



経営基盤の強化

- ▶ 代表取締役×社外取締役 座談会..... 32
- ▶ コーポレート・ガバナンス..... 36
- ▶ 役員一覧..... 40

- ▶ 企業の社会的責任 (CSR) 42
 - お客さま満足度向上の取り組み 44
 - 環境保全..... 45
 - 社会貢献..... 46

▶ 代表取締役 × 社外取締役 座談会

～ 「コーポレートガバナンス・ガイドライン」の制定について～

2018年4月、イオンフィナンシャルサービス(以下、「当社」)は、コーポレート・ガバナンスを最良のものとするための基本的な仕組みを定めた「コーポレートガバナンス・ガイドライン」[※]を制定しました。

この制定に先立ち、当社のコーポレート・ガバナンスの現状認識、また、このガイドラインの意味合いなどについて、当社の代表取締役2名、社外取締役3名が語り合いました。



代表取締役会長

鈴木 正規

代表取締役社長

河原 健次

社外取締役

中島 好美

社外取締役

箱田 順哉

社外取締役

大鶴 基成

コーポレート・ガバナンスの可視化への 取り組みの重要性

— コーポレート・ガバナンスを可視化することの重要性や、その際「コーポレートガバナンス・ガイドライン」において示すべき内容について、ご意見をお聞かせください。

中島 「コーポレートガバナンス・ガイドライン」は、ステークホルダーへのコミットメントであるべきであると考えています。なぜなら、それが、企業が中長期の展望を持ち、事業を継続していくための基本となる枠組みを示すものであり、経営理念に基づいたさまざまな取り組みを「お客さま・株主・従業員」に開示し、実行を約束するものだからです。

企業が社会的責任を果たすという意味でも、昨今、企

業がコーポレート・ガバナンスを開示する動きが高まっていることは、理にかなっていると思います。そして、その内容は、常日頃から実行し目指している姿でなければ、お客さまと従業員にとって受け入れがたいものとなり、株主にとっても説得力のないものとなってしまいます。コーポレート・ガバナンスとして取り組んでいる現状、今の成果、これからの方向性、目指す姿を明確に伝えることが肝要です。

今回の制定、発表に際して、エリアに関する意識を強く持ちました。積極的にアジア圏への事業展開をしている当社の事業環境を踏まえ、また金融サービスのポータル化が加速している現状からも、国境を超えた各地域において、ステークホルダーから十分な理解を得ることは大変重要です。

当社の「コーポレートガバナンス・ガイドライン」は、広い視野を持ち、各地域のステークホルダーからの共感と評価

※ <http://www.aeonfinancial.co.jp/activity/governance/guideline.html>

を得ながら、将来にわたって取り組む姿勢と実行をコミットするものであると考えています。

当社のコーポレート・ガバナンスに関する 現状と今後の目指すべき姿

—— 当社のコーポレート・ガバナンスの現状と今後の目指すべき姿をお聞かせください。

河原 2013年4月設立以降、当社は、継続的に金融持株会社としてのコーポレート・ガバナンス体制の強化に取り組んできたことで、足元では、安定感あるコーポレート・ガバナンスの枠組みが醸成できたものと認識しています。

さらに昨年は、当社がこれまで概念的に活動してきたCSRについて、この取り組みを経営レベルでマネジメントするため、「CSR委員会」を設置しました。また、コーポレート・ガバナンスの枠組みや具体的な取り組みについては、アニュアルレポート等に加え、昨年より制作を開始した統合報告書を用いて、当社の理解度を高めるための開示にも努めてまいりました。

一方、競争を含め国内有力企業では、ESGの分野における活動の幅を広げ、積極的な開示を行う動きが出てきています。こうした情勢を受けて、当社が真にサステナブルな企業であるためにも、コーポレート・ガバナンスのクオリティの向上を加速させる必要があります。

そして、このクオリティの向上によって、当社の事業が継続的に拡大していくと同時に、事業活動そのものが社会的な課題解決をももたらす、そういう姿を実現させなければなりません。

また、中島取締役からの話にもあったように、社会から必要とされる企業であるとグローバルに理解されるよう、コーポレート・ガバナンスの内容を総合的に情報発信するとともに、力強くコミットすべきであると考えています。

当社における「コーポレートガバナンス・ガイドライン」の 位置づけや意義

—— 先ほど、「コーポレートガバナンス・ガイドライン」によって日常の姿を示し、かつ、グローバルな理解を得ることが



社外取締役

中島 好美

重要だとの話がありましたが、当社の「コーポレートガバナンス・ガイドライン」では、どのような点に着眼し、どのような内容とすることを目指したのでしょうか。

箱田 当社は、現在、日本からアジア全域に事業領域を拡大し、4,000万人を超えるカード会員に支えられ事業活動を行っています。当社の基本方針である「お客さま第一」や「生活に密着した金融サービスの提供」のもと、これからも新たな金融商品・サービスを打ち出して、持続的に成長を続けていくものと、私は明るい展望を持っています。一方、当社は世界的に金融イノベーションが急激に進むなかで、イノベーションの波に乗ることができる勝者となるか、取り残されて敗者となるか、優勝劣敗がはっきりする事業環境で日々戦っていることも事実です。

このような事業環境において、当社が攻めの経営を進めていくためには、経営の安定を確かなものにしていくことが重要です。

経営を安定させる要がコーポレート・ガバナンスです。今回制定した「コーポレートガバナンス・ガイドライン」は、当社のコーポレート・ガバナンスを最良なものにするための基本的な仕組みを定めたものです。

今後はこのガイドラインを経営の手引きとして、当社グループのコーポレート・ガバナンスをさらに改革していくことが重要だと考えています。



代表取締役社長
河原 健次

「コーポレートガバナンス・ガイドライン」のポイント

——「コーポレートガバナンス・ガイドライン」の条文作成にあたって助言をいただきましたが、全部で23条ある条文の中のポイント等をお聞かせください。

大鶴 本ガイドラインは、先ほど箱田取締役から話がありましたとおり、当社のコーポレート・ガバナンスを最良なものとするための基本的な仕組みを定めたものとして位置づけられるものです。従って「イオンの基本理念」「当社の経営理念」「当社の経営の基本方針」をはじめとして、その大半は、これまで当社が社内外へ発信してきた内容です。

ですから、特に当社従業員の中には、先刻承知しているという感想を持たれる人もいるかもしれませんが、管理部門の方々も、営業部門の方々も、このガイドラインに目を通していただき、自分を顧みて、あるいは自分の周りを見渡してみて、今一度、「お客さま第一に行動しているか」「社会の信頼と期待に応えているか」「活力のある職場になっているか」といったことを考えるきっかけにいただければありがたいと思います。

