

2025年1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

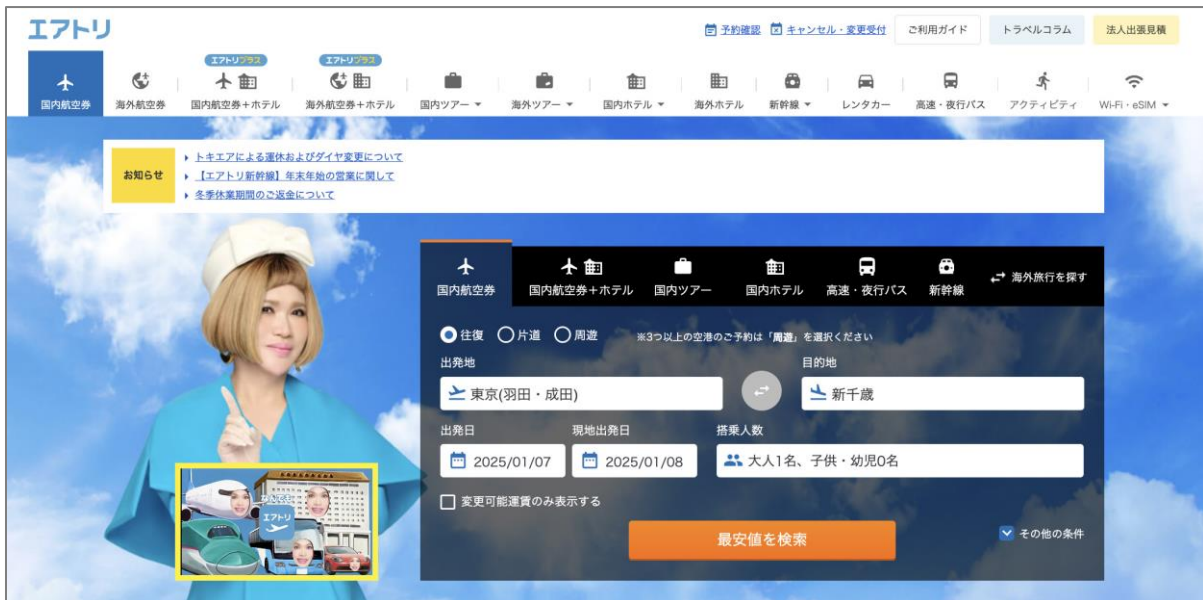
エアトリ 旅行

エアトリは引き続き更なるカスタマーサポート向上のため 「エアトリ お客様体験向上キャンペーン第三弾」を継続実施中！ ～2025年1月 キャンペーン経過報告～

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、クリエイティブソリューション&DX 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、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、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 17 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、2024年10月～12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。

ポイント贈呈：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、ご利用頂く皆様にメールをお送りしております。

■2024年10月～12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：往復で、発着地が異なる場合の申し込み方法がわかりにくいです。

→対応：エアトリTOPページの検索窓のテキストを変更いたしました。

（修正前）※2区間以上のご予約は「周遊」を選択ください。

（修正後）※3つ以上の空港のご予約は「周遊」を選択ください。

○ご意見：搭乗案内メールが届くまで、搭乗までの流れと時間が明確でない、搭乗までの流れの説明が欲しいです。また、メールが何件か届くため、どのメールの保存が必要なのかがわかりにくいです。

→対応：メールの文章をより分かりやすく修正をいたしました。

○ご意見：どこのターミナルから出発するか分かりません。飛行機での旅に慣れていないため、もう少し詳しい案内が欲しいです。

（ターミナルや案内図など）

→対応：ご利用ガイドに「ターミナルについて」のページを新規作成し、空港ごとに、航空会社の出発ターミナルを記載しております。

【海外航空券】

○ご意見：航空会社都合による変更があった場合、突然航空会社から個人宛にメールが来られても気づかない場合や迷惑メール扱いで見られないことがあります。エアトリさんがもっと早い段階で情報共有や他の候補案の提示をして欲しかったです。

→対応：海外航空券に関して、航空会社からのスケジュール変更や連休の連絡があった場合、エアトリからお客様へ自動で通知が届くように機能を改善し、早期のご連絡体制を実現しました。

○ご意見：エアトリのサイトから座席指定出来ると便利だと思います。

→対応：一部座席指定の対象外であった海外航空券においても、マイページから座席指定ができるよう機能改善いたしました。

【海外ホテル】

○ご意見：海外航空券とホテルを同時に予約するときは、子どもの年齢を11歳まで入力出来ませんが、海外ホテルのみ予約しようとすると、子どもの年齢を6歳までしか選択できないため、注意書きで説明を記載いただけると良いと思いました。海外ホテルは子どもは12歳まではエクストラベットで無料のことも多いので、そのあたりも柔軟にできると助かります。

→対応：海外ホテル予約時の子供の年齢を、海外航空券に合わせ0～11歳に拡大させていただきます。

■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。

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：1,789,619 千円（払込資本 3,906,385 千円）

U R L：<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

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.nsenprise.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

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

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

かんだしクラウド：<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/>

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

- 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/>
人工知能げんまい : <https://www.xenmai.jp/>
CANCEL PAY : <https://www.cancel-pay.jp/>
Oshiharai.com : <https://www.oshiharai.com/>
スペシャルクーポン.jp : <https://www.special-coupon.jp/>
- ⑧クリエイティブソリューション&DX 事業
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「クリシア for 発注者」 : <https://match.creshore.jp/>
カット表かんたん作成クラウド「カットワーカー」 : <https://lp.cut-panther.com/>
- ⑨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>
- ⑩CXO 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
- ⑪HR 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/>
中高生に向けた社会人によるキャリア教育支援事業「KnockLearn」 : <https://knocklearn.com/>
高校生向け実践型オンラインプログラム「KnockLearn DIVE」 : <https://dive.knocklearn.com/>
- ⑫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/>
- ⑬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/
- ⑭AI 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/>
- ⑮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/>
- ⑯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/>

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

⑰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