

【旅工房】顧客満足度の向上を目指し トラベル・コンシェルジュ機能をさらに強化 顧客満足度向上のプロ集団「つなぐ研究所」より3名がCS推進担当顧問に就任

オーダーメイドの旅を提供するトラベル・コンシェルジュ・カンパニー、株式会社 旅工房（本社：東京都豊島区、代表取締役：高山泰仁、以下「旅工房」）は、この度、ご旅行いただくお客様の満足度の向上を目指し、顧客満足度向上のプロ集団「つなぐ研究所」よりCS推進担当顧問として3名を迎え、トラベル・コンシェルジュ機能をさらに強化してまいります。

旅工房はWEB上に商品を展開し、各地域専門のトラベル・コンシェルジュがお客様のご要望に沿った旅をご提案するという、デジタルとアナログを融合させたビジネスモデルを採用しています。ネット化が進む旅行業界において、旅工房ではトラベル・コンシェルジュ機能を強化することがお客様の満足に繋がると考えています。

今年度は69名という過去最大人数の新入社員を迎えトラベル・コンシェルジュを増員し、お客様一人一人と対話する時間を充実させます。さらに、現株式会社リクルートホールディングスにおいて9年間にわたりCS推進室として活躍し、コンタクトセンター・アワード3回入賞の実績を持つ河合洋氏が代表を務める顧客満足度向上のプロ集団「つなぐ研究所」より3名をCS推進担当顧問として迎えます。CS推進担当顧問を中心にお客様のご要望を引き出す能力向上やお客様の声の活用に取り組むことで最適なご提案ができるコンシェルジュを育成し、またCSを高める組織運営・マネジメント体制を強化してまいります。

旅工房は、今後もお客様一人一人に最適な旅をご提案し、お客様満足度の最大化を図るため、全社をあげて取り組んでまいります。



【CS 推進担当顧問(つなぐ研究所より)】

・河合洋 コンサルタント

1987年、現株式会社リクルートホールディングス入社。
2006年～CS推進室を担当。コンタクトセンター・アワード3回入賞。
CSを高める組織運営・マネジメントを担当する。

・川原礼子 トレーニングコンサルタント

テレマーケティング会社にてチーフを担当し、現株式会社リクルートホールディングスに転職。SV、応対品質管理、教育を担当。
顧客満足研修の実績多数。電話・メール対応の質向上、
リーダー研修を担当する。



↑左から川原氏、河合氏、菊田氏

・菊田絹子 トレーナー

2005年～2014年 現株式会社リクルートホールディングスにて旅行サイト等のお客様対応、SV、教育を担当。
お客様の声の活用を担当する。

【つなぐ研究所について】

人と人、働き方、自然をつなぎ、世の中を元気にすることをモットーに顧客満足サービスの向上に努めています。

会社名 :株式会社 つなぐ研究所

本社所在地:東京都渋谷区神南 1-20-7 川原ビル 6階

代表取締役:河合洋

設立 :2015年3月

【旅工房について】

海外旅行・国内旅行を取り扱う旅行会社。各地域専門の「トラベル・コンシェルジュ」がお客様のご要望に合わせて旅行を提案し、アレンジを行います。

会社名 :株式会社 旅工房

本社所在地:東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン 60 46F

代表取締役:高山 泰仁

設立 :1994年4月18日

URL :<http://www.tabikobo.com/>