他方、このガイドラインの2条3号の(ア)^{*1}や4条4号^{*2}は、これまであまり言われてこなかった点かもしれません。

目まぐるしく変化する経営環境のなかで、事業を拡大していくために、現場から取締役会に至るまで、すべての部署で、日々さまざまな意思決定がなされています。その意思決定にあたっては、その方策を採ることによるメリットだけでなく、デメリット、想定どおりに進まない場合のリスク等についても十分に各種情報を集め、これを把握したうえで検討し、このように発言すれば後ろ向きの人だと疎んじられるのではないかと、突飛なことを言う人だと思われるのではないかとといったことを気にせず、自由に、活発に、それぞれの意見や新しいアイデアを出し合っていただきたい。そうすることによって、それぞれの部署を活力のある職場にさせていただきたいという期待が、この2つの条項には込められています。ぜひとも実践していただければありがたいと思う点です。

このほか、20条^{*3}では、「サステナビリティ」という言葉を掲げています。

「サステナビリティ」という言葉は、「環境に悪い影響を与えず、持続可能な発展をしていく経済活動」というような意味で使われるのが一般のようですが、この条文では、当社の持続可能性といった自社の観点からではなく、当社の事業が国内外を問わず、地域社会から真に必要なとされ、利用者から自分たちのことを第一に考えてくれる信頼できる事業であると評価される金融事業になることを目指した



社外取締役
大鶴 基成

いという決意を表明する規定になっています。

イオンの基本理念の「地域社会に貢献する」ことや当社の経営理念の「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」といった信念に則って事業を進めていくことにより、地域社会にとって、かけがえのない一員になるようにしたいという宣言でありまして、国内外で日々困難な問題に直面されている役職員の皆さんの心の拠りどころにさせていただければありがたいと思います。

「コーポレートガバナンス・ガイドライン」は 現状を高め未来をつくる指針

— 当社の「コーポレートガバナンス・ガイドライン」について、私たちイオンフィナンシャルサービスの一員は、どのように受け止めるべきかお話をお聞かせください。

鈴木 このたび制定した「コーポレートガバナンス・ガイドライン」は、当社のコーポレート・ガバナンスを最良なものにする、そのための基本的な仕組みを定めたものです。

役員や従業員の皆さんには、この仕組みを活用し、日々の経営や各実務を遂行していただきたいのですが、単なる



代表取締役会長
鈴木 正規



社外取締役
箱田 順哉

マニュアルになってはいけなと考えています。

「コーポレートガバナンス・ガイドライン」は、当社における規則を単に示したのではなく、当社や従業員の皆さんが守っていくべき想いが込められています。

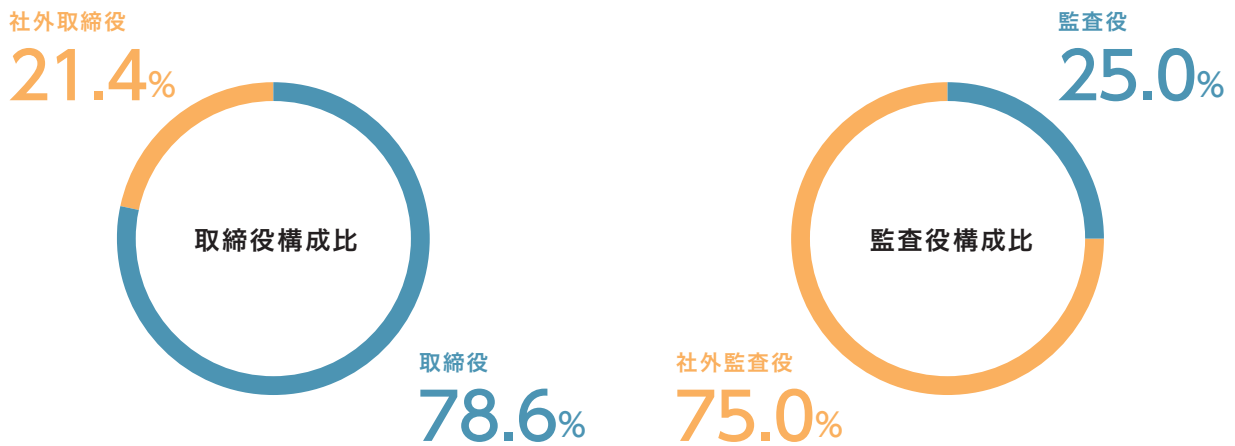
当社はアジア12カ国、従業員数約1万8千人の規模となり、各国で日々厳しい競争にさらされているわけですが、ぜひ「コーポレートガバナンス・ガイドライン」前段に示された経営の基本方針を思い起こし、「お客さま第一」を実践し、生活に密着した金融サービスの提供を通じて社会の信頼と期待に応え、活力あふれる社内風土確立に努めていただきたい。そして、そのため、それぞれの事業環境等の変化をしっかりと把握し、課題克服のため、果敢に挑戦していただきたいと思います。

従業員の皆さんの力強い取り組みを期待しています。

- ※1 取締役会から各部署に至るまで、意思決定にあたっては、メリットのみならずデメリットやリスクも含めて十分に情報を集め、自由闊達な議論により利害得失を多角的に検討したうえで、適正な手続きにより、法令等の社会規範に適合し、最適な決定をすること。
- ※2 審議に必要な情報を十分に集め、社外取締役らを含めて自由闊達な議論により利害得失を多角的に検討した上で、適正な手続きにより、法令等の社会規範に合致し、当社グループにとって最適な意思決定を行うこと。
- ※3 当社グループは、社会の持続的発展があってこそ事業を展開できることを自覚して、環境保全や社会貢献の活動に取り組んでいくとともに、当社グループの事業が、国内外を問わず、社会に欠くべからざるインフラの一つとして位置づけられるものとなるように、お客さまの生活を応援する金融サービスを提供して、社会の信頼と期待に応えていくこととする。

