

価値創造セクション

▶ At a Glance

- 個人向けサービス(主な提供サービス)

増やす

- 投資信託
- NISA
(少額投資非課税制度)



管理する

- イオンウォレット
- 通帳アプリ

貯める

- 預金サービス



生活のなかでの金融サービス



借りる

- 住宅ローン ■ カードローン
- おまとめ・フリーローン
- 教育ローン ■ マイカーローン

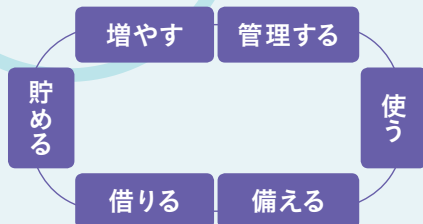


備える

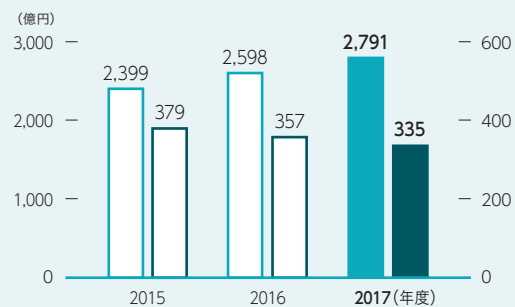
- 国内保険サービス

国内事業

ライフステージ・ライフスタイルに応じた金融商品・サービスの提供を通じ、お客さまの日々の暮らしをもっと豊かにすることを目指しています。



● 経常収益・経常利益





セカンド
ライフ

使う

- クレジットカード
- デビットカード
- 電子マネー WAON



● 加盟店向けサービス

販促サポート

- 売上拡大企画
- 提携カード発行
- 優待特典による送客



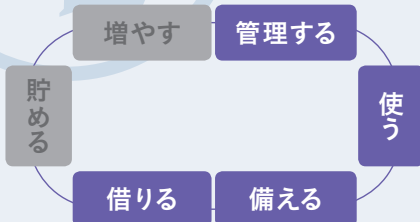
業務効率化

- 集金代行
- 法人カード発行
- 従業員向け金融サービス

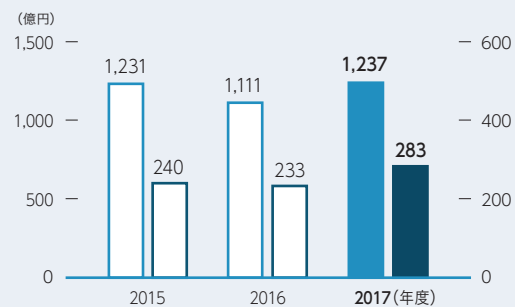


国際事業

テクノロジーの活用により、アジア地域のお客さまにご利用いただける金融サービスを創出し、日々の暮らしをもっと豊かにすることを目指しています。



● 経常収益・経常利益



国内事業

提供価値

ライフステージ・ライフスタイルに応じた
金融商品・サービスの提供を通じ、
お客さまの日々の暮らしをもっと豊かにすることを目指しています。

国内主要サービス

クレジットカードショッピング

年間取扱高 約 **4兆9,500** 億円

クレジットカードキャッシング

年間取扱高 約 **3,800** 億円

電子マネー

年間取扱高 約 **1兆9,500** 億円

個別割賦

年間取扱高 約 **2,500** 億円

イオン銀行住宅ローン

債権残高(流動化を含む) 約 **1兆6,100** 億円

イオン銀行普通・定期預金

預金残高 約 **3兆500** 億円

イオン銀行のネットワーク

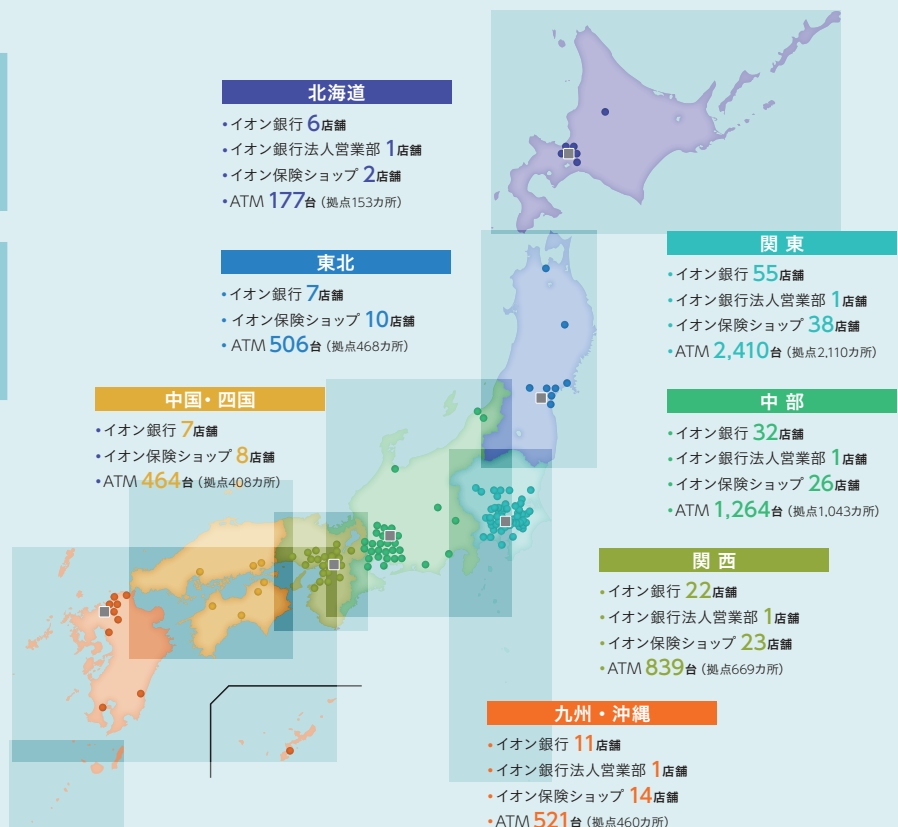
店舗数

全国 **140** 店舗

ATM台数

全国 **6,181** 台

- 店舗
 - 法人営業拠点
- ※数値は2018年3月末時点



事業概要

