

海外旅行の「ちょっと聞きたい」をスマホで相談！ 得意方面別にスタッフがアドバイス！ 「旅er（タビラー）」リリース

株式会社日本旅行（本社：東京都中央区、社長：堀坂明弘）のグループ会社、日本旅行サービス株式会社（本社：東京都港区、社長：大槻厚）では、海外旅行のご相談にWEBでお答えするサービスを開始いたしました。

「旅行会社の店舗に行って聞くほどではない、ただちょっと聞きたいことがある」。そんなお客様に対応するツールとして「旅er」（タビラー）をリリースしました。

社員のプライベートな旅行先でのスナップ写真、自己紹介、渡航履歴、旅行の楽しみ方などを得意方面別にWEBに掲載し、WEBでお客様からの相談にお答えします。スマホからニックネームでのご利用も可能。当社社員とお友達感覚で相談が出来ます。

< サービス提供の背景 >

オンラインによる旅行予約が年々拡大し、OTA（オンライン・トラベル・エージェント）が販売を伸ばす傾向が続いていますが、日本旅行サービスの店舗においては「日本旅行のホームページで見た商品を申し込みたい」「ホームページで見た商品について詳しい話をききたい」とご来店されるお客様も少なくありません。また、20～40代ほどその傾向が強くなります。旅行商品は一般的には高額であるため、慎重に購入したいとお考えのお客様も多くいらっしゃいます。

WEBで情報を収集しながら旅行を購入しようとする際、「ちょっと話をきいてみたい」「来店するほどではないけど確認したいことがある」といったお客様が、専門知識を持っている社員に気軽に相談でき、アドバイスを受けることができるサービスを提供したいと考え、当サービスを実施することとなりました。

リテール専門店である日本旅行サービスの店頭販売スタッフは30代女性が中心で、そのほとんどは10回以上海外旅行歴があり、毎年1回から2回は必ず海外旅行へ行っているスタッフも珍しくなく、パンフレットやガイドブックに載っていない情報、ちょっとしたトラブル体験も持ち合わせており、この体験や情報は同年代の特に海外旅行未経験のお客様、または初めての海外渡航先で悩んでいるお客様へのよいアドバイスになると思います。当社のスタッフを「旅行会社に勤務するお友達」感覚でとらえていただき、気軽にご利用いただくことでお客様とのリレーションシップを築いてまいります。

このリリースに関するお問い合わせ先

株式会社日本旅行

秘書広報部 広報担当 TEL 03-6895-7860

担当：桑名・宇野・井村

東京都中央区日本橋 1-19-1 日本橋ダイヤビルディング 12階

参 考 資 料



1. サービス名 「旅er」(タビラー)

2. サービス内容

お客様の「ちょっと相談したい」「WEB やパンフレット商品の内容を確認したい」といった際にWEB でやり取りをし、専門知識を持った社員がアドバイスします。

3. ご利用方法

当社ホームページの「旅er」のサイトより、相談したい方面のスタッフを選択してWEB にてご相談いただきます。

<https://www.ntas.co.jp/tabier/>

A screenshot of the Tabier website's staff selection page. It features two staff profiles side-by-side. The left profile is for '南大沢イトーヨーカードー営業所 古賀' (Mitsunaka Itou Yoko Cardo Sales Office, Koga) and the right profile is for '新百合ヶ丘OPA営業所 西村' (Shinryuoka OPA Sales Office, Nishimura). Each profile includes a self-introduction, a photo, and a list of countries they specialize in. A blue arrow points from the right profile towards the consultation form on the right.

A screenshot of the Tabier consultation form titled 'ご相談フォーム'. It contains the following fields:

- 旅er担当者: 市川コルトンプラザ営業所 原
- お名前又はニックネーム [必須]:
- メールアドレス [必須]:
- 出発予定月 [必須]: 選択してください
- 相談内容 [必須]: ご自由にご記入ください。

At the bottom, there is a checkbox for '同意する' (I agree) and two buttons: '確認' (Confirm) and 'リセット' (Reset).