

経営理念・基本方針

金融サービスを通じ、 お客さまの未来と信用を活かす 生活応援企業

イオンフィナンシャルサービス株式会社は、日本で、そしてアジアの国々で「金融サービスを通じ、お客さまの未来と信用を活かす生活応援企業」を経営理念として、「お客さま第一」、「生活に密着した金融サービスの提供」、「社会の信頼と期待に応える」、「活力あふれる社内風土の確立」を基本方針とし、金融サービスを通じたお客さまへの限りない貢献を永遠（AEON）の使命と定めております。

本統合報告書に記載されている、当社の将来的な経営戦略や営業方針、業績予測等に関わるものは、いずれも現時点において当社が把握している情報に基づいて想定・算出したものであり、経済動向、業界での競争、市場需要、為替レート、税制や諸制度等に関わるリスクをはじめとするさまざまな不確実要素を含んでいます。したがって、将来、実際に公表される業績等はこれらの種々の要素によって変動する可能性があります。

お客さまの生活にとって、なくてはならない 「アジアNo.1のリテール金融サービス会社」を目指します。

私たちイオンフィナンシャルサービスは、「小売業発の総合金融グループ」として、お客さまの生活に密着した金融商品・サービスを提供し、一人ひとりのお客さまの生活を豊かにしていくことを目指しています。

1981年の設立以来、イオングループが持つブランド力や店舗ネットワーク等の経営資源を基盤として、小売業とのシナジーを発揮しながら、クレジットカードを中心とした事業を展開してまいりました。また、国内金融機関としては早期から積極的に海外展開を行い、金融サービスを通じて各国のお客さまが直面している課題にソリューションをご提供するべくビジネスモデルの改革に取り組んでまいりました。

国内の景気には持ち直しの動きが見られるものの、人口の減少および急速な高齢化の進展等により、国民の多くは将来に対して不安を感じています。当社は、このような状況に対応し、お客さまの将来的な生活設計に向け、無理のない資産形成をお手伝いする金融商品のご提案を進めています。また、アジア地域では、自国通貨価値の維持・向上や個人の多様な資金ニーズへの対応といった社会的課題に対して、電子マネーや割賦販売という金融手段をご提供し、お客さま一人ひとりのニーズへの対応を進めています。

さらに、当社は、急速に普及が進むAIやフィンテック、RPA (Robotic Process Automation) といったデジタル技術の開発、応用にも積極的に取り組んでおり、お客さまの利便性向上とともにこれらを活用した生産性の向上、資産効率の改善に努めております。

当社は、お客さまの日々の暮らしになくてはならない金融会社となり、金融サービスを通じて社会的課題の解決とお客さまの豊かさの実現に尽力してまいります。

代表取締役社長
河原 健次



私たちには、社会の課題や環境変化を捉えて、イオングループの金融サービスならではの価値を提供してきた歴史があります。

世の中の動き

金融サービスが日本国内に普及

アジア諸国の目覚ましい経済発展

当社の提供価値

1981年～ 日本の金融サービスの黎明期を支援

イオングループの小売事業と連携しながらクレジット事業を拡大。利便性の向上や多様なサービス拡大に取り組み、日本の金融サービスのフロントランナーとして市場を牽引してきました。

1987年～ 日本、そしてアジアの人々へ「便利で豊かな生活」につながる金融サービスを提供

日本だけでなく、アジア各国でも事業を展開。各地域のお客さまのニーズに合った金融サービスを提供することで、便利で豊かな生活の実現を目指してきました。

当社の取り組み

日本クレジットサービス(株)を設立

1981年6月に会社設立。総合スーパー「ジャスコ」でのお買い物をサポートするためにショッピングクレジット業務を開始しました。



クレジットカードを中心に業容を拡大

1982年、クレジットカードによる融資の取り扱い開始。以後、郵便貯金共用カード発行や国際ブランド対応等、機能を拡充し、取扱高を拡大。



香港、タイに支店開設

1987年、初の海外拠点として香港支店、次いでタイ支店を開設。グループ店舗での家具・家電の個品割賦の取り扱い等を開始しました。



業界初を牽引

ゴールドカードを含む全カードの年会費・盗難保障料の無料化等、お客さまニーズに応える革新的な取り組みを次々に生み出しました。



当社は、イオングループが持つ店舗網やブランド力等の経営資源を基盤として、クレジットカードを中心に成長を遂げてまいりました。現在では電子マネー決済や保険販売、銀行業等、幅広い事業を展開しています。さらに、国内で培ったノウハウを駆使してアジア12カ国にも市場を開拓し、幅広い層のお客さまに日々の暮らしを豊かにする金融サービスを提供しています。

