

2026 年 10 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！ 2026 年 7 月～9 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、グローバル IT 総合サービス事業、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、ポータルサイト事業、法人 DX 推進事業・ヘルスケア事業、人材ソリューション事業、エアトリワイ事業、AI ロボット事業（以降の事業は投資先にて注力）、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 23 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 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/>)

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 man in a white shirt and blue tie, pointing upwards. The main search area includes a form with fields for '出発地' (Origin), '目的地' (Destination), '出発日' (Departure Date), '現地出発日' (Local Departure Date), and '搭乗人数' (Number of Passengers). There are also radio buttons for '往復' (Round-trip), '片道' (One-way), and '周遊' (Multi-stop). A button labeled '最安値を検索' (Search for the lowest price) is prominently displayed. The background of the search area is a blue sky with clouds.

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
特 典	・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 ・実際に改善に至るご意見を頂いた方には、毎月 6 名様を上限にエアトリポイント 5,000 ポイントをプレゼント
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。

※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。

■2026 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：キャンセルされているかが分かりづらいです。予約確認からの申し込み確認ですが、入金をしなかったものも表示されており、どれなのか探すのに少し面倒です。予約キャンセルしたものは、こちらに表示されないほうがもっと使いやすいと思います。

→対応：予約履歴一覧の画面上で、キャンセルした記録などの見分けがつかうように、表示を薄い色に変更し、ステータスバッジで「キャンセル済み」と明記をしております。

○ご意見：予約した航空会社からのメールが全て英語で分かりにくいです。

→対応：一部航空会社から直接、英語文面のメールが届く旨を、入金完了メールに追記いたしました。

○ご意見：返金がない航空券ということを知らなかったです。

→対応：予約時の「情報入力画面」と「予約内容確認画面」に、（※払戻対象外）と該当券種名の下に追記いたしました。

【海外航空券】

○ご意見：カレンダーと金額がわかりやすくなれば日程も選びやすいです。

→対応：エアトリアプリにて、海外航空券の検索結果ページ上部に、「前後日の最安価格」を表示する機能を追加いたしました。

○ご意見：eチケットの出力表示が不明確です。

→対応：「テキストリンク」であったeチケットのダウンロード部分を、より視認性の高い「ボタン」形式に変更し、ひと目でわかりやすくダウンロードいただけるよう改善いたしました。

【海外アクティビティ】

○ご意見：空港送迎でなかなかドライバーさんと会えず苦労し、遊べる時間をロスしてしまいました。

→対応：海外アクティビティにて、現地催行会社とお客様が直接メッセージのやりとりができる機能を追加いたしました。

■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：1,994,528 千円（払込資本 4,316,202 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/>

②グローバル IT 総合サービス事業

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/>

グローバル IT 総合サービス事業案内：<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.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/>

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>
- 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ポータルサイト事業
ポータルサイト事業案内 : https://www.airtrip.co.jp/service/portal_site/
国内最大級の旅行情報サイト「トラベル.jp」 : <https://www.travel.co.jp/>
- ⑰法人 DX 推進事業・ヘルスケア事業
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/>
- ⑱人材ソリューション事業
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/

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

①⑨エアトリハワイ事業

Muumuu Rainbow Fashion LLC : <https://muumuurainbow.com/>

エアトリハワイ事業案内 : https://www.airtrip.co.jp/service/airtrip_hawaii/

Princess Kaiulani Fashions : <https://www.princesskaiulanifashions.com/>

Muumuu Mall : <https://www.muumuumallhawaii.com/ja>

Muumuu Rainbow/Lidia Hawaii : <https://muumuurainbow.com/>

②⑩AI 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/>

②⑪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/>

②⑫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/>

②⑬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