▶ コーポレート・ガバナンス

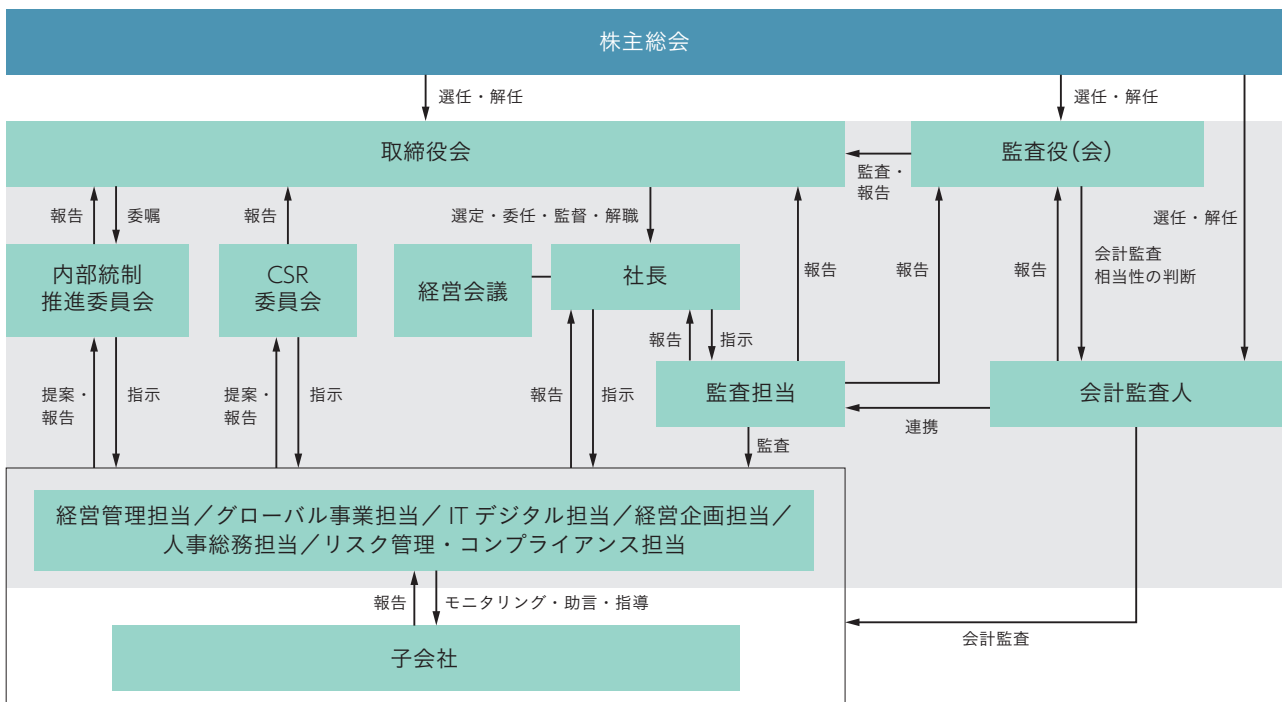
● 役員構成比 (2018年6月30日現在)



● 開催回数 (2017年度)



● コーポレート・ガバナンス体制図 (2018年6月30日現在)



コーポレート・ガバナンスに関する 基本的な考え方

当社は、イオングループの一員として、イオンの基本理念である、「お客さまを原点に平和を追求し、人間を尊重し、地域社会に貢献すること」を永遠の指針とし、「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」を経営の基本方針としています。

当社は、この指針および経営の基本方針のもとに、持続的成長と中期的な企業価値の向上を図るべく、すべてのステークホルダーの立場を踏まえ、透明・公正かつ迅速・果敢な意思決定を行うためのコーポレート・ガバナンス体制の構築・強化・充実を推進することとしています。

コーポレート・ガバナンス体制

当社は、銀行持株会社として、経営管理機能やコーポレート・ガバナンス体制をより一層強化するため、取締役会に加え、経営会議および内部統制推進委員会を設置しています。また、経営の健全性の確保に向けて、監査役会設置会社制度を採用し、社外監査役3名（うち、独立役員2名）、監査役1名にて監査役会を構成しています。加えて、常勤の監査役が当社の監査部門等と連携し、取締役の職務の執行状況等を日々監査しています。

取締役会は、10名の常勤取締役に加え、当社の事業実態の反映や多様（ダイバーシティ）な視点からの意思決定や経営の監督機能の充実を図るため、法務、会計、海外での経営等の分野で豊富な経験を有する3名の社外取締役に加え、4名の監査役（社外監査役3名）が出席しています。当社および当社グループの経営に係る重要事項については、業務の有効性と効率性の観点から、経営会議および内部統制推進委員会の審議を経て、取締役会において決議することとしています。

経営会議は、社長の業務執行上の意思決定に関する諮

問機関として設置しています。取締役社長および常勤取締役等をもって構成し、当社および当社子会社における業務執行方針や個別取り組み事項を審議しています。

内部統制推進委員会は、取締役会が指名する委員にて構成し、取締役会の委嘱の範囲内でグループの持続的成長と中長期的な企業価値の向上を図るため、内部統制システムの整備に関する事項を総合的・専門的に協議・決定し、取締役会に報告・提言を行っています。

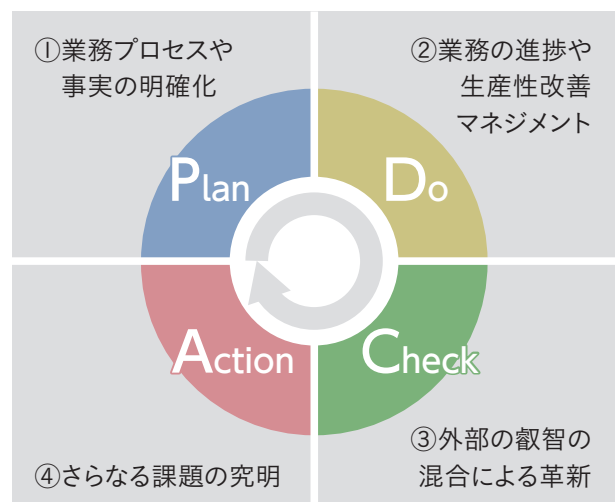
取締役会の実効性向上に向けた取り組み

当社は、「取締役会の運営」「取締役会の構成」「ステークホルダーとのコミュニケーション」等について、取締役会の参加者に対するアンケートを実施し、その結果分析・評価を通じて、抽出された各種の課題に対し、「PDCAサイクル」にて対応する取り組みを行っています。

この取り組みにより、取締役会参加者への取締役会審議案件の事前説明徹底等、取締役会運営の充実の推進や、当社の「最高経営責任者等の後継者の計画についての方針」策定等、コーポレート・ガバナンス改革を推進しました。

