な限り、スタジアムの将来性を考慮しました。」とカトワ氏は言います。



埋込型端子で
洗練されたデザイン



経営戦略に安定性をもたらす
HPのハードウェア



より安全で効果的な
小売取引

一目で分かるソリューション

ハードウェア

- HP Engage One
- HP Engage One 2Dバーコードスキャナー
- HP Engage One レシートプリンター

成果

カスタマーサービス業務の簡素化

トットナム・ホットスパー・スタジアムは、世界で最も技術的に進んだスタジアムとされています。小売取引の安全性が向上し、より効率的な管理が可能になり、処理速度も向上しました。

スタジアムは完全にキャッシュレス化されており、これはイギリスでは初の試みとなります。試合日のピーク時には、バーエリアのキャッシュレスレジで1秒間にかなりの数の取引が処理されます。

スタジアムのケータリングを担当する請負業者である、Levy 'sのリテールケータリング部門の責任者であるジョージ・ロバートソン氏は、「観客は、30分も行列に並ぶことを望んでいません」と語ります。「彼らは注文して、サービスを受け、タッチで決済を終え、移動したいと思っています。HP Engage Oneはそれを可能にするのです。」

「運用面では、カウンターは散らかっておらず、はるかに洗練されており、サーバーは目の前にあり、必要な情報をすべて持っています。さらに、画面は簡単に拭き取り清掃を行うことができます。これは決して些細な点ではありません。」

小売環境を整理整頓し、カスタマーサービスのやりとりを簡素化することで、エンゲージメントのレベルを向上させることができる、と彼は続けます。画面は回転をさせて、顧客に注文の詳細を表示することができます。「海外からの来場客が多く、その多くは英語を第二言語としています。HPの技術は、私たちのコミュニケーションを助けてくれます。」

HPとの強固な関係を築くことで、スパーズの技術戦略に高い安定性がもたらされる、とカトワ氏は語ります。「私たちは、毎年ハードウェアを入れ替えているわけではありません。クラブ全体の運営、そして次世代の製品を開発している私たちと一緒に仕事をしている企業全体でサステナブルでありたいと考えています。HPを選択することは、さほど難しい決断ではありませんでした。」

カトワ氏は、このスタジアムはファンの体験という点においては、ゲームチェンジャーだと考えています。「私たちは、スポーツ会場に来るファンの気持ちを変えました。ここでの体験はこの上ないものです。我々のリテールインフラは拡張性があり、レジリエンスがあり、そして安全なのです」

詳しくはこちら

https://jp.ext.hp.com/retail-solutions/engage_one/

導入事例を動画で視聴

<https://www.youtube-nocookie.com/embed/5uMfhETL8wA>

© Copyright 2019 HP Development Company, L.P.ここに記載されている情報は、予告なく変更されることがあります。HPの製品およびサービスに関する保証は、当該製品およびサービスに付随する明示的な保証書に記載されています。ここに記載されている内容は、追加の保証を約束するものと解釈されるべきではありません。HPは、ここに含まれる技術的または編集上の誤りや情報の漏れについて責任を負いません。

