

国内事業

提供価値

ライフステージ・ライフスタイルに応じた
金融商品・サービスの提供を通じ、お客さまの日々の暮らしを
もっと豊かにすることを目指しています。

国内主要サービス

クレジットカードショッピング 年間取扱高 約 5兆3,500 億円	クレジットカードキャッシング 年間取扱高 約 4,000 億円	電子マネー 年間取扱高 約 1兆8,800 億円
個品割賦 年間取扱高 約 2,400 億円	イオン銀行住宅ローン 期末残高(流動化を含む) 約 1兆8,000 億円	イオン銀行預金 期末残高 約 3兆4,800 億円

イオン銀行のネットワーク

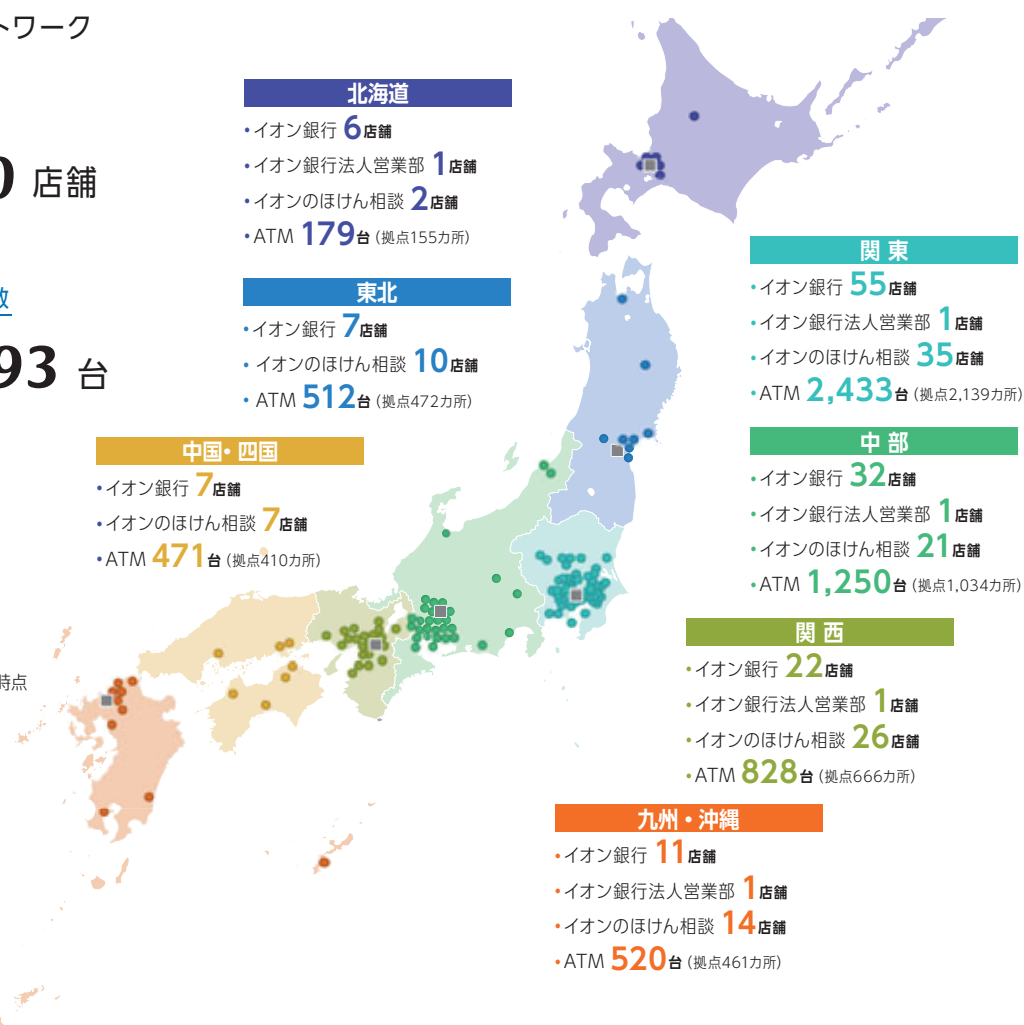
店舗数

全国 **140** 店舗

ATM台数

全国 **6,193** 台

- 店舗
- 法人営業拠点
- ※ 数値は2019年3月末時点



事業概要

当社は国内において、個人向けサービス中心の「リテール」と法人向けサービス中心の「ソリューション」の2つのセグメントで事業を行っています。「リテール」セグメントでは、イオングループの営業ネットワークを活かし、イオンカードを中心に国内2,840万人の会員基盤を築いてきました。また、銀行店舗や保険代理店はイオンのショッピングセンターを中心に展開し、お仕事帰りやお買い物のついでにお立ち寄りいただいています。「ソリューション」セグメントでは、個品割賦やリース等の各種金融サービスはもとより、決済インフラの提供や販促企画の提案等、加盟店さまのビジネスをサポートしています。



