

2024年7月1日

各 位

会社名	株式会社エアトリ
代表者名	代表取締役社長 兼 CFO 柴田裕亮 (コード番号：6191 東証プライム)
問合せ先	代表取締役社長 兼 CFO 柴田裕亮 (TEL. 03-3431-6191)

**エアトリは「毎日がファン作り」を掲げ、引き続きカスタマーサポートの
更なる向上を目指し、お客様体験向上キャンペーン第三弾を実施！**

**～改善に至るご意見を頂いた方の中から毎月6名までエアトリポイントを贈呈！～
～お電話を頂いた後に電話対応に関するアンケートをSMSでトライアル実施！～**

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、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、マッチングプラットフォーム事業、CXO コミュニティ事業とヘルスケア事業・福利厚生事業（投資先にて注力）を含む全12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、2019年実施の「飛んでエアトリ～愛あるディスリキャンペーン～」、そして昨年の「お客様体験向上キャンペーン」に続き、今後も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」を実施することをお知らせいたします。

第三弾では、エアトリでのご購入者様を対象にお客様アンケートを行い、カスタマーサポートに対するご意見を頂いた方の中から抽選で、沖縄・那覇もしくは北海道・札幌の往復航空券をプレゼントするだけでなく、エアトリサービスで実際に改善に至るご意見を頂いた方の中から毎月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してまいります。

エアトリは、エアトリグループの約束として「毎日がファン作り」を掲げ、お客様からのお問合せが増加する中で、よりスムーズに快適にご予約を頂けるよう、カスタマーサポート体制を拡充し、応答率80%以上の継続に努めてまいりました。直近では、コールセンターへお電話頂いたお客様に対して、お電話後すぐにSMS送信にて、電話対応に関するアンケートをトライアル実施しております。今後も、より良いサービスを目指して日々改善してまいります。

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



■キャンペーン概要

キャンペーン名：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に、ご利用頂く皆様にメールをお送りしております。

<アンケート画面 イメージ>

お客様体験向上キャンペーン第三弾
アンケート【国内航空券】



この度はお申し込みいただきまして誠にありがとうございます。
現在、当社では「お客様体験向上キャンペーン」を実施中です。

今後もより良いサービスをご提供するため、アンケートにご協力をお願いいたします。
アンケートでお答えいただいた中から抽選で、
『毎月10名様』にLCCで行く「沖縄・那覇もしくは北海道・札幌」往復航空券をプレゼントいたします。
さらに、エアトリサービスで実際に改善に至るご意見を頂いた方の中から毎月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いたします。
※尚、同じご意見を複数の方に頂いた場合は抽選にて決定いたします。

内容は5問程度で、3-4分程度でご回答いただけます。
なお、頂いた回答は品質改善以外で使用することはありませんので、率直なご意見をお聞かせください。
どうぞ宜しくお願いします。

回答する

■これまでに頂いたご意見とその対応の一例

これまでに実際に頂いたご意見とその対応を、国内サービスと海外サービスでそれぞれ一部抜粋してご紹介いたします。

【国内航空券】

- ご意見：飛行機に乗るのが初めてで、当日まで不安でした。
→対応：初めてご利用されるお客様向けのページを、より分かりやすくリニューアルいたしました。
- ご意見：飛行機の座席指定を事前にできるようにしてほしい。
→対応：有料座席指定のLCCは、予約時に座席指定オプションの購入が可能となりました。また、無料で指定ができる航空会社の座席指定の流れについては、サイト内の利用ガイドやメールのご案内を、より詳しくリニューアルいたしました。
- ご意見：東京（羽田・成田）出発で検索した際に、羽田と成田が間違えそうになりました。
→対応：東京（羽田・成田）発着で検索する際には、「成田」のみ色を付けて、羽田と成田を区別できるように改善しました。

【海外航空券】

○ご意見：予約しましたが決済エラーになってしまいました。どうすれば良いのでしょうか？

→対応：エラー画面に、エラー内容を表示するように改善いたしました。

○ご意見：預入手荷物はついているのでしょうか？

→対応：予約完了メールに預入手荷物情報を追加し、預入手荷物について分かりやすくご案内を開始いたしました。

【海外ホテル】

○ご意見：プラン選択画面にて、ベッドタイプ表示がわかりにくい、または非表示の場合があります。

→対応：プラン選択画面にて、ベッドタイプ・ベッド台数の表示をするように改善いたしました。

■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：1,788,263千円（払込資本3,903,673千円）

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://evolable.asia/>

GREVO Co., Ltd.：<https://grevo.net/>

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

営業DXツール「エアトリスマートDX」：<https://smartdx.airtrip.co.jp/>

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/>

ライブ配信「まぐまぐ！Live」：<https://live.mag2.com/s/about>

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/>

ぜにがたクラウド：<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/>

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人材ソリューション事業

株式会社エアトリエージェント：<https://airtrip-agent.co.jp/>

人材ソリューション事業案内：https://www.airtrip.co.jp/service/human_solution/

⑨クリエイティブソリューション事業

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

：https://www.airtrip.co.jp/service/creative_solutions/

映像・動画制作サービス「クリショア for 発注者」：<https://match.creshore.jp/>

カット表かんたん作成クラウド「カットウヒョー」：<https://lp.cut-panther.com/>

⑩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>

⑪CXO 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

⑫ヘルスケア事業・福利厚生事業（投資先にて注力）

株式会社ピカパカ：<https://www.pikapaka.co.jp/>

ヘルスケア事業案内：<https://www.airtrip.co.jp/service/healthcare/>

福利厚生事業案内：<https://www.pikapaka.co.jp/service/welfare/btm/>

【当社IRサイト】

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