

## 2017年11月お問合せランキングを発表 年末年始直前！海外旅行に行くときどうすればいい？ 当日の持ち物は？荷物は？この時期に増えるお問い合わせを紹介

株式会社 DeNA トラベル（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：大見 周平、以下 DeNA トラベル）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、お客様からの問い合わせを電話やメール、チャットで受け付けるカスタマーセンターを設けています。

海外旅行の渡航は年末年始にかけて増えていき、この時期は旅行に慣れていないお客様の渡航が増える時期でもあります。当日の持ち物についてや空港へ行く時間についてなど旅行の基本的なことに関する問い合わせは、12月14日時点で1日当たりの問い合わせ件数が11月比103%と増加傾向にあり、年末年始は、普段旅行へ行かない・行けない方の多くが海外旅行へ出掛けるのではないのでしょうか。そのため、このような問い合わせが増えると推測されます。日本政府観光局（JNTO）によると<sup>※1</sup>、10月時点で日本人出国者数の前年比は6か月連続で増加しています。今まで、海外旅行へ行ったことがない人や機会が少なかった人の海外旅行が今後さらに増加するのではないのでしょうか。

そこで、旅行を目前に控えたお客様から、この時期に増加する問い合わせを中心に、今更聞けない旅行に関する疑問と対処方法を紹介します。

### ～旅行初心者によくある質問～

#### Q,荷物はどのくらい預けられますか？

A,航空会社や購入した航空券の種類により異なります。ご利用の航空会社の手荷物情報の確認が必要です。

また、共同運航便<sup>※2</sup>や他の航空会社の運航便が旅程に含まれる場合は、他社の手荷物ルールが適用になる場合があるので注意が必要です。

★手荷物ルールは個数制もしくは重量制など航空会社により異なった規則を採用しています。

個数制は、手荷物1つあたりの大きさと重さが決められ、それを超えない範囲で預け入れ可能な個数を設定しています。

重量制は、預け入れ可能な総重量のみ設定されその範囲であれば個数に関わらず預け入れ可能です。(最大個数を設定している場合もあります。)



#### Q,当日の持ち物は何ですか？

A, eチケットお客様控え、パスポートの2点を搭乗予定のチェックインカウンターにて提示してください。別途、ホテルを予約している場合はホテルバウチャーをお持ちください。(海外ツアーの場合は最終日程表。)

★eチケットお客様控えは入国審査時に提示を求められる場合があります。一部の国と地域では、スマートフォンなどの画面に表示されたものではなく印刷した控えの提示が必要です。スムーズに審査を受けるため、万が一のリスクを避けるためにも、印刷して持っていくことを推奨します。

### ～冬によくある質問～

#### Q,雪の影響で電車が遅延していて到着が遅れそうです。

A, 利用する航空会社のチェックイン最終締め切り時間に間に合うようにチェックインカウンターへ向かってください。どうしても遅れてしまう場合は、空港へ到着時間が何時ごろになるか詳細を伝え、航空会社の指示や判断を仰いでください。

年末年始など空港の混雑が予想される時期は、搭乗手続きだけでなく手荷物検査や出国手続きも大変混雑する事が予想されるので、出発時刻の3時間前など時間に余裕をもって空港へ向かうことをお勧めします。



## Q,雪の影響で飛行機が飛ばなかったらどうなりますか？

A, 雪などの自然災害による運航中止や遅延の判断は、当日航空会社の判断にゆだねられます。空港のホームページや航空会社のホームページで最新の情報を確認してください。運航が難しい場合は、代替便や翌日以降のフライトへの振り替えが行われる場合もあります。欠航した場合のキャンセル料免除の対応は航空会社や状況により異なるので随時確認が必要になります。

## ～子連れ旅行者のよくある質問～

### Q,2歳未満の子供と旅行します。機内でベッドは利用できますか？

A, 乳幼児簡易ベッド(バシネット)を利用する場合、事前に航空会社へリクエストが必要です。乳幼児の身長・体重・月齢によっては利用できない場合があるので事前に確認が必要です。

リクエストしていなくても、当日バシネットの空きがあれば利用できる場合もあるのでチェックインの際に航空会社へご確認ください。(機材によってはバシネットの設置がない場合があります。)

### Q,子ども用の機内食はありますか。

A,航空会社や便によりチャイルドミールやベビーミールの用意があります。その他にも、ベジタリアンミールやシーフードミール、低塩ミールなど様々な機内食を用意しています。希望する場合は、事前のリクエストが必要になるのでカスタマーセンターまで希望を伝えてください。(機内食は航空会社によって異なります。)

現在、年末にかけて旅行の基本的な問い合わせが増加します。通常時に問い合わせが多い内容トップ3を紹介します。

### 2017年11月の海外航空券問い合わせランキング TOP3

- 1位：新規予約に関する問い合わせ
- 2位：日程や名前変更に関する問い合わせ
- 3位：座席指定に関する問い合わせ

DeNA トラベルでは、旅慣れた人も初めて海外に行く人も安心して旅行を楽しめるようサポートしています。海外旅行に対する不安や悩みを解消できるよう、さらにオペレーターのスキルを向上させつつお客様に寄り添った対応を心掛け、サービスの改善に努めます。

※1、日本政府観光局 (JNTO) 発表資料より

[https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/data\\_info\\_listing/pdf/171115\\_monthly.pdf](https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/data_info_listing/pdf/171115_monthly.pdf)

※2、複数の航空会社が一つの飛行機にそれぞれの会社の便名を付けて運航する便のことです。

共同運航便の場合、チェックインは実際に機材を運航する会社のチェックインカウンターで行います。

【年末年始の営業時間】

12月28日(木) 短縮営業(～15:00)

12月29日(金) ～1月3日(水) 休業

1月4日(木) 通常営業

## 日本最大級オンライン旅行総合サービス

### 「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:03-6866-5970  
E-Mail:[media-pr@dena-travel.com](mailto:media-pr@dena-travel.com)