

2025年10月6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7月～9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、エンタープライズ DX 開発事業、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）、人材リユース事業、クリエイティブリユース&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 21 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7月～9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/>)



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7月～9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：領収書のダウンロードがPC用とありましたが、スマホ用の案内が情報不足に感じられました。

→対応：スマホからも領収書のダウンロードができる旨、お客様へお送りするメール内のテキストを一部修正いたしました。

○ご意見：クレジットカードで支払いの際、カードの名前入力が大文字になっており、うまく入力できず何度も諦めかけました。

→対応：お支払い画面にてクレジットカード名義を入力する際、半角英字のみの正しい入力となるよう制御をかけました。

○ご意見：「自動チェックイン機」を随時廃止することですが、航空会社によっては自動チェックイン機が利用できる場所もある中で、なぜできないのですか？

→対応：当初自動チェックイン機は廃止の予定でしたが、方向性が変わり継続となったため、お客様へお送りするメールや、ご利用ガイドの内容を修正いたしました。

【海外航空券】

○ご意見：名前を誤って入力してしまい、電話で変更をしていただきましたが手数料がかかってしまいました。もう少しわかりやすい表示にしていけると間違いも減るかと思います。

→対応：お客様情報を誤ってご入力された可能性がある場合に、確認画面にてチェックをしていただく仕様を改善いたしました。

○ご意見：最近お海外の入国審査があらかじめwebで登録するところもあり、その案内やサイト上の情報があると助かります。

→対応：各国の出入国に関する情報を取りまとめたページをリニューアルし、お客様へのご案内を強化いたします。

【海外ホテル】

○ご意見：初めてのハワイ旅行で利用させていただきました。リゾート費が別途かかることをもう少し分かりやすく明記していただけたら現地で戸惑うこともなかったのかなと思います。

→対応：リゾート料金が別途かかる場合があることを、料金内訳に明示するよう改善いたします。

■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

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

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

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「エアスマ 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.nsenenterprise.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/>

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

- 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/
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://kamometour.co.jp/>
- ⑭エンタープライズ DX 開発事業
株式会社 NAYUTA : <https://www.g-nayuta.co.jp/>
エンタープライズ DX 開発事業案内 : https://www.airtrip.co.jp/service/enterprise_dx
- ⑮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/>
- ⑯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/
- ⑰クリエイティブソリューション&DX 事業 (投資先にて注力)
ノースショア株式会社 : <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「クシヨア 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/>
- ⑱AI 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/>
- ⑲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/>
株式会社プロモ : <https://ssl.promo.co.jp/>
ゴルフライフサポート事業案内 : <https://www.airtrip.co.jp/service/golflife/>

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

⑩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/>

⑪町家宿泊・日本文化体験事業（投資先にて注力）

株式会社エイジェインターブリッジ：<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