

2025年7月8日

東京都港区愛宕 2-5-1
愛宕グリーンヒルズ MORI タワー19F
株式会社エアトリ
代表取締役社長 兼 CFO 柴田 裕亮

エアトリ 旅行

「エアトリ お客様体験向上キャンペーン第三弾」を実施中！ 2025年4月～6月のご意見とその対応の報告 ～引き続き更なるカスタマーサポート向上のため継続中～

IT の力で、エアトリ旅行事業、IT オフショア開発事業、訪日旅行事業・Wi-Fi レンタル事業、メディア事業、投資事業（エアトリ CVC）、地方創生事業、クラウド事業、マッチングプラットフォーム事業、CXO コミュニティ事業、HR コンサルティング事業、航空会社総代理店事業、レンタカー事業、海外ツアー事業、法人 DX 推進事業・ヘルスケア事業（以降の事業は投資先にて注力）、人材ソリューション事業、クリエイティブソリューション&DX 事業、AI ロボット事業、ゴルフライフサポート事業、外貨自動両替機事業と町家宿泊・日本文化体験事業を含む全 20 事業を手掛ける株式会社エアトリ（本社：東京都港区、代表取締役社長 兼 CFO：柴田 裕亮、証券コード：6191、以下当社）は、「毎日がファン作り」を掲げ、更なるカスタマーサポートの向上を目指して、「お客様体験向上キャンペーン第三弾」を継続実施しており、今後もお客様にとってより良いサービスを提供できるよう、日々改善してまいります。

今回は、2025 年 4 月～6 月に実際にいただいたご意見とその対応を、一部抜粋してご紹介いたします。

■総合旅行プラットフォーム「エアトリ」(<https://www.airtrip.jp/>)

The screenshot displays the Airtrip website's search interface. At the top, there's a navigation bar with icons for various services like flights, hotels, and tours. Below this, a large banner features a woman in a blue uniform, likely an Airtrip staff member. The main search area contains a form with the following fields and options:

- 最大88%OFF 国内航空券販売中!! もちろん海外航空券もおトク! いますぐ Check ▶** (Maximum 88% OFF domestic flight tickets!! Of course, foreign flight tickets are also a great deal! Check now ▶)
- 往復** (Round trip) selected, with options for **片道** (One-way) and **周遊** (Itinerary).
- 出発地** (Origin): 東京(羽田・成田) (Tokyo (Haneda/Narita))
- 目的地** (Destination): 新千歳 (New Chitose)
- 出発日** (Departure date): 2025/07/08
- 現地出発日** (Local departure date): 2025/07/09
- 搭乗人数** (Number of passengers): 大人1名、子供・幼児0名 (1 adult, 0 children/toddlers)
- 最安値を検索** (Search for the lowest price)

本件に関するお問い合わせ

株式会社エアトリ 代表取締役社長 兼 CFO 柴田 裕亮
TEL : 03-3431-6191 FAX : 03-3431-6192
Mail : info@airtrip.co.jp

■エアトリ お客様体験向上キャンペーン第三弾

期間	2024 年 7 月 1 日（月）～ 継続実施
商品	LCC で行く沖縄・那覇もしくは北海道・札幌往復航空券（※1）を、毎月抽選で 10 名様にプレゼント
応募方法	エアトリにて国内航空券もしくは海外航空券を購入された方にお送りするメール（※2）に記載されたアンケートフォーム（複数問）にご回答ください。ご回答頂いた方の中から抽選にてご当選者様を決定し、後日ご連絡いたします。
ポイント進呈	実際に改善に至るご意見を頂いた方には、毎月 6 名までを上限に、エアトリポイント 5,000 ポイントをプレゼント