当社は国内において、個人向けサービス中心の「リテール」と法人向けサービス中心の「ソリューション」の2つのセグメントで事業を行っています。「リテール」セグメントでは、総合スーパー490店舗、モール型ショッピングセンター 256カ所^{*}を有すイオングループの営業ネットワークを活かし、イオンカードを中心に国内2,775万人の会員基盤を築いてきました。当社の銀行店舗や保険代理店はイオンのショッピングセンター内を中心に展開し、お仕事帰りやお買い物ついでにお立ち寄りいただいています。また、「ソリューション」セグメントでは、個品割賦やリースなどの各種金融サービスはもとより、決済インフラの提供や販促企画の提案等、加盟店さまのビジネスをサポートしています。

※名称が「イオンモール」のショッピングセンターに加え、総賃貸面積 20,000㎡以上のものを含む(2018年2月末現在)

2017年度の取り組み

当社は、急速に変化する外部環境の変化に対応し、長期的かつ持続的な成長を遂げていくため、デジタル化の推進や組織・事業体制の変更などによるビジネスモデルの変革に取り組んできました。2017年度においても、クレジットカードを中心に会員IDの獲得を図るとともに、お客さまとの接点となる各チャネルのデジタル化や事業の集約化等を通じて、サービス体制の改革を進めました。

● 新規イオンカード・提携カードの発行

当社は、イオンカード並びに提携カードの推進による会員数の拡大を、今後の持続的な成長を実現する重要な基盤のひとつと位置づけています。2017年度は、新たに「イオンカード(ミニオンズ)」、「イオンカード(TGCデザイン)」、「コジマ×ビックカメラカード」を発行しました。これらの取り組みにより、これまで当社会員数の中では少数だった、若年層や男性顧客等の新たな顧客層の獲得に努めました。



TM & © Universal Studios

イオンフィナンシャルサービスは、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン™のオフィシャル・マーケティング・パートナーです。
承認番号:CR18-1932

● デジタル化の推進

2017年度も引き続き、デジタル化の取り組みを通じて、お客さまの利便性、スタッフの生産性の向上に努めました。日本国内における働き方、生活スタイルの多様化を受け、24時間365日お問い合わせが可能なAI(人工知能)自動チャットサービスを導入したほか、カードの請求明細やクーポン、キャンペーン情報を確認いただけるスマートフォンアプリ「イオンウォレット」の操作性を改善しました。そのほかにも、セルフ端末受付や生体認証機能によるATMの導入など、お客さまにいつでもどこでも金融サービスにアクセスいただけるよう、利便性の向上に努めました。



