

アバター遠隔接客システム「TimeRep」を3月1日より導入開始 ～ 旅行会社店舗における接客体験価値の向上へデジタル活用を推進 ～

株式会社日本旅行（本社：東京都中央区、代表取締役社長：小谷野悦光）のグループ会社、株式会社日本旅行リテイリング（本社：東京都中央区、社長：大槻厚）は、株式会社ヒト・コミュニケーションズ・ホールディングスグループの株式会社 UsideU（代表取締役：高岡淳二）が運営するアバター遠隔接客システム「TimeRep（タイムレップ）」を導入し、日本旅行リテイリング店舗にて、3月1日よりサービス開始します。

日本旅行リテイリングでは、新常態に対応した店舗運営における接客体験価値の向上に努めております。この度、旅行会社店舗の接客において大切なお客様とのファーストコンタクトとなる「受付」「ヒアリング」などを、コロナ禍に求められる非対面・非接触に、かつお客様に寄り添ったホスピタリティ高い接客を両立できるアバターオンライン接客を開始します。

今回導入するアバター遠隔接客システム「TimeRep」は、店舗にアバター接客用のモニターを設置することで、来店されたお客様が画面をタップするだけで旅行接客経験豊富なアバターが、ご用件のお伺いから旅行に関するヒアリングまでお客様の意を汲んだ適確な接客を実現します。現在は、店舗における旅行相談は事前予約制をとっておりますが、アバター接客においては予約不要となっており、以前のように旅行会社の店舗にて、旅行を計画するきっかけとなるご相談やプロのアドバイスを聞いてみたいというご要望にお応えするものです。アバター接客を経て、旅行申込みをご希望される場合は、店舗スタッフがご相談に対応します。

また、アバターを活用することで、少数のスタッフが複数店舗のお客様に対応することが可能となり店舗運営における生産性向上を図るとともに、在宅勤務でのアバターオンライン接客を可能とするなどスタッフの多様な働き方への柔軟な対応を検討してまいります。今後も、お客様の体験価値向上のため、デジタル技術を積極活用し、実店舗および今後取り組みが加速される仮想店舗の新たな可能性に挑戦してまいります。

▼ 実施店舗（下記以外にも導入予定）

東日本地区：

イオンモール浦和美園支店、横浜ポルタ支店、市川コルトンプラザセンターモール支店

西日本地区：イオンモール橿原支店、TiS 加古川支店、あまがさきキューズモール支店

▼ 開始時期 2022年3月1日（火）11時

TimeRep 公式サイト <https://timerep.jp/>



このリリースに関するお問い合わせ先

株式会社日本旅行リテイリング

企画部 広報担当 TEL：03-6264-1391

東京都中央区築地 5-4-18 汐留イーストサイドビル 7階