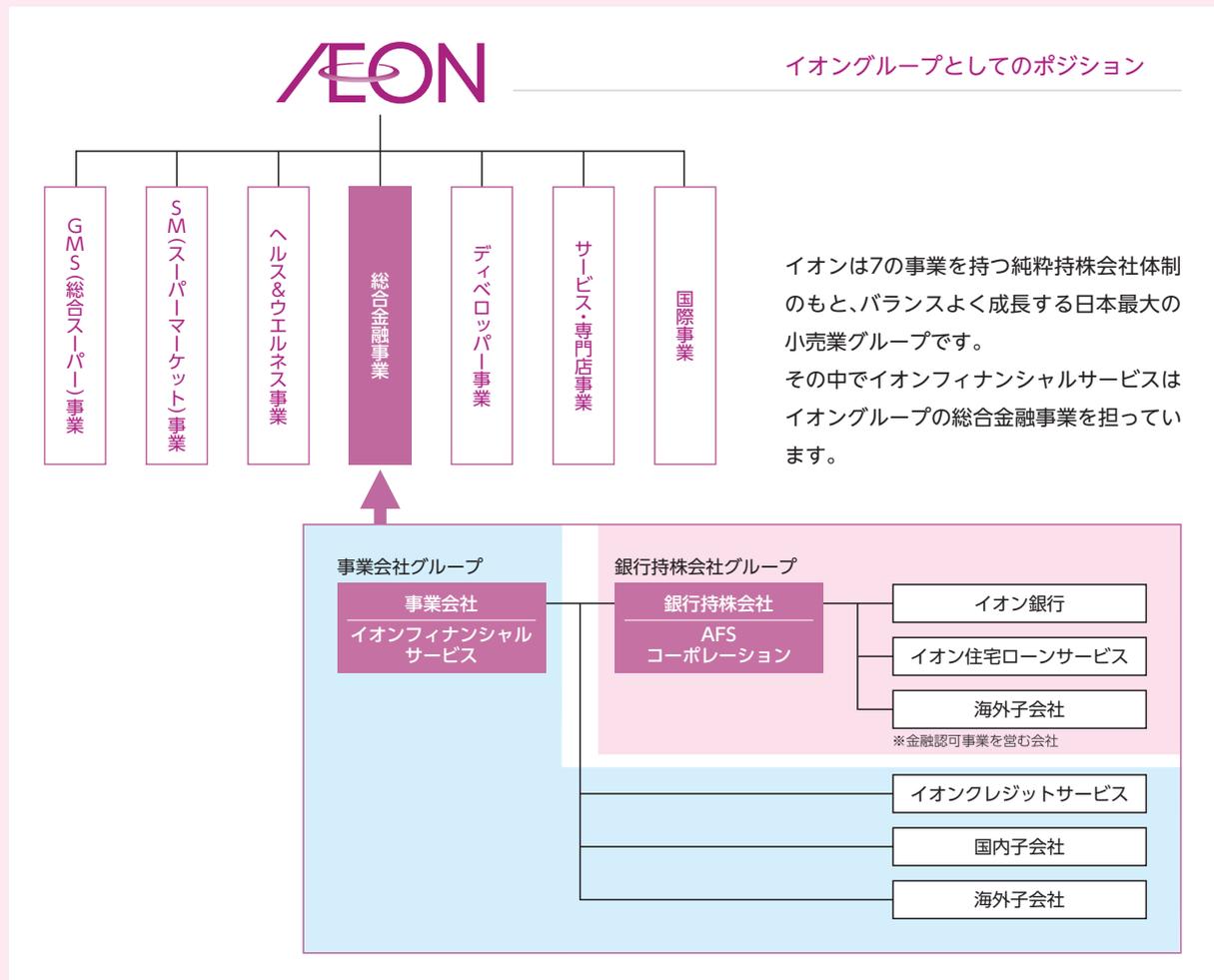


金融サービスを通じ、 お客さまの未来と信用を活かす 生活応援企業

AFSコーポレーション株式会社は、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。



目次	経営理念・基本理念	1	イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針に	
	ご挨拶	2	基づいた取組状況	11
	商品・サービスハイライト	3	イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針	12
	いつでも、どこでも、つながる銀行を目指して	5	環境・地域社会貢献のための取り組み	13
	ライフスタイルに応じた総合金融サービスの提供	7	ダイバーシティの取り組み	14
	デジタル化推進の取り組み	9	イオン銀行 財務ハイライト	15
	安心してご利用いただくための取り組み	10	資料編	16



時代の転換点にあつて、お客さまが本当に必要とされるサービスを的確にご提供し「お客さま満足」を実現するため、私たちは革新を続けます

代表取締役社長 若生 信弥

新型コロナウイルスは、想像もできなかったマイナスの影響を世界中の人々の生活に、そしてその経済活動に与えています。多くの専門家がこの感染症の終息には長い時間がかかると警鐘を鳴らしており、人類はしばらくの間、コロナウイルスとの共存を余儀なくされると懸念されます。

そのような環境、すなわち“新常态”の下では、人と人との対面での会話や、直接間接を問わず物理的な接触は望ましいことにはならないでしょう。そのため、働き方も、家での過ごし方も、家族との団欒の仕方や友達との付き合い方、そして休暇休養の取り方も、これまでは想像もしなかった変化を起こすと思われまますし、また現に起こりつつあります。世界は時代の転換点にあると言えます。

新型コロナウイルス以前から進行しているキャッシュレス、デジタル化があらゆる点でさらに急速に進むのはもちろんのこと、人々の行動・価値観、企業の活動が

“新常态”に合わせ必然的に大変革していくのは間違いありません。金融の世界においては、その大変革に的確に応える金融サービスとそのテクノロジーを開発していかなければなりません。健康、心のゆとり、人々とのコミュニケーションなど、生活の質を高める要求も強まるでしょう。

「平和の追求」「人間の尊重」「地域社会への貢献」というイオングループの企業理念の下、世界中のお客さまがいつでもどこにいても、そのときそこで必要なサービスを受けられること、それが当社が実現を目指す「お客さま満足」です。小売業発の金融サービス事業を営む者として、金融商品にとどまらず、安全で、だからこそ安心してご利用、お買い求めいただけるサービスをご提供するため、私たちは革新を続けます。そして、お客さまの日常生活が豊かで充実したものとなるよう貢献するとともに、お客さまが“新常态”下での明るい未来を実現できるよう、全力を尽くして応援してまいります。