

・ 経営理念 ・

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

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





お客さま第一

グループ
シナジーの
発揮

一人ひとりに
合った金融
サービス

金融プラット
フォームの
構築

アジアNo.1の
リテール金融
サービス会社

クレジット事業を基点に成長し、 当社ならではの強みを築き上げました。

創業

1981年
ジャスコ(株)の100%子会社として日本クレジットサービス(株)を設立

1994年
イオンクレジットサービス(株)に商号変更
株式店頭登録

多様性

海外経常収益比率

30%

[海外連結子会社]

香港証券取引所に株式上場

マレーシア証券取引所に株式上場

タイ証券取引所に株式上場

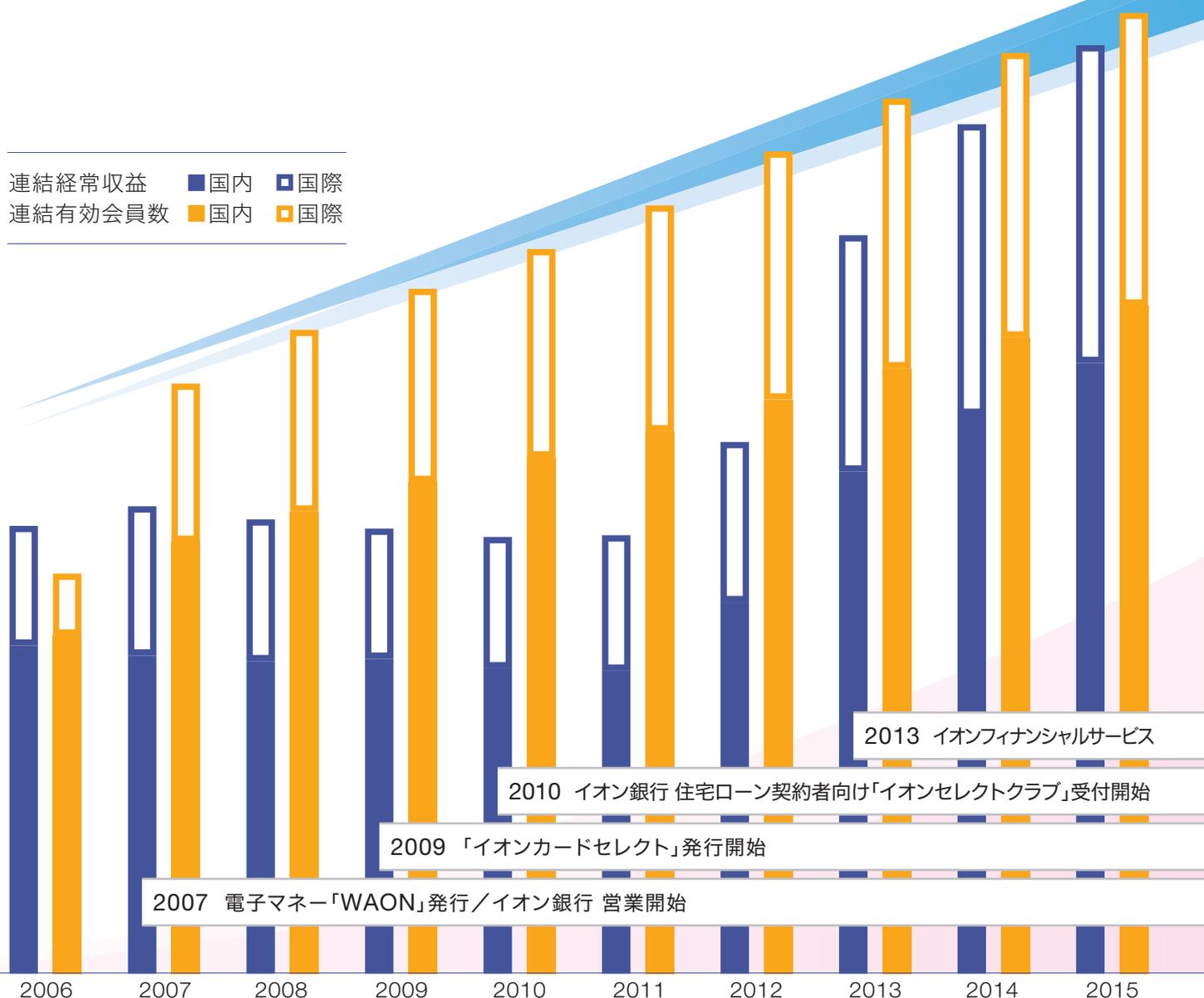
イノベーション

AFS[※] 誕生

2013年 (株)イオン銀行と
経営統合

※ イオンフィナンシャルサービス株式会社

連結経常収益 ■ 国内 ■ 国際
連結有効会員数 ■ 国内 ■ 国際



2016年度実績

連結経常収益

3,751億円

連結有効会員数

3,894万人

築き上げた強み

イオングループと協業し、お客さま一人ひとりの生活を応援する総合金融グループ

当社はイオングループの店舗ネットワークを活用し、お客さまの日々の暮らしにおけるおトクな特典をご提供しています。小売と金融のシナジーを発揮することで、お客さまに最も身近な総合金融グループを目指しています。