● イオン銀行の店舗全店直営化

さらなるサービス体制の強化を図るため、2017年10月、イオンクレジットサービス(株)が運営していたすべての銀行代理店を(株)イオン銀行の直営化としました。これに伴い全店舗のスタッフが投資商品をフルラインで提供できる体制とすべく、保険や投資信託の商品販売資格の取得、スキルアップ教育を継続的に実施、スタッフのコンサルティング能力向上にも努めました。今後は、対話を通じた潜在的なニーズの発掘といったリアルチャネルの持つ強みと、ITを活用したサービスの拡充による利便性の向上等、リアルとデジタルの融合によって、お客さま一人ひとりに合った金融サービスを提供します。



● 本社機能の集約化

当社ではこれまでに、国内各社の本社機能を、機能ごとに集約するなど、グループ内で重複する間接部門の統合を進めてきました。これに伴い、創出される人的資産の再分配を行うことで、当社が戦略的部門と位置づける海外や加盟店開発の人員増強を図っていく計画です。2017年度は、集約化の対象となる業務を精査し、ロボティクスの活用により自動化するもの、あるいは外部へ委託するもの、さらに廃止するものを明確化しました。2018年度も業務の効率化を目指し、さらなる集約化を進めていきます。

今後の取り組み

● 資産形成サービスの強化

当社では、国内におけるビジネスモデルの改革が重要だと捉えています。現在、国内の消費者の純貯蓄額は20～40歳ではマイナス、41～49歳はわずかにプラスとなっています。これは、住宅ローンの返済や子どもの教育にかかる費用負担が大きいことが要因と考えられます。当社では、20～40代の方々に住宅ローンを提供しながら、同時に各種の運用商品も提供していきます。特に、若年層に対しては、将来に向けた資産形成のサポートサービスを提供していくことで、新たな顧客層の開拓を目指していく計画です。

お客さまのニーズ	世帯数割合※ ¹	純貯蓄額※ ²
20～40歳： 将来への備え	24%	20～40：△524万円
41～60歳： 将来への備え、相続	33%	41～49：18万円 50～59：1,211万円
61歳以上： 年金生活者増大	42%	61～69：2,092万円 70～：2,356万円

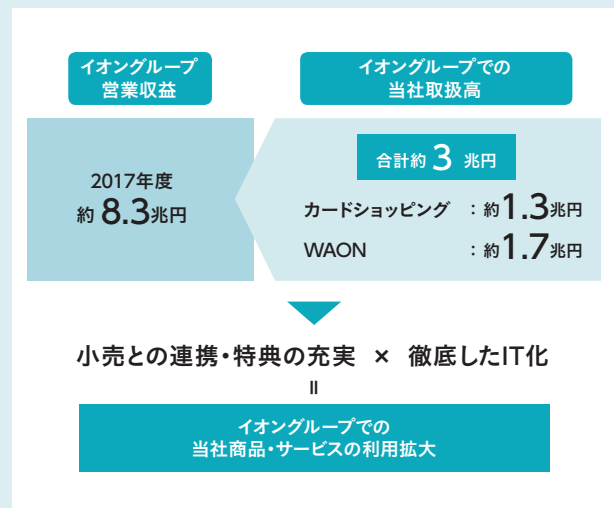
現状	ソリューション
<ul style="list-style-type: none"> 自分たちに合った金融商品・サービスの不足 どこに相談すればいいかわからない 専門用語が多く、内容が難しい 	当社の特徴 <ul style="list-style-type: none"> ローコスト ローリスク 相談しやすい わかりやすい

※1 国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計」

※2 総務省「二人以上の世帯主年齢階級別にみた貯蓄・負債現在残高」(2016年)

● イオングループ内でのシェア再拡大

当社は今後、顧客獲得およびサービスの利用拠点であるイオングループ内でのさらなるシェア拡大に取り組みます。イオングループの2017年度の営業収益(売上高)は約8.3兆円でしたが、このうち当社のカードショッピング取扱高は約1.3兆円、プロセッシングを行う電子マネー「WAON」取扱高は約1.7兆円、合計約3兆円となっています。今後、小売とのさらなる連携強化とお買い物特典の充実に努めるとともに、IT・デジタル技術を活用したサービスを掛け合わせることで、取扱高の拡大を図っていきます。