引き続き、取締役会機能のより一層の実効性向上に努めていきます。

● ガバナンス「取締役会の実効性向上に向けた取り組み」



● 社外取締役の状況

氏名	独立役員	適合項目に関する補足説明	選任の理由
大鶴 基成	●	アウロラ債権回収(株)社外取締役、モーニングスター(株)社外取締役、SBIインシュアランスグループ(株)社外監査役を兼任しています。	最高検察庁公判部長等を歴任された弁護士として豊かな経験と識見を有しており、コンプライアンスを中心とした内部統制態勢の強化に引き続き助言をいただくため、社外取締役として選任しています。 なお、大鶴氏は当社と特別な利害関係はなく、独立した立場からの監督という役割および機能は十分に確保されていると考えています。
箱田 順哉	●	シュローダー・インベストメント・マネジメント(株)監査役、ヤマハ(株)社外取締役を兼任しています。	公認会計士として培われた会計の専門家としての実務経験と内部統制に関する豊富な識見を併せ持ち、当社が推進する内部統制態勢の強化について助言をいただくため、社外取締役として選任しています。 なお、箱田氏は当社と特別な利害関係はなく、独立した立場からの監督という役割および機能は十分に確保されていると考えています。
中島 好美	●	ヤマハ(株)社外取締役、日本貨物鉄道(株)社外取締役を兼任しています。	海外での豊富な事業経験と高い識見を有しており、グローバル視点とダイバーシティへの造詣が深く、これまで培ってこられた人脈、ノウハウ、知見を活かし、多様な視点から当社の経営にご意見をいただくため、社外取締役として選任しています。 なお、中島氏は当社と特別な利害関係はなく、独立した立場からの監督という役割および機能は十分に確保されていると考えています。

● 社外監査役の状況

氏名	独立役員	適合項目に関する補足説明	選任の理由
大谷 剛	●	—	人格、識見に優れ、高い倫理観を有していること、内部統制、コーポレート・ガバナンスにも精通しており、その豊富な経験をもとに、当社経営の妥当性・適正性を確保するための役割を果たしていただけるものと判断したため選任しており、一般株主と利益相反が生じる恐れがないと判断しています。 なお、大谷氏と当社との間には、特別の利害関係はありません。
山澤 光太郎	●	—	日本銀行、証券取引所勤務を通じて培ってこられた財務・会計関連の知識、企業のガバナンスに関する知見に加え、金融業界での広い人脈を活かし、多様な視点から当社の経営にご意見をいただくため選任しており、一般株主との利益相反が生じる恐れがないと判断しています。 なお、山澤氏と当社との間には、特別の利害関係はありません。
鈴木 順一	—	(株)イオン銀行の監査役を兼任しています。	海外での豊富な経験を有しており、経営全般における監督と有効な助言をいただき当社経営の妥当性・適正性を確保するための役割を果たしていただけるものと判断しています。 なお、鈴木氏と当社との間には特別の利害関係はありません。

報酬の額またはその算定方法の決定方針

● 役員報酬 (2017年度)

役員区分	報酬等の総額 (百万円)	報酬等の種類別の総額 (百万円)				対象となる 役員の員数 (名)
		基本報酬	ストック オプション	賞与	退職慰労金	
取締役 (社外取締役を除く)	291	187	33	70	—	13
監査役 (社外監査役を除く)	—	—	—	—	—	—
社外役員	59	59	—	—	—	7

(注) 役員報酬の支給人員および支給額は、2017年6月27日開催の定時株主総会終結の時をもって退任した取締役3名、監査役1名の報酬を含めて記載しています。

- ・ 取締役の報酬は、経営戦略遂行を強く動機づけるとともに業績と連動するものであり、公正、透明性に配慮したものです。
- ・ 取締役の報酬は、「基本報酬」「業績報酬」および「株式報酬型ストックオプション」で構成しています。「基本報酬」は、取締役に対し月額払いで支給しています。「業績報酬」は、取締役に対し年間業績に基づき年度終了後に支給され、「全社業績報酬」と「個人別業績報酬」の合計額としています。「全社業績報酬」は、基準金額に対して会社業績の達成率に基づく係数により算出しています。「個人別業績報酬」は、基準金額に対して個人別評価に基づく係数により決定しています。「株式報酬型ストックオプション」は、取締役に対し年間業績に基づき年度終了後に新株予約権として付与しています。

ステークホルダーとの対話

イオンフィナンシャルサービスは経営陣やIR部門が中心となり、株主・投資家との責任ある対話を行っています。今後も責任ある対話を通じて、企業価値の向上につなげていきます。

● IRに関する活動状況

IR活動	補足説明	代表者自身による説明の有無	活動(2017年度実績)
ディスクロージャーポリシーの作成・公表	ディスクロージャーポリシーを作成し、基本方針、情報開示の基準、情報開示の方法、IR自粛期間について公表しています。	—	—
個人投資家向け会社説明会の開催	個人投資家さま向けの会社説明会を開催し、当社の紹介・業績状況について説明しています。	あり	開催数:3回 参加者数:254名
アナリスト・機関投資家向け説明会の定期的開催	代表者または経営管理担当取締役による説明会を定期的を実施しています。	あり	対話延べ数:166社
海外投資家向け説明会の定期的開催	英文アニュアルレポート作成のほか、IRサイトの英文版を作成しています。また、各種決算資料を英文化するとともに、海外投資家とのミーティングも定期的実施しています。	あり	対話延べ数:28社
IR資料のコーポレートサイト掲載	各種資料の掲載に加え、決算説明会を音声配信しています。また、月次情報を公表しています。	—	決算公表資料:四半期毎 その他IR関連資料:随時
IRに関する部署(担当者)の設置	ディスクロージャーの専任部門は「IR室」から「コーポレート・コミュニケーションG」に変更となりました。	—	—
その他	国内・海外の投資家さまや証券アナリストさまを対象とした、代表取締役社長、経営管理担当取締役およびIR担当者による個別ミーティングを実施しています。	あり	開催数:165回

● 当社に対する外部評価

IR サイト	評価内容
日興アイ・アール(株)	「2017年度 全上場企業ホームページ充実度ランキング」 総合ランキング:最優秀サイト (業種別その他金融:3位、優秀サイト)
大和インベスター・リレーションズ(株)	「2017年インターネットIR表彰」 優良賞
モーニングスター(株) ゴメス・コンサルティング事業部	「Gomez IRサイト総合ランキング」 優秀企業:銅賞

インデックス	評価内容
MSCIジャパン ESGセレクト・リーダーズ指数 ^{*1}	組入れ銘柄に選定 (時価総額上位500銘柄が対象)
SNAM サステナビリティ・インデックス	組入れ銘柄に選定

^{*1} MSCIジャパンESGセレクト・リーダーズ指数は、親指数(MSCIジャパンIMIトップ500指数:時価総額上位500銘柄)構成銘柄の中から、親指数における各GICS[®](P11参照)業種分類の時価総額50%を目標に、ESG評価に優れた企業を選別して構築される指数です。

● IR関連情報の開示状況

資料	日本語	英語
決算公表資料	●	●
適時開示資料	●	●
個人投資家の皆さまへ	●	—
株主・株式関連情報	●	—
業績・財務関連グラフ・データ	●	●

● 格付情報 (2018年6月30日現在)