日本だけでなく、アジア諸国に展開しているグローバルな企業グループ

日本で培ったノウハウを活かしながら、海外でも小売と連携した金融サービスをご提供しています。連結経常利益の約40%を国際事業が占めており、現在は日本を含む12カ国で展開し、香港、タイ、マレーシアの現地証券取引所にも上場しています。

積極的なIT投資を通じ、ビジネスモデルを転換させ、イノベーションを促進

外部環境の変化に応じたビジネスモデルの転換により、2017～2019年度で約1,000億円のIT投資を実施します。さらに、当社グループの「AFS DATABASE」を活用し、お客さま一人ひとりのニーズにお応えしていきます。

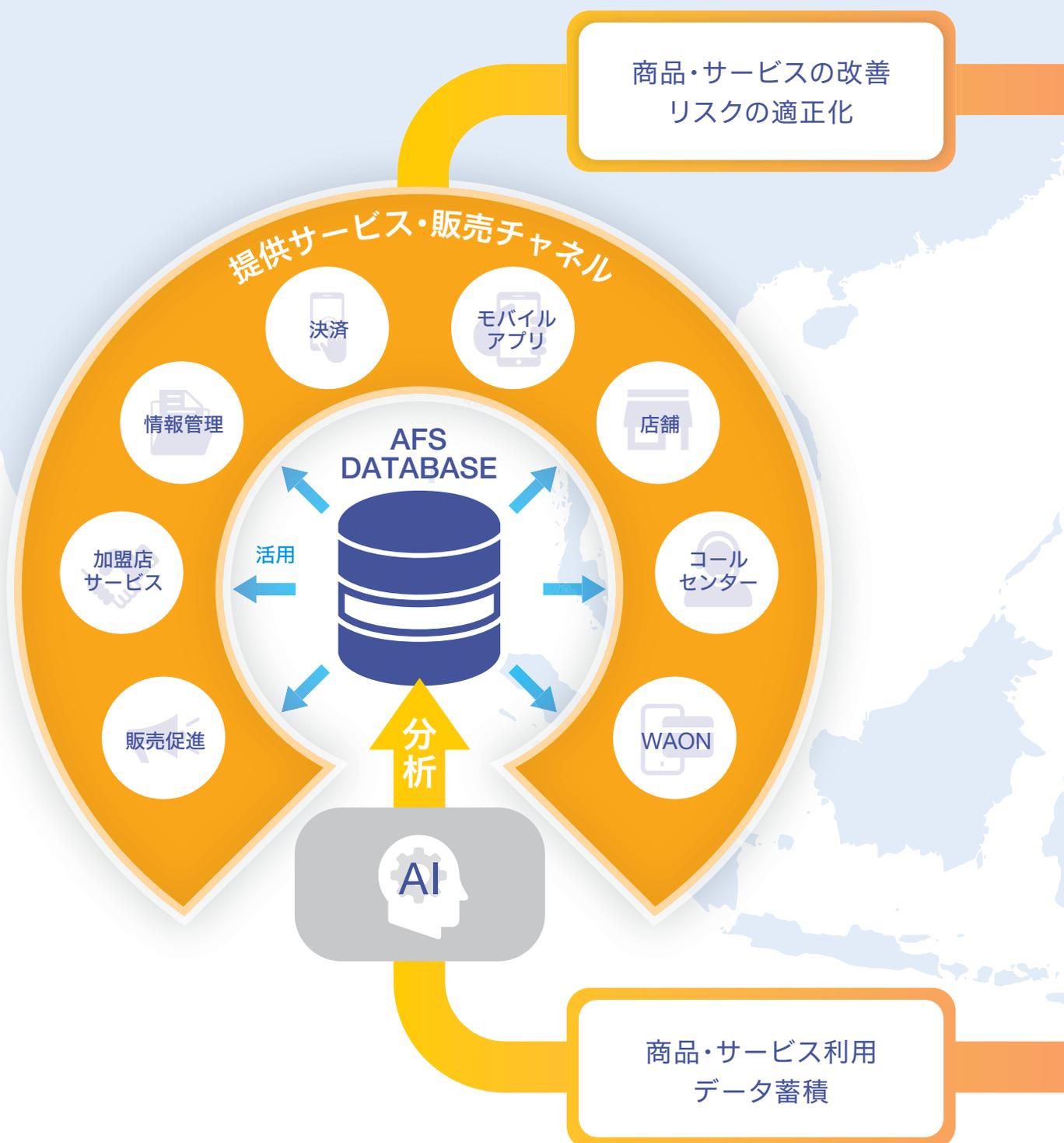
2017
マレーシア
電子マネー
事業開始

2016
ときめきポイント
2倍施策開始

誕生

2016

お客さまにとって最も身近な存在である
「アジアNo.1のリテール金融サービス会社」
となるために



これまで当社は、小売と連携した金融サービスの提供により、お客さまの日々の暮らしを豊かにする取り組みを続けてきました。今後も、クレジットカードをはじめとする金融商品・サービスをタイムリーに提供し、提携先さまおよび銀行店舗などのチャンネルを有機的に結合して事業を展開することで、お客さま満足を高めていきます。

