

旅行のプロとオンライン相談 HIS 全店舗に「ビデオチャット接客」一斉導入

株式会社エイチ・アイ・エス（本社：東京都港区 代表取締役会長兼社長：澤田秀雄 以下、HIS）は、旅行事業における集客のメインチャネルを店舗からオンラインへ転換していく一環として、3月22日（月）よりHIS全店舗に「ビデオチャット接客」を一斉導入いたします。

このたび、株式会社 Zeals(本社:東京都品川区 代表取締役:清水正大)と共同開発した「ビデオチャット接客」をHIS全店舗に導入いたします。店舗導入により、お客様のご自宅からだけでなく、店舗混雑時にもお待たせすることなく旅行コンサルタントによる接客を受けていただけるサービスとなります。店舗におけるカウンターとは別に、「ビデオチャット接客」を行うオンライン相談専用スペースをご用意しており、Wi-Fi環境を充実させた空間で、お客様自身のスマートフォン・タブレット端末を通じて、HISのコールセンターの旅行コンサルタントへ繋がります。

昨今、航空券やホテルといった旅行素材の直販化やスマートフォンの普及といった背景もあり、WEB上からのご旅行のお申込みが増加傾向にあります。旅行申し込み利用チャネル別集計において、2019年10月期より2期連続でWEBからの申込数が店舗からの申し込み数を上回っており、アフターコロナも見据え、店舗統合を加速することで、オフラインからオンラインといったデジタル化を促進いたします。

HISが持つ国内の全店舗に「ビデオチャット接客」を導入し、対面式のコンサルティング接客をご利用されているお客様にむけても、新しいデジタル空間の接客体験の機会をご提供いたします。



（「ビデオチャット接客」イメージ動画：https://youtu.be/9sjjpa_3yNw）

店舗における、「ビデオチャット接客」サービス概要（詳細URL：<https://www.his-j.com/info/videochat/index.html>）

① スマートフォンに特化した新しいビデオチャットの開発

どこにいても気軽に相談できるサービスを実現するために、スマートフォンサイズに合わせた画面レイアウトや、チャットを使ったコミュニケーション機能、画面共有機能など旅行の接客に必要なツールをあらたに開発いたしました。

② 現在営業中の店舗に、オンライン相談専用スペースの設置

各店舗内にオンラインでの相談専用スペースを設け、店舗混雑時には専用スペースで「ビデオチャット接客」をうけて頂けるようになりました。「ビデオチャット接客」の日時も、ご来店と同様に事前に予約することもでき、時間帯や店舗縮小による混雑を緩和します。さらには、HIS店舗以外でもお客様ご自身のデバイスを使い、店舗同様のサービスを受けていただく事もできるので、近隣のカフェなどとの協業も可能となります。

③ お問い合わせ内容に応じたマッチングにより、最適なコンサルティングを提供（予定）

ビデオチャット接客は、お客様のご旅行出発地に応じてその地区のコールセンターにつながります。今後は、お客様の旅行目的地に応じて、その地域に詳しい旅行コンサルタントがマッチングされ、コンサルティングする仕組みを予定しております。お客様にとっての最適な旅のコンサルティングをご提供出来るマッチングを目指してまいります。

HISは、お客様一人ひとりに対して最適な旅のサービスと接客体験をご提供できるよう、オンラインの検索性とスタッフのコンサルティングにより、お客様に寄り添ったコミュニケーションのあり方を時代に合わせて進化させていきたいと考えております。