

気軽に問い合わせが可能なチャットサービスを7月11日より提供開始！ ～電話が難しいユーザや瞬時に回答を求めるユーザからの声に対応～

株式会社 DeNA トラベル（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：中野 正治）は、オンライン総合旅行サービス「DeNA トラベル」（URL：<http://www.skygate.co.jp/>）において、カスタマーセンターへのお問合せ方法にチャットサービスを2017年7月11日より追加します。



The screenshot shows the 'Customer Center Inquiry' page on the DeNA Travel website. It features three main contact options:

- 電話 (Phone):** 応答までの平均待ち時間：1～2分。※各サービスにより営業時間が異なります。曜日・時間帯によってはお問い合わせが集中し、お待たせする場合がございます。お待ちいただく場合は弊社より折り返しご連絡させていただくサービスを実施しております。
- メール (Email):** 24時間受付可能。平日10:00～17:00までのお問い合わせ→即日回答（毎月第3水曜日は10:00～15:00まで）。上記以外のお問い合わせ→翌営業日（平日）までの回答。※メールは回答までに時間を要するため、お電話をおすすめしております。
- チャット (Chat):** 平日10:00～18:00（毎月第3水曜日は10:00～15:00）。曜日・時間帯によってはお問い合わせが集中し、お待たせする場合がございます。※現在チャットをご利用いただけません。

カスタマーセンター問い合わせページ

<http://www.skygate.co.jp/annai/faq/cc.html>

今まで、ユーザからカスタマーセンターへの問い合わせは基本的に電話もしくはメールのみとなっていました。しかし、電話が難しいユーザや瞬時に回答を求めるユーザからの声を反映し、いつでもユーザが問い合わせをしやすい環境づくりの一環として、誰でも気軽に問い合わせが可能なチャットサービスを常設することとなりました。

チャットサービスを設置することにより、課題であった電話の待ち時間の解消が期待されるほか、メールでは難しい、電話のようなリアルタイムでのコミュニケーションを気軽に行うことができます。

DeNA トラベルでは、今後もユーザがより利用しやすいサービスへの改善に努めていきます。

※本案件は後日、ユーザの声により改善されたサービスを報告する特設サイトへ掲載予定です。

<http://www.skygate.co.jp/annai/voice/>

※チャット対応時間帯

平日 10:00-18:00

毎月第3水曜日 10:00-15:00

日本最大級オンライン総合旅行サービス 「DeNA トラベル」(<http://www.skygate.co.jp>)

「DeNA トラベル」は、格安航空券や海外ツアー、国内外ホテル、国内高速バスを中心に幅広い旅行商品を取扱うオンライン総合旅行サービスです。24 時間利用可能なリアルタイム検索や空席照会・即時予約・決済などオンラインならではのサービスを提供しています。

航空券は 1,500 以上の都市・2 万以上のコースが最短 2 時間前まで即時予約可能。ホテルは国内外の約 8,000 都市・約 60 万軒と日本最大級の取扱い数に加えて、海外のホテル宿泊料が他サービスよりも高額であった場合は差額の 3 倍を返金する「最安値保証」を実施しています。

※「最安値保証」の適用条件についてはキャンペーンページをご覧ください。

URL : <http://www.skygate.co.jp/hotel/campaign/saiyasune/>



本件に関するお問い合わせ先

株式会社DeNAトラベル PR担当：黒田
TEL:03-6866-5975 FAX:03-6866-5979
E-Mail:media-pr@dena-travel.com