

第11-024号
2012年3月21日
ANA セールス株式会社

～旅行業界初！聴覚障がいのお客様へのサポート～
耳や言葉が不自由な方のための「代理電話サービス」を開始します！

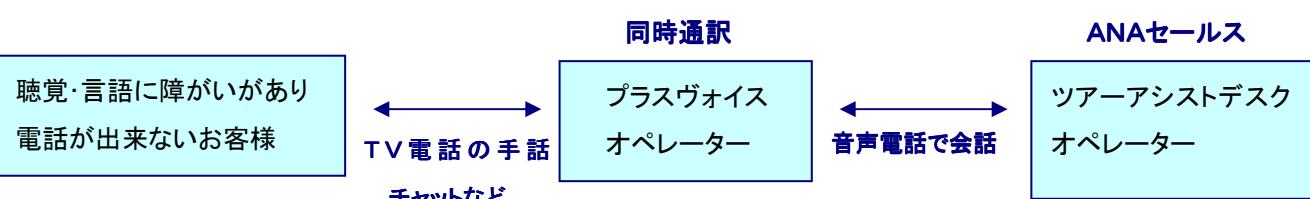
- 聴覚や言語に障がいがあり電話が出来ないお客様向けに「代理電話サービス」を開始。
- 旅行のお問い合わせやご希望などを、お待たせすることなくスムーズにお伺いします。

ANAセールス株式会社(代表取締役社長 稲岡研士・本社東京都港区)は、株式会社プラスヴォイス(代表取締役社長 三浦宏之・本社宮城県仙台市)の協力のもと、聴覚や言語に障がいのあるお客様向けに「代理電話サービス」を2012年4月2日(月)より開始いたします。これまででは、聴覚や言語に障がいのあるお客様より旅行のお問い合わせがあった場合は、FAXやメールでコミュニケーションをはかってまいりましたが、当サービスをご利用いただくことで、お待たせすることなくスムーズに対応することが可能となります。

具体的には、プラスヴォイスのオペレーターが、聴覚や言語に障がいがあり電話のできないお客様と、TV電話での手話やチャットなどで会話しながら、その内容をANAセールスのオペレーターへ音声電話で伝えるもので、旅行のお問い合わせやご希望などをリアルタイムにお伺いすることができます。

これまでANAセールスは、おからだの不自由なお客様の旅行相談窓口「ツアーアシストデスク」の開設や、パンフレットの日程表に歩く時間と路面状況をあらかじめ明記するなど、「ユニバーサルツーリズム(※)」を推進してまいりました。今後も、より多くのお客様が安心して旅行にご参加いただけるよう、各種サービスを拡充してまいります。

■代理電話サービス(4月2日より開始)



プラスヴォイスのオペレーターは、お客様とテレビ電話等を通じて手話やチャットで会話しながら、当社ツアーアシストデスクのオペレーターと音声電話で会話し同時通訳を行う。

詳細URL www.plusvoice.co.jp/ana/index.html (4月2日以降にご覧いただけます)

(※)障がいの有無を含め、年齢・性別・人種・国籍などを問わず、すべてのお客様が快適にご利用いただけるサービスを提供することを意味します。