価値創造の事例

マレーシア

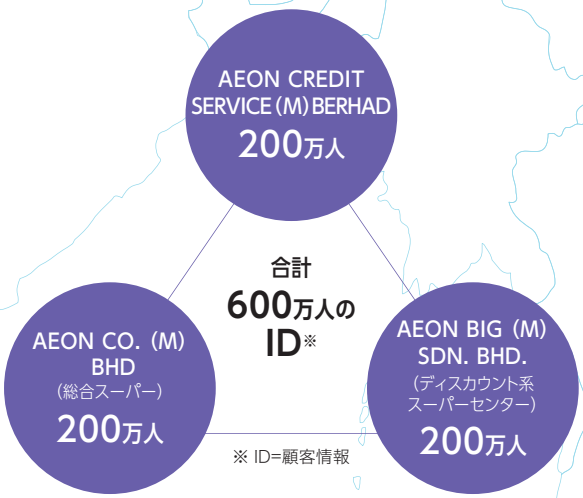
「小売」と「金融」を融合した新たな取り組み

マレーシアは、1人当たりの名目GDPが1万米ドルを超え、発展途上国から先進国入りを目指している連邦国家です。当社は1996年に、マレーシアに現地法人AEON CREDIT SERVICE (M)BERHAD(以下、ACSM)を設立以来、個人向け無担保ローン、個品割賦、クレジットカード事業等を展開してきました。2018年10月には、グループ戦略として推進している「デジタルシフト」に基づき、QRコード決済や各種の会員特典を備えたスマートフォンアプリ「AEON Wallet」のサービスを開始しました。本サービスは、キャッシュレス決済への対応を目的に、プリペイド機能、ポイント交換機能を備えています。また、今後はアプリ間送金や少額短期保険の申込み機能等、随時新たなサービスを提供していく予定です。

マレーシアでの「AEON Wallet」の展開には、お客さまの決済情報等を統合的に蓄積・活用することによって快適なお買い物環境を提供しながら、イオングループ各社の収益を拡大していくという狙いもあります。イオングループは同国において、総合小売業のAEON CO. (M) BHD.、ディスカウントストア事業のAEON BIG (M) SDN. BHD.を展開しており、従来よりACSMを加えた3社が個別にメンバーカードを発行し、ポイントプログラム等を運用していました。3社が発行するカードの合計は、およそ600万枚で、お客さまの購買履歴・利用履歴といった蓄積データは3社が個別に管理していました。しかし、これでは販促施策等で有効に活用できないうえ、お客さまも3枚のカードを利用店舗ごとに出し入れする等の煩わしさを感じられていました。そこで、2018年秋に3社のメンバーカードを統合し、各社の店舗で共通利用できるポイントプログラムを軸とした新たな決済プラットフォームを構築しました。そして「AEON Wallet」には、3社統合の共通メンバーカードが登録されており、クレジットカードとしても利用できる機能を持たせています。お客さまに「AEON Wallet」を日常的にご利用いただき、利便性を実感いただくことで、本アプリを軸とした会員情報の統合を加速し、顧客基盤の一層の充実を図っていきます。

ACSMは現在、このスマートフォンによる決済プラットフォームを用いて、お客さまの属性情報に購買履歴情報等を組み合わせ、3社の連携によるプッシュ型のマーケティングや金融商品の開発を活発化させています。また、既存の個品割賦、パーソナルローン、保険商品といった各種サービスを連動させ、「AEON Wallet」のUI(ユーザーインターフェース)、UX(ユーザーエクスペリエンス)の向上に努めています。その結果、お客さまの生活により密着した品揃えや、柔軟な融資枠の設定が可能になっています。また、各社の売上が拡大する等、目に見える成果も表れています。

マレーシアの人口は現在、約3,200万人。ACSMはその3分の1に相当する、約1,000万の会員ID獲得を目指しています。今後は金融・小売とは異なる業界のパートナーと連携することで、この目標を達成するためのシナリオを描いていきます。また、異業種とのコラボレーションを機に、ACSMが提供している金融サービスの付加価値をさらに高めていけると確信しています。



