

(2018.06.08)

イオンモールいわき小名浜に新業態の「旅行ラウンジ」をオープン

リモート(遠隔)接客型・無人化店

「MY TRAVEL Living」 6月15日(金) オープン

株式会社 JTB（本社：東京都品川区、代表取締役社長：高橋広行）は、2018年6月15日（金）に新業態の旅行ラウンジ「MY TRAVEL Living」をイオンモールいわき小名浜にオープンします。このラウンジは、ICTの進展により、旅行商品の購入手法が直販化やOTAなど多岐に広がる中、“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。

従来型の旅行店舗は、相談カウンターや販売員を設置し、リアル空間での対面販売を行ってきました。今回オープンするラウンジは、相談カウンターや販売員を設置せず、ラウンジ利用の案内係のみが常駐します。旅行相談は、ラウンジ内に設置されたモニターを利用し、離れた場所にいるオペレーターが行います。デジタルテクノロジーを駆使して、リアル空間で接客を受けている環境と同等のサービスや情報の提供を実現します。また、旅行相談を行う空間にも拘り、自宅のリビングでくつろぎながら家族や仲間たちと計画ができるよう設計しました。

今回のリモート接客型・無人化店「MY TRAVEL Living」を新業態のモデル店とし、得られるマーケティング情報、お客様の声、まだ日本では馴染みのない無人化店舗での購買習慣への反響などを検証し、JTBグループとして「未来のお店のカタチ」を考証します。

■ラウンジ概要

- ・名称 : JTB MY TRAVEL Living イオンモールいわき小名浜
- ・所在地 : イオンモールいわき小名浜 2階
- ・運営開始 : 2018年6月15日(金)
- ・運営時間 : 11:00~16:00 年中無休 ※年末年始(12/30~1/3)を除く
- ・取扱商品 : 企画旅行商品(国内旅行・海外旅行)



外観イメージ

【報道関係の方からのお問い合わせ先】

JTB 広報室:03-5796-5833

■サービス概要

<特徴①> 自宅のリビングと庭をイメージした空間を提供

- ・旅行会社（＝カウンター接客型スタイル）ではなく、自宅のリビングのようにつろぎながら、ショッピングついでに、家族・3世代や仲間たちと旅の計画ができる心地よい空間を提供します。
- ・オープンスペース（庭）には旅行パンフレットや旅に関する書籍を用意し、自由に閲覧いただけます。



内観イメージ

<特徴②> リモート接客型サービスの展開

リビングでは、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。

<特徴③> ご利用は事前予約制、ラウンジでは施設利用の案内係がご案内

- ・利用の際は、インターネットにて事前予約（1回50分、利用無料）。ラウンジの空きがあれば随時ご案内します。
- ・ラウンジでは、施設利用のフロア案内係が常時対応します（案内係に、旅の相談はできません）。
- ・旅行相談・お申込みは、JTBグループのコールセンターが承ります。
- ・旅行契約は申込先（コールセンター）との通信販売による契約となります。

JTBではこの取組みを通じ、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。MY TRAVEL Livingという「未来のお店のカタチ」、ぜひ一度ご体験ください！

■イオンモールいわき小名浜（新設）概要

「小名浜港背後地震災復興土地区画整理事業」地内に位置し、いわき市の掲げる「復興のシンボル」として、防災モールとしての機能を担うとともに、「活気溢れる都市拠点づくり」に寄与するため、くらしに新たな価値を提案するライフスタイルモールを目指す。

所在地：福島県いわき市いわき都市計画事業小名浜港背後地震災復興土地区画整理事業地内

専門店数：約130店

敷地面積：約44,000㎡（隔地駐車場含む）

延床面積：約93,000㎡（立体駐車場含む）