さらに、デジタル化を一層推し進め、アジアの展開国において、小売と金融が融合したデータベースを一元化し、AIを用いた高度な分析を行うとともに、アジアで共通の金融プラットフォーム構築を図ります。これらの取り組みを通じて、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、日々の暮らしをもっと豊かにすることに尽力していきます。

そして、お客さまにとって最も身近な「アジアNo.1のリテール金融サービス会社」を目指します。

商品・サービスの提供



金融サービスへの
アクセス向上

小売業発の金融機関として、 お客さま視点に立った これまでにない 独創的なサービスの提供を通じて、 アジアNo.1の生活応援企業を 目指してまいります

当社グループについて

当社は「小売業発の総合金融グループ」として、日本を含むアジア12カ国で、生活に密着した金融商品およびサービスを提供しております。

イオンフィナンシャルサービスは、1981年の設立以来、経営環境の変化に対応するためにビジネスモデルを進化させてまいりました。

国内においては、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に事業を成長させてまいりました。また、電子マネー決済や保険販売、銀行業といった事業領域の拡大を通じて、ライフステージやライフスタイルの変化等、多様化するお客さまのニーズに対応できる体制を構築しました。

海外においては、1987年の香港支店開設を皮切りに、国内で培ったノウハウとチャレンジ精神を武器に市場を開拓し、順次、展開国を拡大しております。所得水準が低く、現地金融機関によるサービスを受けられない方々を含む幅広い層のお客さまへ、金融業を通じて日々の暮らしを豊か

にするサポートを行ってまいりました。

さらに当社グループは、国内クレジットカード業界初の年会費無料のゴールドカード発行や、小売業による銀行開設等、お客さまのニーズにお応えし、革新的な取り組みに挑戦し続けております。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ってまいりました。こうして築き上げた独自のビジネスモデルに加え、人材やノウハウといった経営資源を活用することで、経営環境の変化に対応するとともに、お客さまの信頼を獲得してきたことが、これまでの持続的な成長につながっていると捉えております。

経営環境認識とデジタル化の取り組み

現在、当社を取り巻く環境は大きな変化の時を迎えています。スマートフォンの普及拡大をはじめ、ブロックチェーンや人工知能(AI)、IoT等によるイノベーションが進むなか、金融業界の在り方も大きく変わりつつあります。サービスの提供手段が多様化し、通貨や言語の垣根がなくなることで、お客さまのニーズに合った、よりきめ細かな対応が可能になります。裏を返せば、新たな仕組みを取り入れて当社グルー

のビジネスモデルを転換していかなければ、お客さまのご満足が得られなくなるということです。

また、国内における人口動態の変化による労働人口の減少や、アジア各国の経済成長に伴う賃金上昇は、人に依存したサービス体制の維持を困難にする要因となっております。加えて、当社グループの金融商品・サービスをシームレスにご利用いただくには、より多くの情報を安全に管理するとともに、正確かつ迅速に伝える能力が求められます。当社グループが得意とする“face to face”での接客サービスにおいても、その体制を維持し、品質を向上させるために、新しいIT技術の活用は欠かせないものと認識しております。

今後もデジタル化の取り組みを一層推し進め、アジアの展開エリアにおいて、小売と金融のデータベースを融合させた、新たな「金融プラットフォーム」を構築していきたいと考えております。変化への対応力が求められる今こそ、変革により飛躍してきた当社の歴史を見つめ直し、新たなステージに向けたビジネスモデルの転換に取り組んでまいります。そして、お客さまが抱える複数のニーズに一元的にお応えしていくとともに、個々のニーズのマッチングにより、新たなビジネス機会を創出していく所存です。

最後に

当社グループは、お客さまを第一に考え、日々の暮らしをより豊かにすることを使命として、グループ一丸となり事業に取り組み、CSR活動の推進等、積極的な社会貢献活動に努めてまいりました。また、現在ではESG(環境・社会・ガバナンス)を顧客基盤、ブランド等と同様の無形資産と捉え、その価値を高めていくことが、企業価値の最大化につながるものと考え、重点的に取り組んでおります。

今後におきましても、お客さま視点で、他の金融機関にはない独創的なサービスの提供に注力するとともに、社会的課題の解決を図る企業・組織の構築を目指してまいります。ステークホルダーの皆さまにおかれましては、引き続きご理解とご支援を賜りますようお願い申し上げます。

代表取締役社長
河原 健次