TOPICS

国内銀行初！キャッシュカードも暗証番号も不要！ 「指紋+静脈」の2要素生体認証による銀行取引の開始

当社はこれまでに「指紋」認証による銀行取引の実証実験を行うなど、新しい銀行取引の方法について研究を進めてきました。そして2017年度、本人確認やキャッシュカード、暗証番号入力が不要な銀行取引を可能とする「指紋+静脈」の2要素による生体認証を開始しました。このシステムは、非常に高いセキュリティ水準を備えており、専用端末に指をかざすと、わずか数秒でご本人さまの特定を可能にします。このような生体認証のみで銀行取引を可能にするサービスの導入は国内銀行初の取り組みです。当社では本サービスをイオン銀行ATM、店頭取引用タブレット端末に

導入しました。これにより、イオン銀行ATMでの現金引出しや入金手続きに加え、店頭での住所変更やカード再発行等の手続きが簡略化し、お客さまがキャッシュカード・印鑑・本人確認書類などを持参しなくても「手ぶら」でご利用いただけるようになりました。加えて、キャッシュカードの紛失時などにも銀行取引が可能となる高い利便性・安全性が提供できるようになりました。将来的には、お客さまご自身の操作でスピーディーに銀行取引を行える「スマートテレビ窓口」の全

国展開や、人口の少ない地域および小型小売店への無人銀行の設置を推進していく計画です。これにより、小規模店舗・少数従業員によるローコスト運営を実現し、資本の効率化や業務の効率化、生産性の向上を図っていきます。



■ 主なカード一覧

当社では、
イオングループ各社や提携先企業で
特典が受けられる各種カードを発行しています。



<クレジットカード>

イオンカード

イオンゴールドカード



イオンカードセレクト



イオンカードセレクト
(ディズニー・デザイン)



©Disney

イオンカード(TGCデザイン)



イオンJMBカード



イオンSuicaカード



イオンカードKitaca



イオンSUGOCAカード



イオンE-NEXCO passカード



イオンNEXCO中日本カード



イオン首都高カード



イオンTHRU WAYカード



イオンルネサンスカード



ベネッセイオンカード



イオングループ企業との提携カード

スポーツオーソリティカード



KASUMIカード



外部企業との提携カード

コスモ・ザ・カード・オーパス



コジマ×ビックカメラカード



シムラ ミュージックカード



サンエックスカード(リラックマ)