格付機関	長期	短期
日本格付研究所(JCR)	A (安定的)	J-1
格付投資情報センター(R&I)	A- (安定的)	a-1



● コーポレートサイトURL

日本語

<http://www.aeonfinancial.co.jp/ir/library/>

Global

<http://www.aeonfinancial.co.jp/eng/ir/library/index.html>

▶ 役員一覧

● 取締役



代表取締役会長
鈴木 正規
 1978年 大蔵省入省
 2002年 金融庁 監督局銀行第一課長
 2007年 財務省 大臣官房総括審議官
 2014年 環境省 環境事務次官
 2015年 当社顧問
 イオン(株)顧問
 (株)イオン銀行代表取締役会長
 2016年 同行取締役会長(現)
 イオンクレジットサービス(株)取締役(現)
 当社代表取締役会長(現)
 2017年 イオン(株)執行役 総合金融事業担当(現)



代表取締役社長
河原 健次
 1980年 (株)第一勧業銀行(現(株)みずほ銀行)入行
 2009年 イオン(株)入社
 2010年 イオンモール(株)取締役
 2011年 同社常務取締役
 2012年 同社専務取締役
 イオン・リートマネジメント(株)代表取締役社長
 イオンリート投資法人執行役員
 (株)イオン銀行取締役(現)
 2016年 イオンクレジットサービス(株)取締役
 イオンプロダクトファイナンス(株)取締役(現)
 当社代表取締役社長(現)
 AEON Financial Service(Hong Kong)
 Co.,Limited取締役会長(現)
 2018年 イオンクレジットサービス(株)取締役会長(現)



取締役 副社長
水野 雅夫
 1982年 ジャスコ(株)(現イオン(株))入社
 1984年 当社入社
 1992年 AEON THANA SINSAP(THAILAND)PLC.
 代表取締役社長
 2011年 当社取締役 兼 専務執行役員
 AEON CREDIT SERVICE (ASIA) CO.,LTD. 取締役
 会長
 2013年 当社取締役 イオンクレジットサービス(株)代表
 取締役 兼 社長執行役員
 2014年 当社取締役副社長 プロセッシング・カード事業担当
 (株)イオン銀行取締役
 2015年 当社取締役副社長 クレジット・プロセッシング・
 海外事業担当
 イオンクレジットサービス(株)代表取締役社長
 2016年 当社取締役副社長 海外事業担当
 2017年 当社取締役副社長(現)



取締役 副社長
渡邊 廣之
 1982年 伊勢甚ジャスコ(株)(現イオン(株))入社
 2006年 イオン総合金融準備(株)(現(株)イオン銀行)
 代表取締役
 同行取締役 人事総務・広報統括
 2008年 同行取締役 兼 常務執行役員 人事部・総務部担当
 2012年 同行取締役 兼 専務執行役員
 当社取締役
 2014年 (株)イオン銀行代表取締役 兼 専務執行役員
 2015年 同行代表取締役社長(現)
 2016年 イオンクレジットサービス(株)取締役(現)
 2017年 当社取締役副社長(現)



専務取締役 経営管理担当 兼 経営管理本部長
若林 秀樹
 1980年 日本住宅金融(株)入社
 1997年 ジャスコ(株)(現イオン(株))入社
 2007年 イオン(株)執行役
 当社社外監査役
 2010年 当社常務取締役
 2011年 当社取締役 兼 常務執行役員
 2013年 イオンクレジットサービス(株)取締役 兼 専務執行役員
 2014年 当社取締役
 AEON THANA SINSAP(THAILAND)PLC.代表
 取締役会長(現)
 2015年 当社専務取締役 経営管理担当
 2017年 当社専務取締役 経営管理担当 兼
 経営管理本部長(現)



常務取締役
 グローバル事業担当 兼 グローバル事業本部長
万月 雅明
 1981年 ジャスコ(株)(現イオン(株))入社
 2013年 イオングループ中国本社GMS事業COO
 2014年 イオンクレジットサービス(株)取締役 兼 執行役員
 2015年 同社取締役(現)
 当社取締役 マーケティング本部長
 2016年 当社常務取締役 事業戦略担当
 2017年 当社常務取締役 グローバル事業担当 兼
 グローバル事業本部長(現)
 AEON CREDIT SERVICE(ASIA)CO., LTD.
 取締役会長(現)



取締役 人事総務担当 兼 人事総務本部長
山田 義隆
 1987年 当社入社
 2005年 当社取締役
 2011年 当社執行役員
 2013年 イオンクレジットサービス(株)取締役 兼 執行役員
 2015年 同社取締役 兼 常務執行役員 経営管理本部長(現)
 2017年 (株)イオン銀行取締役(現)
 当社取締役 人事総務担当 兼 人事総務本部長(現)



取締役 経営企画担当 兼 経営企画本部長
鈴木 一嘉
 1984年 (株)三和銀行(現(株)三菱UFJ銀行)入行
 1990年 外務省入省 在マレーシア日本大使館
 (株)ロッテ 経理部主査
 2010年 (株)ロッテホールディングス入社
 2011年 (株)イオン銀行入行
 2012年 同行執行役員
 2014年 同行取締役 兼 常務執行役員
 2015年 イオンプロダクトファイナンス(株)専務取締役
 2017年 当社取締役 経営企画担当 兼 経営企画本部長(現)



取締役 リスク管理・コンプライアンス担当 兼
 リスク管理・コンプライアンス本部長
新井 直弘
 1988年 (株)三井銀行(現(株)三井住友銀行)入行
 2006年 イオン総合金融準備(株)(現(株)イオン銀行)
 広報グループリーダー
 2012年 同行執行役員
 2014年 同行取締役 兼 執行役員
 2016年 (株)イオン銀行取締役
 2017年 同行取締役 兼 執行役員経営管理担当
 イオンクレジットサービス(株)取締役(現)
 当社取締役 リスク管理・コンプライアンス担当 兼
 リスク管理・コンプライアンス本部長(現)
 2018年 (株)イオン銀行取締役 兼 常務執行役員(現)



取締役 IT デジタル担当 兼 システム本部長 兼
 システム企画部長
石塚 和男
 1984年 当社入社
 2009年 当社取締役
 2010年 (株)イオン銀行取締役 兼 執行役員 システム部担当
 2015年 同行取締役 兼 執行役員 システム担当(現)
 2017年 当社取締役 IT デジタル担当 兼 システム本部長 兼
 システム企画部長(現)



取締役
齋藤 達也
1984年 日本クレジットサービス(株)(現当社)入社
2002年 当社取締役
2004年 当社常務取締役
2010年 当社取締役
2011年 当社執行役員
2013年 イオンクレジットサービス(株)執行役員総務部長
2014年 (株)イオン銀行執行役員
2015年 同行取締役 兼 執行役員 経営管理担当
2017年 同行取締役 兼 常務執行役員 リテール営業担当(現)イオン保険サービス(株)取締役
2018年 当社取締役(現)
イオンクレジットサービス(株)代表取締役社長(現)
(株)イオン銀行取締役(現)