※本キャンペーンは予告なく変更、終了する場合がございます。

※1：成田国際空港発もしくは関西国際空港発となります。

※2：国内航空券の場合はご搭乗前、海外航空券の場合は帰国後に、ご利用頂く皆様にメールをお送りしております。

■2025 年 4 月～6 月にいただいたご意見とその対応の一例

【国内航空券】

○ご意見：メール内容にて呼び名が異なっている部分があり、呼称を統一して欲しいです。

→対応：お客様へお送りしているメール内のテキストを一部修正し、「区間」と記載していた部分を「フライト」へ変更しております。

○ご意見：保険代金と航空券代金が合算された領収証が欲しいです。

→対応：メールに添付の領収証 URL の内容を、航空券代金だけの領収証から、保険代金込みの領収証へ変更いたしました。

○ご意見：手配がちゃんとできているのか分かりません。

→対応：手配完了時間の目安を、予約確認画面に表示するよう改修いたしました。

【海外航空券】

○ご意見：航空券検索の際に、条件の違う航空券（席指定が出来ない、荷物費用が含まれていない等）について、表示や比較をしやすいようにしてほしい。

→対応：座席指定・手荷物条件・変更・取消条件など、条件に応じた運賃設定がある航空券の販売、ならびに分かりやすい表示を行うよう改善いたしました。

○ご意見：オペレーターの対応は良かったが、電話が繋がるまで時間がかかるため、時間に余裕がある時でないと連絡ができない。

→対応：コールセンターへお電話をいただいた際の冒頭アナウンスを短縮し、お電話が繋がるまでの時間を改善いたしました。

【海外アクティビティ】

○ご意見：現地での交通機関（鉄道、バス等）の手配ができれば良い。現状は他のサイト等で手配しています。

→対応：エアトリサイト内で海外の交通チケット等も購入できるよう、海外アクティビティのサービスを今年 5 月より開始いたしました。

■業績に与える影響

今期の当社グループの業績へ与える影響は軽微と見込んでおります。今後、変更の必要が生じた場合には適時にお知らせいたします。

今後も当社グループはより良いサービスの提供につとめるとともに、さらなる事業拡大、発展に邁進してまいります。

【株式会社エアトリ】

本 社：東京都港区愛宕 2-5-1 愛宕グリーンヒルズ MORI タワー 19F

社 名：株式会社エアトリ

代表者：代表取締役社長 兼 CFO 柴田 裕亮

資本金：1,790,478 千円（払込資本 3,908,103 千円）

URL：<https://www.airtrip.co.jp/>

本件に関するお問い合わせ

株式会社エアトリ 代表取締役社長 兼 CFO 柴田 裕亮

TEL：03-3431-6191 FAX：03-3431-6192

Mail：info@airtrip.co.jp

【エアトリ公式 SNS】

Facebook（コーポレート）：<https://www.facebook.com/airtrip.co.jp>

Facebook（サービス PR）：<https://www.facebook.com/airtrippr>

X（旧 Twitter）：https://x.com/airtrip_pr

【当社事業別会社・サービスサイト】

①エアトリ旅行事業

総合旅行プラットフォーム「エアトリ」：<https://www.airtrip.jp/>

エアトリ旅行事業案内：https://www.airtrip.co.jp/service/online_travel/

②IT オフショア開発事業

株式会社ハイブリッドテクノロジーズ：<https://hybrid-technologies.co.jp/>

EVOLABLE ASIA CO., LTD.：<https://evolvable.asia/>

IT オフショア開発事業案内：<https://www.airtrip.co.jp/service/offshore/>

生成系 AI 総合プラットフォーム「エスマ AI」：<https://smartai.airtrip.co.jp/service/>

③訪日旅行事業・Wi-Fi レンタル事業

株式会社インバウンドプラットフォーム：<https://www.inbound-platform.com/>

訪日旅行事業・Wi-Fi レンタル事業案内：<https://www.airtrip.co.jp/service/inbound/>

Wi-Fi レンタルサービス「グローバルモバイル」：<https://www.globalmobile.co.jp/>

訪日向け Wi-Fi レンタルサービス「Japan Wireless」：<https://www.japan-wireless.com/en>

④メディア事業

株式会社まぐまぐ：<https://www.mag2.co.jp/>

メディア事業案内：<https://www.airtrip.co.jp/service/lifeinnovation/>

メールマガジン「まぐまぐ！」：<https://www.mag2.com/>

メディア「MAG2NEWS」：<https://www.mag2.com/p/news/>

メディア「MONEY VOICE」：<https://www.mag2.com/p/money/>

メディア「TRIP EDITOR」：<https://tripeditor.com/>

メディア「by them」：<https://by-them.com/>

⑤投資事業（エアトリ CVC）

投資事業案内：<https://www.airtrip.co.jp/service/investment/>

⑥地方創生事業

株式会社エヌズ・エンタープライズ：<https://www.nsenderprise.co.jp/>

地方創生事業案内：https://www.airtrip.co.jp/service/regional_revitalization/

パッケージツアー販売サイト「ニーズツアー」：<https://www.needstour.com/>

勤怠管理システム「勤怠プラス」：<https://kinpla.com/>

⑦クラウド事業

株式会社かんざし：<https://www.kanxashi.co.jp/product/>

クラウド事業案内：https://www.airtrip.co.jp/service/cloud_business/

かんざしクラウド：<https://www.kanxashi.com/>

くちこみクラウド：<https://www.cuticomi.com/>

ぜいごがたクラウド：<https://www.xenigata.com/>

