

2021年3月8日

「オンライン相談」全国の店舗でサービス開始

株式会社 JTB は、パソコンやスマートフォン・タブレットを利用した「オンライン相談」を全国の店舗*で開始します。

(*総合提携店の一部を除く)

JTBでは、2020年6月よりウエディングプラザで、同年8月より一部の一般店舗で先行してオンライン相談を導入しています。当初は新型コロナウイルス感染防止の観点により、店舗へ行かずに自宅に居ながら相談したいというニーズの高まりを受けて導入しましたが、先行してオンライン相談をスタートした店舗では、非接触に限らず、様々なニーズでご利用いただいています。

◆「旅行の目的地」の店舗へ相談

これまでは自宅や勤務先の最寄りの店舗が、旅行相談の窓口として選択されていましたが、オンライン相談の開始後は、「旅行の目的地」にある店舗も相談窓口として選択されるようになりました。地元のより詳しい情報、地元のスタッフだから知っている情報、その土地ならではのツアーの情報などを求める声が多く寄せられています。

【お客様の声】

- ・大切な記念旅行だから、地元で詳しい販売員に聴いて良い旅行にしたい
- ・地元にはもっといろいろなツアーがあるのではないかな
- ・初めて行く方面なので、地元の人に、より詳しい観光地や宿の情報、現地での過ごし方を相談したい

※一部、出発地でないとお申しただけの商品がございます。



◆家族旅行に好評

オンライン相談はご家族で旅行されるお客様にご好評いただいています。これまではご家族の代表者が店舗で相談されていましたが、オンライン相談により、家族揃って相談でき全員の意見がより反映されているようです。

【お客様の声】

- ・小さな子供を連れて店舗で旅行相談するのは大変。自宅の方がゆったり相談できる
- ・今年は友達と卒業旅行に行けないため、卒業を記念して母との旅行を計画。自宅で相談できるので助かる
- ・ウエディングの相談は複数回の打ち合わせがあり、二人のスケジュール調整が大変だと思っていたが、初回のみ来店し、2回目以降はオンライン相談を利用。仕事で忙しかったがそれぞれの場所から参加することができた

コロナ禍により、リモートワークやオンライン授業などが当たり前となりました。旅行相談においても、今後はオンライン相談が選択肢の1つとしてご利用いただけます。

店舗検索 <https://stores.jtb.co.jp/search>

各店舗ホームページの「来店予約」より「オンライン相談」をお選びください。

JTBでは、今後も様々なチャネルでお客様の実感価値向上のためのサービスを提供できるよう努めてまいります。

■報道関係の方からのお問い合わせ先

JTB 広報室 TEL:03-5796-5833