働き方や消費の在り方等 生活の価値観が多様化

デジタルイゼーションによる ライフスタイルの変化

2007年～

あらゆるライフスタイル・ ステージに合わせ、 お客さまの一生をサポート

クレジットサービスから保険、資産形成に至るまで、お客さまのライフステージごとの金融ニーズにお応えし、生涯にわたって暮らしをもっと豊かにするサポートに注力してきました。

2015年～

IoTやAIを駆使し、 利便性を追求することで、 一段上の「豊かさ」を実現

お客さま情報を蓄積したデータベースを構築。IoTやAIを活用し、より多くのお客さまのニーズを細かく把握することで、新たな「豊かさ」を提案しています。

幅広いサービスラインアップを開始

2007年、(株)イオン銀行の営業開始。現在では各種保険・投資信託等の多彩な金融サービスでお客さまの資産形成をお手伝いしています。



イオンフィナンシャルサービス(株)設立

2013年、(株)イオン銀行と経営統合し、銀行持株会社として発足。以来、お客さまの視点に立った総合的な金融サービスの提供に努めています。



当社グループ共通のデータベース構築

データベースに情報を蓄積し、お客さまが必要なおきに必要なだけ利用できるサービス開発と、メンバーIDの飛躍的な増加を目指します。



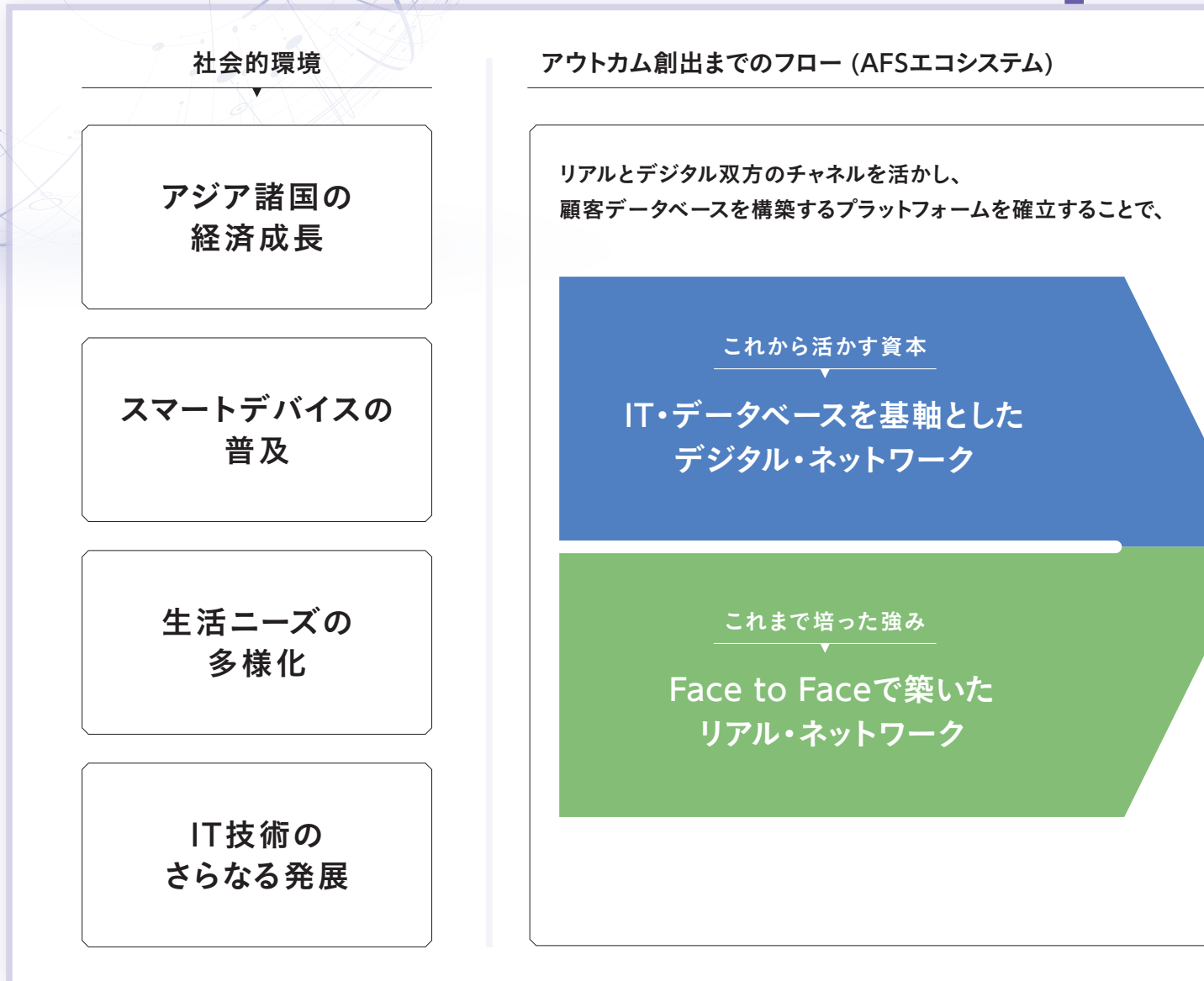
フィリピン、カンボジアでオートローン事業開始