社外取締役
大鶴 基成
1980年 東京地方検察庁検事任官
2005年 同庁特別捜査部長
2010年 同庁次席検事
2011年 最高検察庁公判部長
弁護士登録
2012年 当社社外監査役
アウロラ債権回収(株)社外取締役(現)
2013年 イオンクレジットサービス(株)社外監査役
2014年 当社社外取締役(現)
2015年 モーニングスター(株)社外取締役(現)
2017年 SBIインシュアランスグループ(株)社外監査役(現)



社外取締役
箱田 順哉
1974年 三菱レイヨン(株)入社
1980年 プライスウォーターハウス公認会計士共同事務所
入所
1983年 青山監査法人
2006年 あらた監査法人代表社員
2008年 慶応義塾大学大学院特別招聘教授(現)
2012年 箱田順哉公認会計士事務所代表(現)
2014年 シュローダー・インベストメント・マネジメント(株)
監査役(現)
2015年 ヤマハ(株)社外監査役
当社社外取締役(現)
2017年 ヤマハ(株)社外取締役(現)



社外取締役
中島 好美
1980年 安田信託銀行(株)(現みずほ信託銀行(株))入行
1982年 AVON Product Co.,Ltd., Tokyo Japan入社
1997年 シティバンクN.A.個人金融本部 バイスプレジデント
2000年 ソンエテ ジェネラル証券会社SGオンライン支社
マーケティング・営業担当 シニア・ジェネラル マネ
ジャー
2002年 アメリカン・エクスプレス・インターナショナル,Inc.
(日本) グローバル トラベラーズチェック&プリペ
イドカードサービス担当副社長
2003年 同社個人事業部門 マーケティング統括副社長
2011年 アメリカン・エクスプレス・インターナショナル,Inc.
(シンガポール) 社長
2014年 アメリカン・エクスプレス・インターナショナル,Inc.
(日本) 個人事業部門 アクイジション・マーケティ
ング統括上席副社長
アメリカン・エクスプレス・ジャパン(株)代表取締役
社長 兼任
2017年 ヤマハ(株)社外取締役(現)
当社社外取締役(現)
2018年 日本貨物鉄道(株)社外取締役(現)

● 監査役



社外監査役
鈴木 順一
1980年 ジャスコ(株)(現イオン(株))入社
1996年 同社逆瀬川店長
1998年 サイアムジャスコ(株)
(現イオンタイランド(株))管理本部長
2002年 当社取締役管理本部長
2009年 永旺商業有限公司董事副総経理管理本部長
2011年 イオンストアーズ香港(株)管理本部長
2012年 当社取締役副社長
2015年 イオンモール(株)常勤監査役
2018年 (株)イオン銀行監査役(現)
当社社外監査役(現)



社外監査役
大谷 剛
1980年 山之内製菓(株)(現アステラス製菓(株))入社
1997年 同社シャクリー事業本部長代理
同社米国シャクリーコーポレーション(米国子会
社)社外取締役
2001年 同社広報部IR担当次長
2003年 同社欧米部欧州事業担当部長
2005年 同社欧州統括会社(在英国)出向 内部監査部門長
2009年 同社監査部長
2013年 同社常勤監査役
2016年 当社社外監査役(現)



社外監査役
山澤 光太郎
1980年 日本銀行入行
2006年 (株)大阪証券取引所 出向
2010年 当社取締役常務執行役員
2013年 (株)日本取引所グループ常務執行役員
(株)大阪証券取引所取締役常務執行役員
2014年 (株)日本取引所グループ専務執行役員
(株)大阪証券取引所取締役専務執行役員
2015年 (株)大阪取引所取締役副社長
2017年 同社顧問(現)
当社社外監査役(現)



監査役
榊 隆之
1998年 ジャスコ(株)(現イオン(株))入社
2009年 マックスバリュ関東(株)取締役 経理部長
2012年 イオン九州(株)取締役
2016年 当社取締役執行役員 経営戦略本部長
イオンストア九州(株)代表取締役社長
イオン(株)財務部長(現)
2017年 イオンストア九州(株)取締役(現)
イオンバイク(株)監査役
当社監査役(現)

▶ 企業の社会的責任 (CSR)



CSR担当取締役
山田 義隆

当社は、前身であるイオンクレジットサービス(株)発足当初から、環境保全・社会貢献活動に取り組んでまいりました。以来、持続可能な社会の実現に向け、SDGs[※](持続可能な開発目標)や社会的責任に関する国際手引きであるISO26000といった国際的な枠組みを活用したCSR活動を推進するとともに、CSV(共通価値の創造)の観点から金融業独自の仕組みを活用し、事業を通じて環境負荷の低減や社会的課題の解決に取り組んでいます。

中核子会社であるイオンクレジットサービス(株)や海外上場子会社では、ISO14001(環境マネジメントシステム)やISO9001(品質マネジメントシステム)を取得しており、環境負荷の低減に加え、働き方改革による業務負担の軽減による人為的ミスの撲滅、ひいてはお客さまへのサービスレベルの向上につなげるべく、たゆまぬ努力を続けています。

また、顧客に占める女性比率が高い当社グループは、より一層お客さまに寄り添う商品やサービスのご提供を目指し、採用や管理職における女性比率の向上や働き方改革を積極的に進めています。これらの取り組みが評価され、(株)イオン銀行ならびにイオンクレジットサービス(株)は、女性活躍推進に関する取り組みに対して厚生労働大臣から与えられる「えるぼし」において最高位の3段階目を授与されました。

さらに、フィリピン子会社におけるトライシクルドライバー向けオートローン事業の事例にもありますように、新技術を用い、従来は融資ができなかった層のお客さまへも融資を行うなど、海外においても事業成長と社会的課題の解決を同時に実現する取り組みを積極的に展開しています。

当社は「アジアNo.1のリテール金融サービス会社」を目指し、国内外で地域の皆さまに信頼される金融企業として、より一層の成長を目指してまいります。



※ SDGs (Sustainable Development Goals: 持続可能な開発目標)

国連が定めるSDGsは、持続可能な社会をつくることを目指し、世界が抱える問題を17の目標と169のターゲットに整理したもの。17の目標には貧困問題、気候変動や資源エネルギー、都市問題、地域間・国内格差等、2030年までの達成に向けて世界が一致して取り組むべきビジョンと課題が網羅されています。

