

2026年3月4日

各位

株式会社デジタルプラス（コード番号：3691）

代表取締役社長 菊池 誠晃

日本航空とイレギュラー時の対応 DX に向けた基本契約を締結

～便遅延・欠航等の精算/お詫びの支払いを起点に、顧客満足度向上を支援～

株式会社デジタルプラス（代表取締役社長：菊池 誠晃、本社：東京都渋谷区、東証グロース市場：証券コード 3691）グループは、日本航空株式会社（代表取締役社長執行役員：鳥取 三津子、本社：東京都品川区）との間で、航空機利用時のイレギュラー対応および支払いの DX 化を目的とし、基本契約を締結し導入に向けて協議を開始しましたのでお知らせいたします。

**JAPAN AIRLINES****デジタルフィンテック**

■便遅延や欠航・不具合発生時の支払いの DX

航空機の利用においては、便遅延や欠航、機内設備の不具合など、利用者にとって予期しない事象が発生する場合があります。こうしたイレギュラーへの対応が顧客満足に与える影響はますます大きくなっており、特に立替精算やお詫び金の支払いにおける「わかりづらさ」「手間」「時間差」といった課題は、顧客対応の質のみならず、現場スタッフの業務負荷にも大きく影響しています。

本取り組みにおいては、JAL の顧客対応オペレーションを起点に、立替金やお詫びに係る支払い手段の DX を共同で検討してまいります。具体的には、便遅延や不具合発生時の支払いを、より迅速かつ柔軟に行う仕組みの構築を目指すとともに、対応業務の効率化を図ることで、現場スタッフの工数削減や業務負荷の軽減にもつなげてまいります。

当社グループは、立替金やお詫びに係る支払いという「体験価値が損なわれやすい瞬間」にこそ、企業の姿勢が表れると考えております。本取り組みを通じて、利用者一人ひとりに寄り添った顧客対応の高度化と、持続可能な現場運営の両立を、JAL と共に目指してまいります。※本件は中長期的な事業基盤強化を目的とした取り組みであり、現時点での当社業績への影響は軽微であります。

■デジタルフィンテック運営サービスについて

- ・ デジタルウォレット：<https://digital-wallet.jp/>
- ・ デジタルギフト®：<https://digital-gift.jp/>

■株式会社デジタルプラス 会社概要

社名	株式会社デジタルプラス
代表取締役社長	菊池 誠晃
所在地	〒151-0062 東京都渋谷区元代々木町 30-13
設立年月日	2005 年 7 月 29 日
事業内容	フィンテック事業・デジタルマーケティング事業
コーポレートサイト	https://digital-plus.co.jp/

■株式会社デジタルフィンテック 会社概要

社名	株式会社デジタルフィンテック
代表取締役会長	菊池 誠晃
代表取締役社長	牧 太郎
所在地	〒060-0042 北海道札幌市中央区大通西 8-1-8
設立年月日	2016 年 4 月 20 日
事業内容	フィンテック事業
第二種資金移動業 登録番号	北海道財務局長 第 00003 号

以 上

【サービスに関するお問い合わせ先】

株式会社デジタルプラス 担当 佐藤
TEL:03-5465-0695
Email:info@digital-plus.co.jp

【当リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社デジタルプラス PR 担当 諸星
TEL:03-5465-0690
Email:pr@digital-plus.co.jp