2017年、フィリピンでIoTを活用したオートローン事業を開始。さらに、カンボジアのタクシードライバー向けに展開し、今後、各国へ広げていく計画です。



価値創造プロセス

「One Step Up」をキーワードに
社会的課題につながる価値創造プロセスを
構築しています。



当社は、銀行持株会社であるイオンフィナンシャルサービス(株)を中心に、日本を含むアジア12カ国、連結子会社33社、持分法適用関連会社1社で構成される小売業発の総合金融グループです。国内外に有する約700カ所の営業拠点に加え、イオングループ店舗や提携加盟店等と合わせ、日本や香港、タイ、マレーシアをはじめとするアジア各国で幅広い営業ネットワークを構築しています。

人的資本

連結従業員数

18,460名

海外従業員比率

77%

顧客基盤

連結有効会員数

4,064万名

IT・デジタル投資額

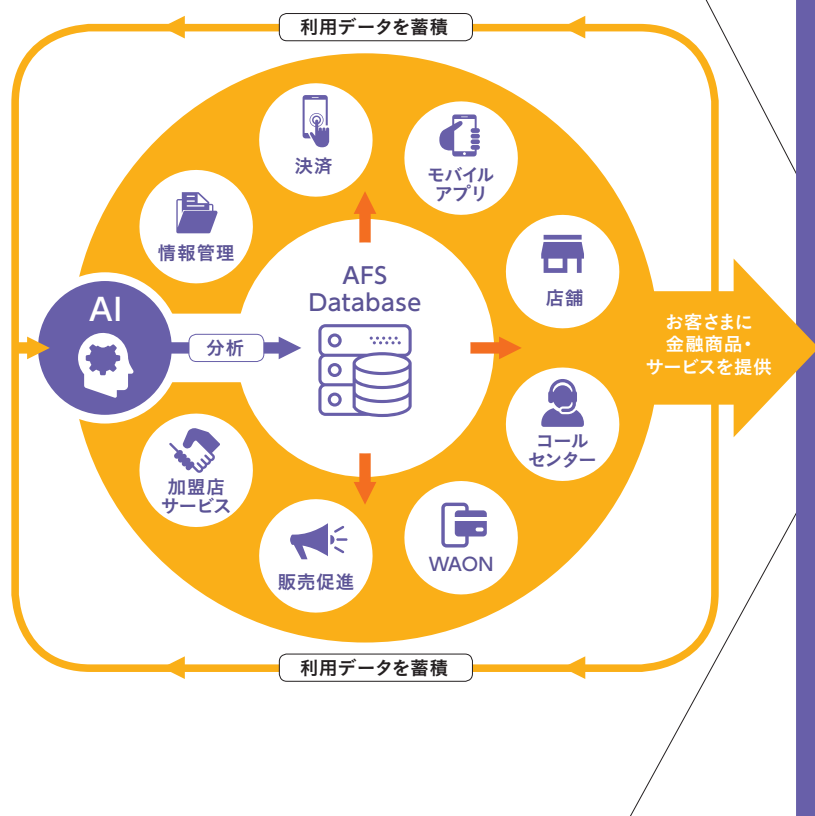
2017年度～2019年度

1,000億円



アウトカム

人々の金融サービスへの向上を図ります。



One Step Up

一人ひとりの生活水準をもう一段、豊かにします

雇用の創出

信用の創造

オートローン事業

詳細はP.18へ

金融サービスへのアクセシビリティ向上

国家通貨の流通性向上

電子マネー事業

詳細はP.21へ