CSR 基本方針

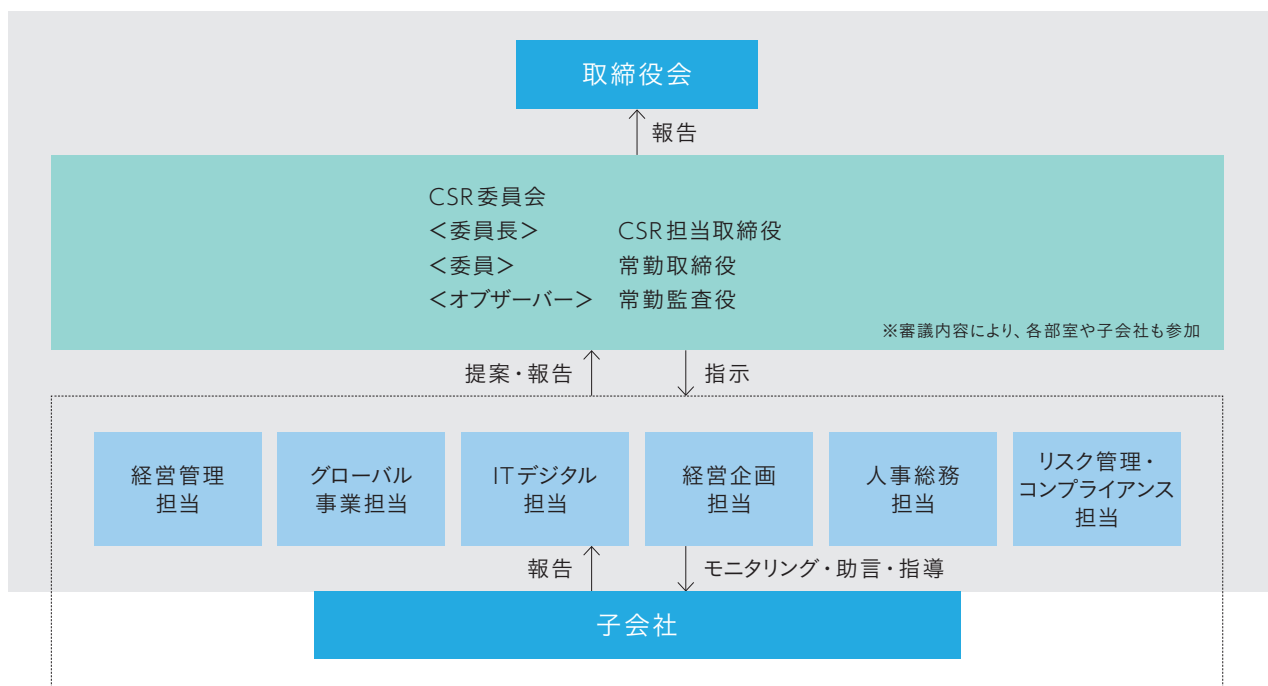
私たちイオンフィナンシャルサービスは、イオングループの一員として、「金融サービスを通じ、お客さまの未来と信用を活かす生活応援企業」という経営理念のもと、ステークホルダーの期待に応え、社会の持続可能な発展に貢献する企業集団を目指しています。

その実現に向けて、当社のビジネスおよびCSR活動を推進するとともに、法令遵守にとどまらず、コンプライアンス意識が海外子会社を含めグループ各社の事業活動の第一線まで広く浸透し、確実に実践されるよう努めます。また、環境への配慮、地域社会への貢献、コーポレート・ガバナンス体制のさらなる充実を図り、社会的責任を果たしていきます。

CSR推進体制

イオンフィナンシャルサービスでは、CSR担当取締役を委員長とするCSR委員会を設置し、環境保全、地域貢献等のCSRに関連した事項の審議・決定を行っています。委員

会は四半期に1回開催し、CSRに関する重要課題および取り組み実績について審議、その審議内容は委員長より取締役会に報告しています。



イオンフィナンシャルサービスグループのISO14001 認証取得状況 (2018年6月現在)

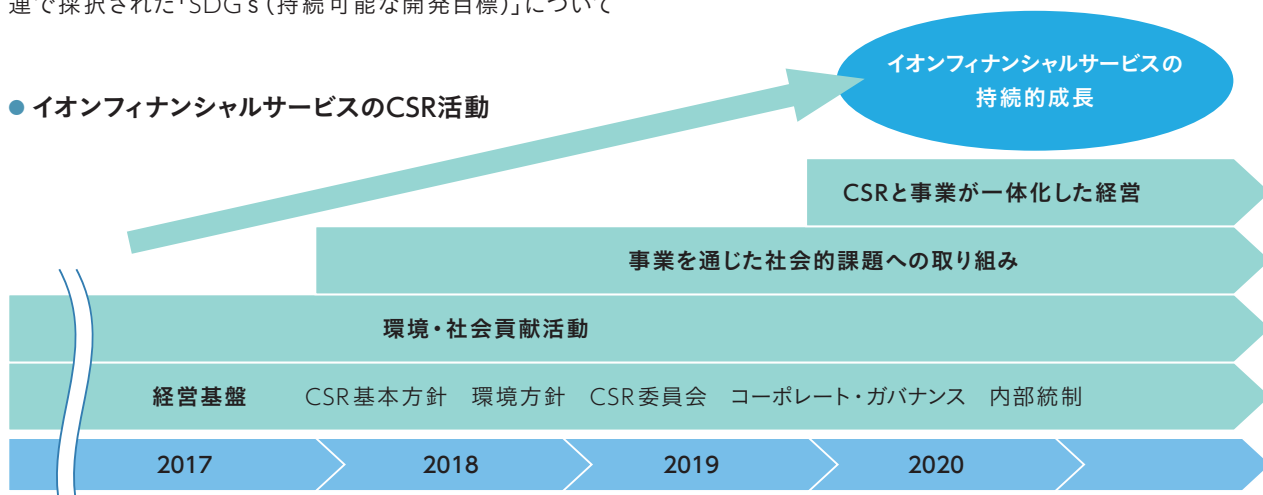
- イオンクレジットサービス(株)
- AEON CREDIT SERVICE (ASIA) CO., LTD.
- AEON THANA SINSAP (THAILAND) PLC.
- AEON CREDIT SERVICE (M) BERHAD

CSR中期展望

持続可能な社会を実現するために、イオンフィナンシャルサービスでは、CSR委員会において社会的責任に関する国際手引きである「ISO26000」を用いて、グループ各社のCSRの取り組みを点検しています。また、2015年9月に国連で採択された「SDGs (持続可能な開発目標)」について

も視野に入れ、事業活動やCSRの取り組みを通じ、社会の発展への貢献を目指しています。将来に向けて、社会と共に持続的に成長していくため、CSR活動において計画的に取り組みの改善を図っていきます。

● イオンフィナンシャルサービスのCSR活動



■お客さま満足度向上の取り組み

基本方針

当社は小売業発の総合金融グループとして、お客さまに寄り添い日々の暮らしをもっと豊かにすることを目指しており、当社がお客さまのことを誰よりも理解していることが重要となると考えています。そして、お客さま本位の提案を続けられるよう、各種施策に取り組んでいます。