貯まったポイントや使った金額を店舗に行かなくても確認でき、とても便利

「AEON Wallet」
利用者の声

「AEON Wallet」は、母と一緒に利用していますが、とても使いやすいですね。イオンの商品は安いしポイントも貯まるので、主に食料品や日用品を購入しているのですが、「AEON Wallet」を見れば、わざわざ店舗に足を運ばなくても、貯まっているポイントと使った金額をアプリで確認できるので、とても便利だと感じています。

カードよりも明らかに便利。財布の中もすっきりしました

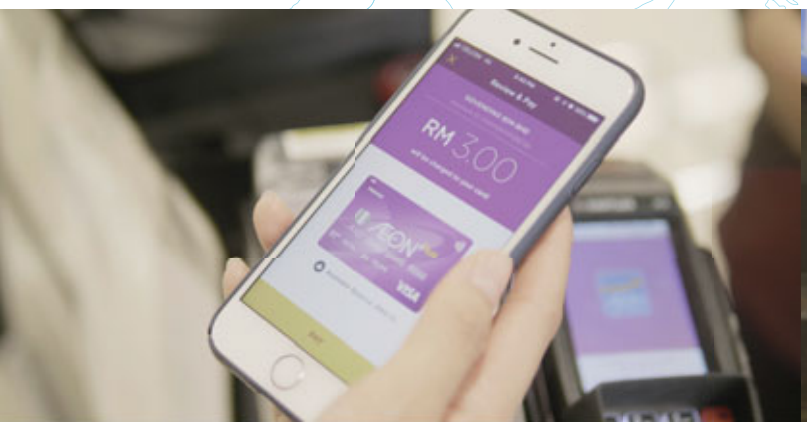
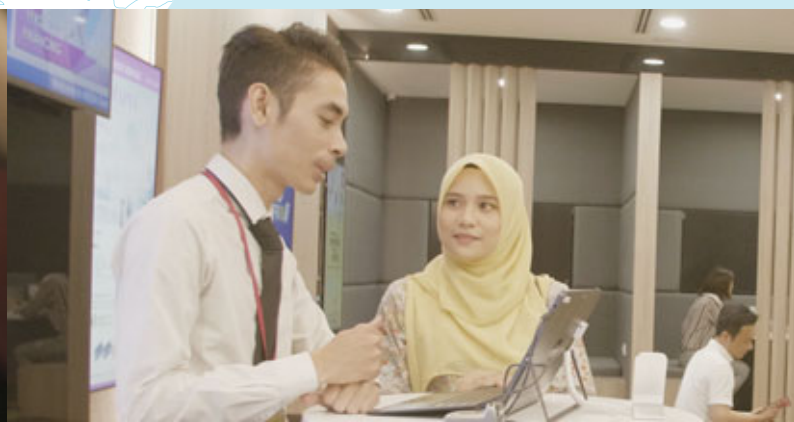
「AEON Wallet」
利用者の声

ほんの1年前まで、私の財布は何枚ものカードであふれていました。「AEON Wallet」を使い始めてからはカードを持たなくなり、財布の中もすっきりしました。スマートフォンに表示させたQRコードをスキャンするだけで買い物ができるので、本当に便利ですね。AEON BIG (M) SDN. BHD.にも時々足を運びますが、レジではカードを出さず、「AEON Wallet」を使っています。

小売×金融のクロスセル等、イオングループならではの施策を実行していきます

マレーシア国内において、小売と金融を融合した商品・サービスを提供している企業は、現時点では私たち以外に存在しません。今回、イオングループ3社で構築した決済プラットフォームは、計600万人分の蓄積データを分析することで、従来にない価値を創造できる顧客基盤だと位置づけています。例えば、個々人の商品購買履歴を把握し、ライフステージの節目ごとに最適な金融サービスを提案するといったクロスセルが今後は容易になります。

また、決済プラットフォームとセットで開発したスマートフォンアプリは、お客さま目線での利便性を考え抜いてつくり上げたものです。例えば、「AEON Wallet」内で容易にポイント交換ができる機能を付加しています。お客さまからは、「カードのようにカスタマーサービスに見せる必要がない」「レジにかざすだけで支払いができて、とてもよい」といった声をいただいています。

3社の共有資産によって生み出した「小売×金融」のシナジーをマレーシア全土のお客さまに還元し、ほかに類を見ない総合金融グループとしての存在感をますます高めていきます。

AEON CREDIT SERVICE (M) BERHAD
Chief Marketing Officer
石田 志郎