社会貢献型提携カード

コスモ・ザ・カード・オーパス「エコ」



より、そう、ちから。東北電力カード

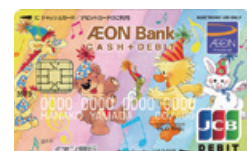


<キャッシュカード・デビットカード>

イオンバンクカード



イオン銀行CASH+DEBIT



※上記は2018年6月末時点における発行カードの一部です。

©ISS

国際事業

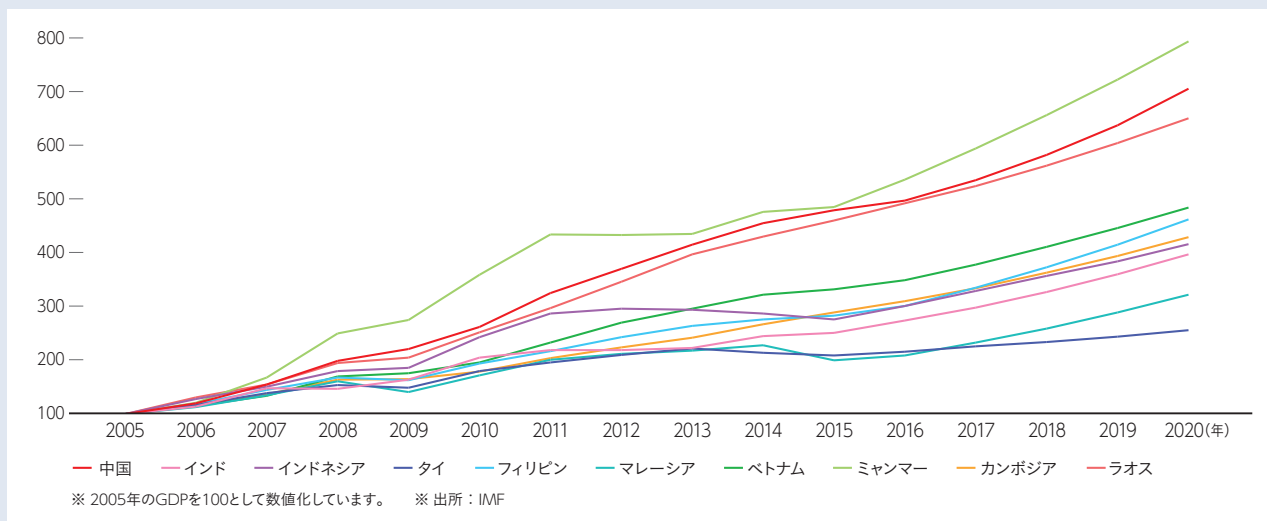
提供価値

テクノロジーの活用により、アジア地域のお客さまにご利用いただける金融サービスを創出し、日々の暮らしをもっと豊かにすることを目指しています。

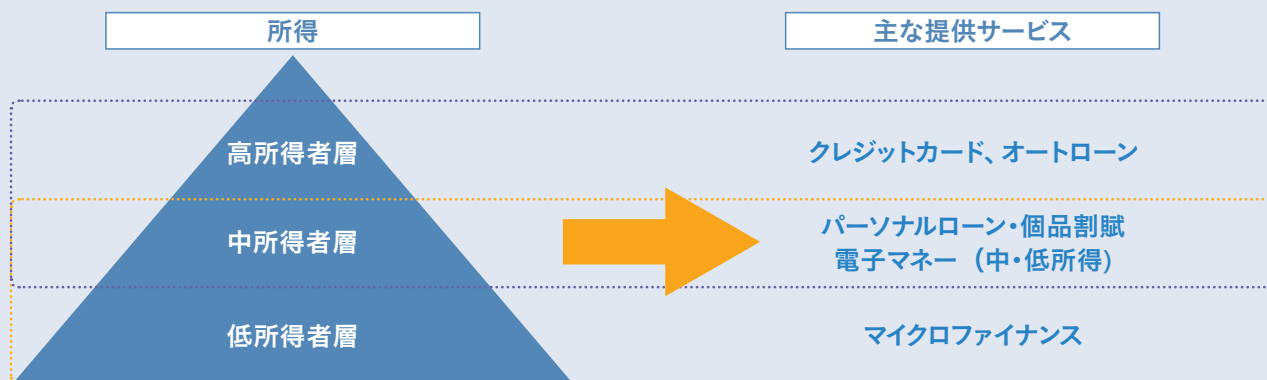
● 事業展開国と各国の事業内容

	中華圏			メコン圏					マレー圏			
	香港	中国	台湾	タイ	カンボジア	ベトナム	ミャンマー	ラオス	マレーシア	インドネシア	インド	フィリピン
クレジットカード	●		●	●	●				●	●		
パーソナルローン	●	●		●	●		●		●		●	●
個品割賦		●		●	●	●	●	●	●	●	●	●
電子マネー（プリペイド）				●	●				●			
保険代理	●	●		●					●			
サービサー（外部提携）		●		●								

● 市場環境 各国のGDP推移（2005～2017年は実績、2018～2020年は予測）



● 所得者層別の主な提供サービス



事業概要

当社は、日本で構築したビジネスモデルと蓄積したノウハウを活かし、初の海外拠点として香港に拠点を開設して以来、アジア地域において着実に事業を拡大してきました。イオングループの小売事業と連携し、生活必需品を購入するための分割払い事業、パーソナルローン、さらにこれら2つの機能を備えたクレジットカード事業等を組み合わせ、各国の経済状況と成長ステージに合わせた事業を展開しています。現在では、当社上場子会社の拠点がある中華圏、メコン圏、マレー圏の3つの地域で、それぞれの特性に応じた戦略および事業を推進しています。2017年度は、国際事業合計で海外上場3社がいずれも増収増益を達成し、再成長期に入ったと認識しています。

中華圏(香港、中国、台湾)

香港では1990年に現地法人を設立し、1995年には香港証券取引所に上場しました。イオンの小売店舗が先行して進出していた香港において、当社はグループ店舗と連携した利用促進企画を積極的に展開してきました。2017年度は、お客さまの利便性向上に向けたスピーディーで利便性の高いサービスの提供に努めました。また、特典やサービス企画を強化するとともに、人気アニメONE PIECEのカード発行や、「日本」をテーマにしたランチの改装や入会企画の強化等、お客さまにとってのメインカード化を推進するべく、業容を拡大しました。



メコン圏(タイ、カンボジア、ベトナム、ミャンマー、ラオス)

