

2019年5月7日

## JTB 未来のお店のカタチ

# 「MY TRAVEL Remote Box」5月7日(火)オープン

～店舗でのお待たせ緩和に向けたりモート(遠隔)接客サービス開始～

株式会社 JTB（東京都品川区、代表取締役社長：高橋広行）は、2019年5月7日（火）より、リモート接客空間「MY TRAVEL Remote Box」をトラベルゲート新宿店内にオープンします。店舗でのお待たせ時間の緩和を目的に、“JTB ならではの価値”の提供に向けた、デジタルテクノロジーとヒューマンタッチを融合した「未来のお店のカタチ」です。

JTB では、店舗の様々な課題解決を図るために、リモート（遠隔）で接客を行うサービスを 2018 年より開始しています。第 1 弾として 2018 年 6 月、お客様サービスの維持と効率化を両立させる店舗として「JTB MY TRAVEL Living イオンモールいわき小名浜」をオープンしました。2019 年 4 月末現在、おかげさまで 1,000 名以上のお客様にご利用いただいています。

今回その第 2 弾として、店舗でのお待たせ時間の緩和を目的に、トラベルゲート新宿店内に「MY TRAVEL Remote Box 新宿」をオープンし、新たなサービスをお客様に提供してまいります。（トラベルゲート横浜店内にも 5 月中に設置予定）このほか首都圏エリアの店舗混雑時の待ち時間緩和のため、今回の BOX タイプとは異なる、カウンタータイプのリモート接客も複数店舗で開始しており、お客様の「待ち時間のストレス解消」へ向け、取組みを進めていきます。

### ■概要

- ・名称 : MY TRAVEL Remote Box 新宿
- ・所在地 : トラベルゲート新宿 1 階
- ・運営開始 : 2019 年 5 月 7 日（火）
- ・運営時間 : 平日午後（混雑状況により変動）※スタート時





## ■サービス概要

### <特徴①>お待たせ時間の緩和

- ・店舗でのお待たせ時間緩和のため、店舗内でリモート接客を活用した新たなサービスを展開します。
- ・“特別な空間への拘り、”として、大きな電話 BOX のようなプライベート空間をご用意しました。リモート接客でありながら「安心感」や「居心地の良さ」に拘り、旅のご相談を承ります。
- ・JTB コールセンターのスタッフが、リモートの画面越しで対応します。
- ・利用方法は、混雑時、店舗スタッフよりお声かけし、リモート接客の利用についてお伺いします。

### <特徴②>リモート接客型サービスの展開

BOX 内では、離れた場所にいるオペレーターと 2 つのモニターを通じ、旅行相談ができます。一方のモニターはオペレーターとお客様がお互い顔を見ながらのコミュニケーション用として使用します。もう一方には、オペレーターがリモート操作を行い、パンフレットの表示、旅行関連情報を取得・提供するための Web 検索画面、映像の投影ができます。同じ画面が離れた場所でも共有され、双方で閲覧可能となります。リモート接客ながら、リアル店舗で接客を受けているかのような場を創出します。

JTB では「MY TRAVEL」をシリーズ化し、この取組みを通じ、お客様・マーケット・社会にとって有用な“JTB ならではの価値”を創造してまいります。

【報道関係の方からお問い合わせ先】  
JTB 広報室：03-5796-5833