

2013年11月12日

デルタ航空、顧客サポート用の日本語ツイッター公式アカウントを開設

業界初の米国版顧客サポート専用ツイッターとして成功を収めた「デルタアシスト」の日本語版を開始

【東京、2013年11月12日】 – デルタ航空 (NYSE: DAL) は本日、リアルタイムで顧客サポートを行う Twitter (ツイッター) アカウント「@DeltaAssist」の日本語版アカウント、「デルタアシスト (@DeltaAssist_JP)」を開始しました。まず、平日午前 8 時から午後 8 時まで、顧客サポート専任スタッフ 3 名体制で開始し、お客様からのご質問やお問い合わせにお答えします。

デルタ航空日本支社長、森本 大 (もりもと・まさる) は次のように述べています。「デルタ航空は、日本とアメリカをつなぐ最大の航空会社として、日本人のお客様向けサービスの充実に力を入れています。ツイッターによる顧客サポートサービス、「デルタアシスト」日本語版の開設は、当社が日本のお客様を重視していることを示すものであり、予約センターや公式ホームページに加え、日本語による顧客サポート機能をさらに拡充するものです。」

日本語版デルタアシストは、英語、スペイン語、ポルトガル語に続く 4 番目の言語として、本日試験的な導入を開始しました。お客様のご利用状況を見て、今後スタッフの増員、対応時間の延長、曜日の増加等を検討する予定です。また、予約センター (午前 9 時から午後 8 時まで) と公式ホームページ delta.com でも、引き続き日本語での顧客サポートを提供します。

2010 年 5 月に開始した英語版デルタアシストは、米国航空会社で最初の、顧客サポート専門のスタッフがお客様の質問にツイッターでお答えするサービスで、ソーシャルメディア利用率の増加にともない搭乗者から高い支持を得ています。

デルタ航空では 2006 年から業界に先駆けてソーシャルメディアを活用しています。現在デルタ航空が使用しているソーシャルメディアには、デルタ航空のキャンペーン情報を提供するツイッターアカウント @Delta、プレスリリースを紹介する @DeltaNewsroom、顧客サポートサービスを提供する @DeltaAssist、およびフェイスブック (Facebook)、Google.com、オフィシャルブログ Taking Off、ユーチューブのオフィシャルチャンネル、インスタグラムがあります。

デルタ航空について

デルタ航空は年間 1 億 6,000 万人以上の搭乗者数と広範なネットワークを持つ航空会社です。デルタ航空はフォーチュン誌の「2013 年世界で最も賞賛される企業リスト」の航空業界部門 (2013 World's Most Admired Companies Airline Industry List) において、1 位を獲得しました。デルタ航空がこの賞を受賞するのは、この 3 年で 2 度目です。デルタ航空およびデルタ・コネクションは、世界 58 カ国、314 都市に向けてフライトを運航しています。米国ジョージア州アトランタに本社を置き、世界で約 8 万人の従業員を擁し、700 機以上の主要機材を運航しています。また、航空連合 (アライアンス)「スカイチーム」の創立メンバーとして、大西洋路線においてエールフランス-KLM、アリタリア-イタリア航空とともに、共同事業を展開しています。アトランタ、シンシナティ、デトロイト、ミネアポリス/セントポール、ニューヨーク (ラ・ガーディアおよび JFK)、ソルトレイクシティ、パリ (シャルルドゴール)、アムステルダム、東京 (成田) をハブ空港とし、提携航空会社と合わせて一日に 1 万 5,000 便以上のフライトを運航しています。現在、総額 30 億ドルを投じて空港施設やプロダクト、空港および機内での顧客サービス向上とテクノロジー導入を進めています。詳しくはホームページ delta.com をご覧ください。

<報道関係者お問い合わせ先>

デルタ航空太平洋地区広報部

e-mail: corpcommjapan@delta.com

日本語ニュースルーム <http://delta.jp.mediaroom.com/>