メコン圏では、香港に次ぐ海外拠点として、1992年にタイに現地法人を設立。2001年にはタイ証券取引所に上場し、

以来順調に成長を遂げています。2017年度は、事業ポートフォリオ改革および人時生産性の改善を行い、特典サービスの充実やイン&アウトバウンドの強化、周辺国への拡大などを進め、事業拡大に努めました。タイでは与信に対する規制強化がありましたが、優良顧客の与信枠拡大によって円滑に対応することができました。また、現地小売大手であるビッグCスーパーセンター社との提携カードの発行やオートローン事業を開始したほか、モバイルアプリのバージョンアップによる利便性の向上施策を進めた結果、前期と比べ大きく収益向上に寄与しました。



マレー圏(マレーシア、インドネシア、インド、フィリピン)

アジアにおける第3の拠点であるマレーシアでは、1996年に現地法人を設立、2007年にマレーシア証券取引所に上場しました。以来、イオングループ店舗での会員募集や提携先との共同企画に取り組み、カード会員数および取扱高の拡大に努めてきました。2017年度は、手数料事業の拡大、デジタルマーケティングの強化に加え、ランチ改革に取り組むことで事業を拡大しました。マレーシアにおいては、イオンの小売店舗との協業によるポイント会員の獲得をはじめ、プラチナカードの導入、グループ従業員への保険販売開始、さらには同国におけるショッピング・バイク個品割賦が好調に推移しました。



今後の取り組み

近年、アジア地域では中間所得者層が拡大し、金融商品に対するニーズが多様化しています。また、技術の進化により、幅広い層で金融商品・サービスを利用できる環境が整ってきました。こうした状況のもと、今後、当社は展開各国で共通の金融商品・サービスを提供するための基盤整備を進めるとともに、イオングループの小売店舗の展開有無、あるいは経済・社会環境の相違からくる金融ニーズの違いなど、地域特性に合わせた戦略を推進していきます。

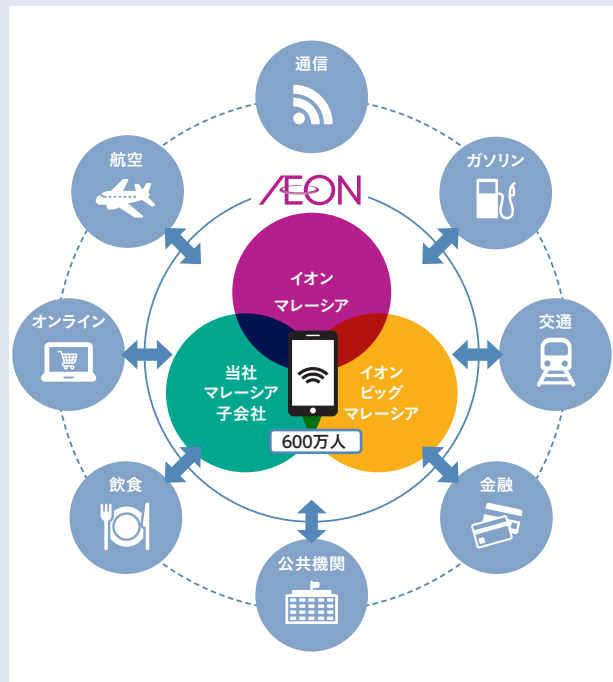
●イオングループの展開

マレーシアでは、すでにイオンマレーシア社、イオンビッグマレーシア社の約400万人のポイントカード会員と、当社の既存会員約200万人と合わせると、合計約600万人の会員がいます。今後は、さらにポイント機能を搭載したプリペイドカードやスマートフォンを展開の軸とすることで、当初は与信の対象とはならなかったお客さまも会員として獲得する戦略を推進していきます。また、現地の航空会社や飲食店、オンライン企業、公共・交通機関等、さまざまな業界との提携を進め、お客さまの利便性を高めることで、会員数のさらなる拡大を目指します。さらに、イオングループのなかで分散して管理されている顧客データを統合し、総合的にデータ活用を進めることでクロスセルを活発化し、一層の成長を目指す計画です。

●イオングループの未展開

イオンの小売店舗が展開していない地域では、QRコードをはじめとするプリペイド機能をクレジットカードやスマートフォンに搭載することで、お客さまの獲得を目指します。スマートフォンには、決済だけでなく口座と同様の機能を持たせることで、ハイパーパーチェスやパーソナルローンに加え、送金ビジネスや保険販売につなげることができると考えています。

決済ネットワークの拡大(マレーシアにおけるイメージ)



イオン未展開地域でのID拡大施策例

