

## 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

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、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プ

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