クラウド転送シャシーン：<https://www.shaseen.com/>

ばんそうクラウド：<https://www.vansow.com/>

わきざしクラウド：<https://www.wakixashi.com/>

かんざし WEDDING：<https://www.kanxashi-wedding.com/>

クラウド商談どこでも SHOWBY：<https://www.showby.cloud/>

人工知能ぜんまい：<https://www.xenmai.jp/>

Oshiharai Pay：<https://www.oshiharai.com/>

スペシャルクーポン.jp：<https://www.special-coupon.jp/>

⑧マッチングプラットフォーム事業

株式会社 GROWTH：<https://growth-company.jp/>

マッチングプラットフォーム事業案内：https://www.airtrip.co.jp/service/matching_platform/

本件に関するお問い合わせ

株式会社エアトリ 代表取締役社長 兼 CFO 柴田 裕亮

TEL：03-3431-6191 FAX：03-3431-6192

Mail：info@airtrip.co.jp

- マーケティング領域特化型ジョブマッチングプラットフォーム『JOB DESIGN』
: <https://growth-service.jp/job-design/for-business/>
- マーケティング領域特化型ハイクラス転職支援サービス『JOB SELECTION』: <https://jobselection.jp>
- 化粧品ブランド「paranina」: <https://www.paranina.jp>
- ⑨CXO コミュニティ事業
CXO コミュニティ事業案内: https://www.airtrip.co.jp/service/cxo_community
- ⑩HR コンサルティング事業
株式会社ノックラーン: <https://corporate.knocklearn.com/>
HR コンサルティング事業案内: https://www.airtrip.co.jp/service/hr_consulting/
急成長スタートアップ向け 中途採用支援事業「Recboo」: <https://recboo.com/>
- ⑪航空会社総代理店事業
航空会社総代理店事業案内: https://www.airtrip.co.jp/service/general_agent/
- ⑫レンタカー事業
レンタカー事業案内: https://www.airtrip.co.jp/service/rent_a_car/
沖縄オープンレンタカー: <https://opencar-okinawa.com/>
- ⑬海外ツアー事業
株式会社かもめ: <https://corp.kamometour.co.jp/>
海外ツアー事業案内: https://www.airtrip.co.jp/service/overseas_tour/
エアトリハワイツアー: <https://www.skygate.co.jp/pickup/hawaii/>
ファーストワイズ: <https://www.1stwise.com/>
かもめツアー（eかも。）: <https://corp.kamometour.co.jp/>
- ⑭法人 DX 推進事業・ヘルスケア事業（投資先にて注力）
株式会社ピカパカ: <https://www.pikapaka.co.jp/>
法人 DX 推進事業・ヘルスケア事業案内: <https://www.airtrip.co.jp/service/healthcare/>
クラウド型法人出張サポート「ピカパカ出張 DX」: <https://www.pikapaka.co.jp/service/welfare/btm/>
デジタル営業システム「ピカパカ営業 DX」: <https://www.pikapaka.co.jp/service/welfare/sfa/>
送客支援サービス「ピカパカ送客 DX」: <https://www.pikapaka.co.jp/service/healthcare/media/>
- ⑮人材ソリューション事業（投資先にて注力）
株式会社ピカパカエージェント: <https://pikapaka-agent.co.jp/>
人材ソリューション事業案内: https://www.airtrip.co.jp/service/human_solution/
- ⑯クリエイティブソリューション&DX 事業（投資先にて注力）
ノースシア株式会社: <https://www.north-s.co.jp/>
クリエイティブソリューション&DX 事業案内: https://www.airtrip.co.jp/service/creative_solutions/
映像・動画制作サービス「クリエイティブ for 発注者」: <https://match.creshore.jp/>
カット表かんたん作成クラウド「カットウヒー」: <https://lp.cut-panther.com/>
- ⑰AI ロボット事業（投資先にて注力）
ドーナツロボティクス株式会社: <https://www.donutrobotics.com/>
AI ロボット事業案内: <https://www.airtrip.co.jp/service/airobots/>
- ⑱ゴルフライフサポート事業（投資先にて注力）
ゴルフライフ株式会社: <https://www.golf-life.co.jp/>
ゴルフライフサポート事業案内: <https://www.airtrip.co.jp/service/golflife/>
- ⑲外貨自動両替機事業（投資先にて注力）
株式会社セラ・ホールディングス: <https://cerahd.jp/>
外貨自動両替機事業案内: <https://www.airtrip.co.jp/service/extech/>
- ⑳町家宿泊・日本文化体験事業（投資先にて注力）
株式会社エイジーインターナショナル: <https://www.aj-itb.com/>
町家宿泊・日本文化体験事業案内: <https://www.airtrip.co.jp/service/machiya/>

【当社 IR サイト】

<https://www.airtrip.co.jp/ir/>

本件に関するお問い合わせ

株式会社エアトリ 代表取締役社長 兼 CFO 柴田 裕亮

TEL : 03-3431-6191 FAX : 03-3431-6192

Mail : info@airtrip.co.jp