

2018年6月13日

## 海外パッケージツアーの疑問はチャットでスピーディに解決！ ホームページで チャットを利用したコンシェルジュサービスをスタート！

(株)日本旅行（本社：東京都中央区、社長：堀坂明弘）は、ホームページにて海外パッケージツアーに関する相談をチャットで受けるコンシェルジュサービスを開始しました。

近年、海外パッケージツアーをwebにて検索・予約されるお客様は、若年からシニア層の方々まで幅広い年代に拡大しています。お客様の質問や疑問点にお答えする際、これまでは店舗、電話及びメールにて対応していましたが、より多くのお客様からの質問やご要望にスピーディにお応えするため、チャットを利用したコンシェルジュサービスを行います。

海外パッケージツアーのお問合せをいただく中でも個人の要望に合わせて対応するコンシェルジュ型のサービスに対するニーズが高く、双方向での対話によりお客様とのコミュニケーションを促進しお客様満足に繋がります。また、ご旅行を検討中のお客様への販売促進効果も期待しています。

### <チャットによるコンシェルジュサービス実施概要>

#### 1. サービス名

「チャットによるコンシェルジュサービス」

#### 2. サービス開始 2018年6月4日（月）（実施中）

#### 3. サービス内容

海外パッケージツアーに関する疑問・質問にチャットにてリアルタイムで回答します。  
ハネムーンやひとり旅、ファミリー旅行等においてどんなに小さなご質問でもオペレーターが一つひとつ丁寧に回答し不安や悩みを解消します。

##### \* 回答例

- 旅行先に関して（気候、服装、通貨、交通など）
- 商品に関して（ひとりで参加できるか、子供は添い寝できるか、など）

##### \* 営業時間

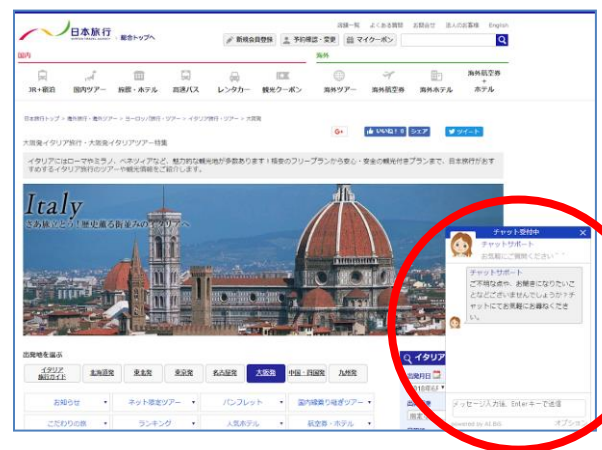
10:00~16:00（年中無休）

#### 4. 対象ツアー

第一段階としてヨーロッパのパッケージツアーでサービスを開始しました。今後はオーストラリアを始め地域を拡大していきます。 <http://www.nta.co.jp/kaigai/europe/>

#### 5. お客様のメリット

電話や来店の手間や面倒が無く、小さな疑問、お悩みも気兼ねなく気軽にご質問いただけます。チャットサービスでの対話を通じてスピーディに問題解決していただけます。



<当リリースに関するお問い合わせ先>

(株)日本旅行 秘書広報部 03-6895-7860