

2023年9月19日
株式会社イオン銀行

イオン銀行、「DX認定事業者」の認定を取得

株式会社イオン銀行（東京都千代田区、代表取締役社長：小林 裕明、以下、当社）は、DX（デジタル・トランスフォーメーション）の実現に向けたデジタル技術の活用や体制整備等の取組みを、適切にステークホルダーに開示していることが認められ、経済産業省が定めるDX認定制度に基づき、「DX認定取得事業者」に認定されましたのでお知らせします。



DX認定制度とは、「情報処理の促進に関する法律」に基づく認定制度で、「デジタルガバナンス・コード」の基本的事項に対応する企業を国が認定する制度です。2023年9月時点で976社が「DX認定取得事業者」として認定されています。

今回、当社の取組みが経済産業省の定める認定基準を満たしていること、ステークホルダーへの適切な情報開示をしていることなどが評価され、本認定取得に至りました。

ITの進歩した現代社会において、コロナの状況下で大きく変容したお客さまの生活様式や行動が定着し、デジタル化が加速度的に進展する中、非接触・非対面サービスへの需要の高まりなど、お客さまニーズの変化への迅速な対応力が求められています。

このような環境下において当社は、お客さまの新しい生活様式、価値観の変化に対応するため、最新のITを活用し、徹底した“お客さま志向”を追求することで「親しみやすく、便利で、わかりやすい」銀行の実現を目指しています。

当社のDXの取組みについてについて、以下のホームページからもご確認いただけます。

<https://www.aeonbank.co.jp/company/dx/>

当社は、今後もお客さまやステークホルダーから選ばれつづける企業であり続けるため、積極的にDXを推進しサービス向上に取り組むことで、地域のお客さまにとって最も身近な金融サービスの提供に努めてまいります。

以上

イオン銀行のDXへの取組み

ビジョン

当社はアフターコロナにおけるお客さまの新しい生活様式、価値観の変化にも対応するため、最新のITを活用し、徹底したお客さま志向を追求することで「親しみやすく、便利で、わかりやすい」銀行の実現を目指してまいります。

方向性

- ▶ 拡充するリアルチャネルと連携するバーチャルチャネルの展開により、お客さまが店頭や自宅など、どこからでも、いつでも簡単に金融サービスをご利用いただける環境づくりに取組みます。
- ▶ ITとデータを活用し営業活動を高度化することにより、お客さまに適切なタイミングで最適な商品やサービスの提案を行うことで、お客さま満足の最大化を目指します。
- ▶ システムによる自動化を推進し業務を効率化することにより、生産性を最大化します。
- ▶ DX推進による多様な働き方の選択を可能とし、社員の能力が最大限発揮される環境を構築します。

これまでの主な取組み事例

デジタル社会の急速な進展にあわせ、お客さまがどこからでも、いつでも簡単に金融サービスをご利用いただける環境構築を目指し、パソコンやスマートフォンなどで完結するサービスを拡充する一方、将来的な資産形成のための相談など、対面での解決力を高めるデジタル化にも取り組んでおります。

▶ オンライン相談サービス

お金のご不安・ご不明点について、ご自宅などお好きな場所からリモート環境でイオン銀行スタッフにご相談いただける『オンライン相談サービス』を提供しています。「移動時間を短縮できる」「対面で安心」「同じ画面を見れるのでわかりやすい」など、お客さまよりご好評いただいております。

<対応サービス> ※一部、未対応の商品、お手続きがございます。
口座開設/住宅ローン/各種ローン/外貨預金
投資信託/NISA/iDeCo/保険



▶ イオン銀行通帳アプリ

通帳アプリについて、“総合的なコミュニケーションツール”を目指し、機能拡充いたしました。ご資産を視覚的に把握いただきやすい画面表示に改修したほか、オンライン相談・オンラインセミナーへ手軽に接続できる機能、イオン銀行スタッフとのメッセージ機能を搭載いたしました。

<画面イメージ>



資産表示



オンライン相談



メッセージ機能

▶ AI自動応答サービス

イオン銀行コールセンターにて、AI自動応答サービス※1を導入しております。お客さまの“発話”による問い合わせに対し、AIが音声認識・解析、事前に設定した約200通りのFAQに基づき自然な発話音声にてご案内いたします。これにより、有人対応時間外でも24時間365日の問い合わせ対応を可能とするとともに、お客さまの待機時間を削減し、スムーズなご案内を実現いたします。

※1：本サービスは、ワークスモバイルジャパン株式会社が提供する「LINE AiCall」を活用したものです。

<対応サービス> ※2：お手続きはご利用いただけません。

各種お手続き方法のご案内（住所変更・残高照会等）、商品サービスに関する一般的なお問い合わせ



詳しくは、イオン銀行ホームページをご確認ください。

オンライン相談サービス

https://www.aeonbank.co.jp/branch/remote_consulting/

イオン銀行通帳アプリ

<https://www.aeonbank.co.jp/app/>