

2025年1月27日
スカイマーク株式会社

お客様向けチャットサポートサービス 「SKYMARK チャットサポート」の本格的稼働について

スカイマーク株式会社(本社:東京都大田区、代表取締役社長執行役員:本橋^{もとほし} 学^{まなぶ})は、お客様からのお問い合わせや予約の変更・取り消しにチャットで対応する、「SKYMARK チャットサポート」の本格的な稼働を開始しました。



当社ホームページのお問い合わせページ(<https://www.skymark.co.jp/ja/contact/>)より「SKYMARK チャットサポート」にアクセスできます。

従来は、お客様のお問い合わせには電話対応のみで、悪天候や繁忙期には電話が集中するなどご不便をおかけすることがありました。

本サービスの導入により、“シナリオBot”^{※1}に事前に設定してあるシナリオからお客様が問い合わせをしたい項目を選択すれば、すぐに回答を得ることができます。“シナリオBot”^{※1}で解決できない内容も“よくあるご質問検索”^{※1}にお客様がキーワードなどを入力することで、問い合わせをしたい内容に近い質問の候補が表示されます。

さらに、予約の変更や取り消しなどのお手続きをご希望のお客様も、“有人チャットお手続き”^{※2}に接続することで、スムーズに手続きを行えます。

当社は「SKYMARK チャットサービス」の導入により、迅速かつ的確にお客様のお問い合わせ、各種手続きに対応してまいります。

なお「SKYMARK チャットサービス」は、モビルス株式会社の「MOBI BOT」「MOBI AGENT」を使用しています。

※1 “シナリオBot”と“よくあるご質問検索”については、原則としてシステムのメンテナンス時などを除き24時間対応します。

※2 予約の変更や取り消しなど、オペレーターとのチャット対応は8:00～20:30となります。

以上