お客さま対応にあたって

●お客さま対応コンクールの開催

当社では、お客さまのサービス満足度の向上を目指して、アジア各国のコールセンターにて「お客さま対応コンクール」を開催しています。

また、当コンクールならびに全国の銀行店舗や支店営業所等より選出された対応優秀者に対して、社長自らが表彰することで、グループ従業員の士気高揚と接客スキルの向上に努めています。



AFSお客さま対応優秀者の集い

●お客さまの声を活かす活動

お客さまからの貴重なご意見、ご要望等を真摯に受け止め、業務改善とさらなるサービス向上に努めています。銀行店舗やATMには「お客さまの声カード」をご用意し、ご連絡可能なお客さまへは1件ごとにご回答させていただいています。また、店舗やコールセンター、コーポレートサイトなどでお客さまから承った声についても、収集・分類するとともに、協議・検討を行い、より一層のサービス向上に取り組んでいます。

お客さまの声カード

資産運用業務にあたって

●コンサルティング力向上の研修

(株)イオン銀行では、お客さまによりよいご提案をさせていただくため、販売担当者の「マーケット分析力」「ポートフォリオ提案力(分散投資)」強化を図るべく、ポートフォリオ研修および同プレゼンテーション大会を実施しています。

●セミナーおよび金融リテラシー講座の開催

(株)イオン銀行では、お客さまがライフステージに沿った金融商品をご選択するにあたり必要な情報を入手、あるいは投資経験の少ないお客さまに金融リテラシー向上の機会を提供することを目的として「資産形成・活用セミナー」および講座を定期的に開催しています。

セミナー開催数

2016年度	2017年度
302回	439回



資産運用セミナー

また、2017年度より、学校法人(高校生、大学生対象)およびグループ企業の従業員を対象に講座を実施し、各講座を通じて金融リテラシー向上に努めています。

●アフターケアの実施 (商品購入後も安心いただける体制)

店舗は、土曜・日曜、祝日はもとより、年末年始やゴールデンウィークを含めて、毎日午前9時から午後9時^{*}まで365日、いつでも気軽に相談および運用状況についてご確認いただけます。

^{*}一部の店舗では営業時間が異なります。



■ 環境保全

基本的な 考え方

私たちは、お客さまの毎日の暮らしのなかで「安心、便利、お得」にご利用いただける「生活に密着した金融商品・サービス」の提供を通じて、「低炭素社会の構築」「生物多様性の保全」「資源循環型社会の形成」を柱とし、以下のとおり環境保全に取り組みます。

<環境方針>

1. 私たちは、低炭素社会の構築のため、温室効果ガスの排出削減に取り組みます。
2. 私たちは、経済活動の根幹を担う金融機関の社会的な責任として、豊かな自然共生社会の実現に向け、事業活動における生態系への影響の軽減と生物多様性の保全に取り組みます。
3. 私たちは、資源循環型社会の形成のために廃棄物の削減・省資源化に取り組みます。
 - (1) 資源の3R(リデュース・リユース・リサイクル)を推進します。
 - (2) 環境負荷の少ない原料・資材等を選択するよう努めます。
4. 私たちは、環境側面に関わる法規制等を遵守するとともに、本方針を従業員および当社の事業活動を支えるすべての人々に公開します。
5. 私たちは、持続可能な社会の形成には、お客さまをはじめとする多くのステークホルダーとの連携が重要であることを認識し、適切に連携・協働するよう努めます。

環境保全活動への取り組み

● ISO14001認証取得

イオンフィナンシャルサービスでは、独自のマネジメント体制を構築し、環境活動を推進しています。国内主要子会社であるイオンクレジットサービス(株)および海外上場子会社3社では、ISO14001認証を取得し、環境負荷の低減に取り組んでいます。イオンクレジットサービス(株)では、業務効率の改善に取り組むほか、教育・訓練体系の年間計画を策定し、ISO教育を実施することで、従業員の環境意識の啓発を図っています。

● 省資源の推進

循環型社会の実現に向け、限りある資源の有効活用と環境負荷低減に取り組んでいます。紙の使用量削減の取り組みとして、インターネットで明細を確認いただく「Web明細(環境宣言)」への切替やタブレット端末でのカード申込受付、住宅ローン手続きのペーパーレス化等を行っています。

● 植樹活動

公益財団法人イオン環境財団が主催する植樹活動に当社グループの従業員が積極的に参加しています。国内では、2017年10月に「巨理町植樹」(宮城県)、2017年12月に「糸満市平和記念公園植樹」(沖縄県)等、海外では、2017年7月に「ミャンマー ヤンゴン植樹」に参加しました。



ミャンマーでの植樹活動

■ 社会貢献

● 東日本大震災復興支援

東日本大震災復興支援募金を実施したほか、特定非営利活動法人ザ・ピープルの協力のもと、福島県いわき市で綿花収穫ボランティアを実施しました。この活動は、津波による塩害を受け農業放棄地となった農地において、栽培が可能である綿花を栽培・収穫し、製品化することで、福島県の農業の再生と地域の雇用を生み出すことを目的とした取り組みです。グループ各社から役員職員とその家族が参加し、現地で綿花の収穫等を行いました。



綿花栽培の収穫ボランティア

● 海外での地域貢献活動

海外では、タイにおいてがん治療と細胞・遺伝子研究を行うラマティボディ財団の支援のため、チャリティーマラソンを開催したほか、タイ南部での洪水被災者へ救援物資セットの寄付を行うなど、支援活動を実施しました。また、マレーシアでは障がいのある児童への募金活動を実施しました。このほかにも、日本で学ぶアジアからの留学生およびアジア各国で学ぶ学生に対する奨学支援等、当社が事業展開するアジア地域における社会貢献活動に継続的に取り組みました。



タイでのチャリティーマラソン

● 寄付・募金活動

24時間テレビ「愛は地球を救う」チャリティー募金をはじめ、クレジットカード決済等に応じて貯まる「ときめきポイント」による募金等、さまざまな募金活動を継続して実施しています。また、新たに一般財団法人C.W.ニコル・アフンの森財団や国連UNHCR協会に賛同し、「森と子ども募金」「国連UNHCR協会 難民支援募金」を開始いたしました。一般財団法人C.W.ニコル・アフンの森財団は荒廃した日本の森林の再生活動に取り組み、国連UNHCR協会については紛争や迫害による難民・避難民を国際的に保護する活動を実施しています。当社は募金を通じ、さまざまな社会問題の支援活動に取り組んでいきます。また、お振込みだけでなく、(株)イオン銀行ATMやインターネットバンキングからも募金でき、より便利にご利用いただけます。



24時間テレビ募金

