

2026年4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

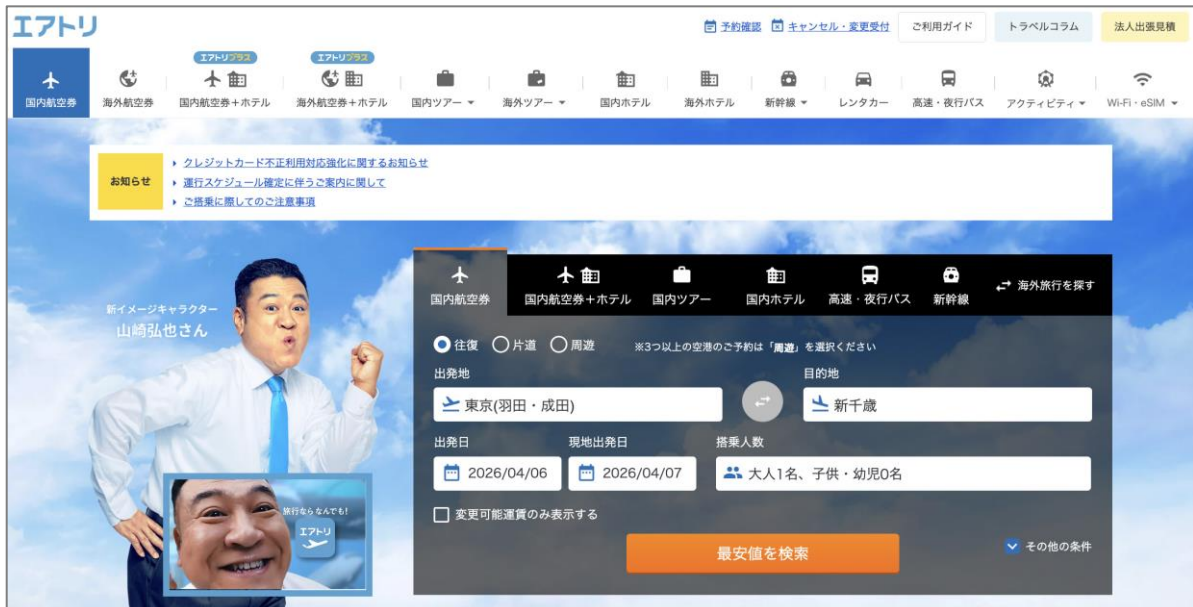
エアトリ 旅行

「エアトリ お客様体験向上キャンペーン第三弾」を実施中！ 2026年1月～3月のご意見とその対応の報告 ～引き続き更なる顧客満足度向上のため継続中～

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・デジタルマーケティング事業、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、美容 FC 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 22 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、更なる顧客満足度の向上を目指して、カスタマーサポートの強化を図る、「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、2026年1月～3月に実際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で行く中縄・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、ご利用頂く皆様へメールをお送りしております。

■2026年1月～3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：座席指定をする際に、座席指定のボタンを押してから、その後どこに進んでいいかわかりにくかったです。

→対応：予約確認画面の「座席指定をする」というボタンの配置を変え、発券前で指定ができない場合は、ボタンをグレーアウトにする変更対応をしております。

○ご意見：申込の際にクレジットで支払い完了したにも関わらず、支払い願いのメールが届きました。再度ログインして支払い完了である事を確認したので問題はなかったですが、タイムラグがあるとはいえ、焦りました。

→対応：同じメールが複数届いたり、お申込みが重複してしまった場合は、ご連絡をいただくよう注意喚起文言とカスタマーセンターの電話番号を明記いたしました。

○ご意見：往復航空券を購入後、都合で往路のみキャンセルし別便を予約した際、帰りの飛行機まで誤ってキャンセルされていないかが心配で、アプリの予約詳細を見ましたが分かりづらく、電話確認してようやく安心出来ました。キャンセル分を表示する場合は、取り消し線を使うなど記載方法を工夫してもらえるとありがたいです。

→対応：予約確認画面にて、キャンセル済みの方はグレーに色付けし、取消状況を半別しやすく修正いたしました。

【海外航空券】

○ご意見：海外旅行の予約内容確認のリンクにアクセスするまでのプロセスが長いです。

→対応：海外航空券の予約完了メールをテキストからHTMLに変更し、予約内容やマイページへのリンクをわかりやすく表示するよう改善いたしました。

○ご意見：事前座席指定に必要なため、航空会社の予約番号を分かるようにしてほしいです。

→対応：マイページのeチケットダウンロードのアイコン部分に、「eチケットに航空会社の予約番号が記載されている」旨を表示する対応を行いました。

【海外アクティビティ】

○ご意見：海外アクティビティで予約できる種類が、もう少し多かったら良いなと感じました。

→対応：海外アクティビティについて、エアトリサイト上で販売できる商品をより拡充いたしました。

■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。

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

【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-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：1,805,647 千円（払込資本 3,938,440 千円）

URL：<https://www.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/>

わかざしクラウド：<https://www.wakixashi.com/>

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

- 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/>
ほてぐる : <https://hoteguru.com/>
- ⑧マッチングプラットフォーム事業・デジタルマーケティング事業
株式会社 GROWTH : <https://growth-company.jp/>
マッチングプラットフォーム事業・デジタルマーケティング事業案内 : 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美容 FC 事業
株式会社 SPEED spring : <https://bupura.jp/company>
美容 FC 事業案内 : https://www.airtrip.co.jp/service/beauty_fc/
小顔サロン「BUPURA」 : <https://bupura.jp/>
- ⑯法人 DX 推進事業・ヘルスクア事業 (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・ヘルスクア事業案内 : <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/>
- ⑰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/
- ⑱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「クリシア for 発注者」 : <https://match.creshore.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

- 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/>
- ⑳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/>
- ㉑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/>
- ㉒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