2018年度の取り組み

当社は、決済サービス分野への異業種参入や大手企業間の業務提携による新たな事業分野の拡大等の外部環境の変化に対応し、長期的かつ持続的な成長を遂げていくため、シームレスな決済機能やお客さまのニーズに沿った金融商品・サービスの拡充に取り組んできました。2018年度においても、クレジットカードを中心に会員数の拡大を図るとともに、お客さまとの接点となる各チャネルのデジタル化を通じて、サービス体制の改革を進めました。

新規カードの発行

当社は、イオンカードならびに提携カードの会員数の拡大を、持続的な成長を実現する重要な基盤の一つと位置づけています。2018年度は、若年層や男性顧客を中心とした新規顧客の獲得を目的に、新たに「イオンカード(SKE48)」や「イオンカードセレクト(ミニオンズ)」を発行しました。また、25歳以下の若年層をターゲットに「樺坂46」を起用し、新生活を応援するキャンペーン等を実施しました。さらに、外部企業との取り組みとして、西日本高速道路との提携カード「イオンNEXCO西日本カード」を発行

し、全国各地の交通系提携カードの商品ラインナップを強化し、収益基盤の拡大に努めました。



TM & © Universal Studios
イオンカードセレクト(ミニオンズ)

デジタル化の推進

2018年度も引き続き、デジタル化の取り組みを推進しました。クレジットカードの磁気不良をイオン銀行ATMにて復元するサービスの導入や、24時間365日受付可能なAI自動チャットサービスを導入したことで、お客さまの利便性向上に努めるとともに、店頭やコールセンターにおける業務の効率化につながっています。また、イオン銀行ATMにスマートフォンをかざすだけで一部のお取引が可能なスマートフォンアプリ「スマッとATM」や、資産管理が可能な家計簿アプリ「カケイブ」の提供等、スマートフォンアプリを通じたお客さまの利便性向上に努めました。さらに、生体認証技術を活用した手のひら認証によるカードレス決済の実証実験等に取り組んでいます。

資産形成サービスの提案強化

銀行店舗では、2017年度に全店直営化以降、全店でお客さまの資産形成ニーズにお応えすべく、従業員の販売スキル向上に向けた教育を継続する一方、iDeCo、つみたてNISAに加えて外貨預金の新規取扱等、運用商品の品揃えを拡充しました。また、投資信託申込手続きをペーパーレス化し、お客さまの手続き上の負担軽減を図りました。さらに、お客さまの利用状況に応じて普通預金金利の上乗せや振込手数料の優遇が受けられるポイントプログラム「イオン銀行Myステージ」を開始し、生活口座としての浸透および複合取引の推進につなげています。リアルチャネルの持つ強みと、デジタルの利便性を融合させ、お客さま一人ひとりに合った金融サービスを提案しています。



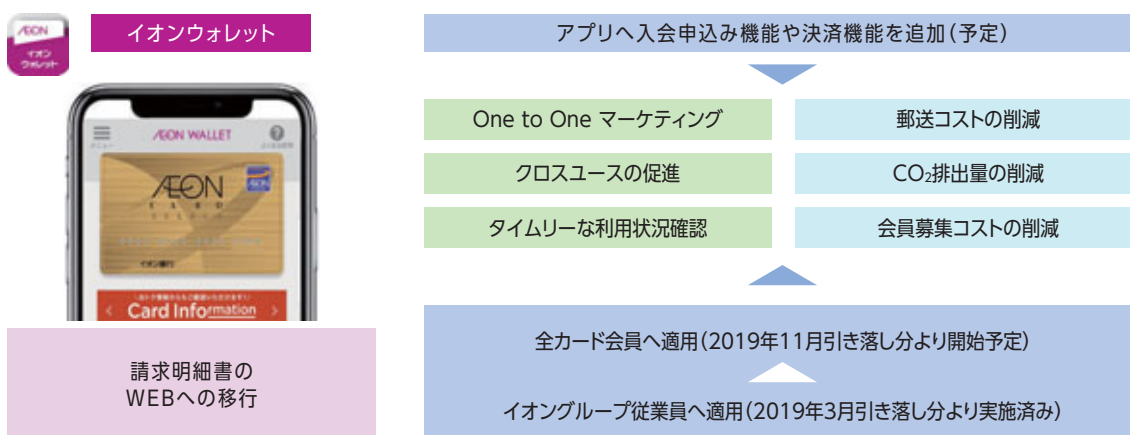
今後の取り組み

「イオンウォレット」の機能拡充

クレジットカードのスマートフォンアプリ「イオンウォレット」は、クーポンの配信やキャンペーン情報の配信およびカードご利用明細の確認にご利用いただいています。2019年5月より、お客さまがカード申込み後、最短5分で審査が完了し、インターネット等の

非対面決済の他、全国のiD加盟店でお買い物が即時可能となる入会申込み機能を追加しました。今後さらに、決済機能を追加する等、さらなる機能の拡充を計画しています。この機能拡充により、これまで月に1回請求書に同封していたご案内に変わり、お客さまのニーズに沿って、タイムリーにアプリにて商品・サービスの情報を提供します。加えて、請求書のペーパーレス化を推進し、環境負荷の低減および郵送コスト等の削減につなげていきます。

イオンカードの機能や関連取引がアプリで利用可能に



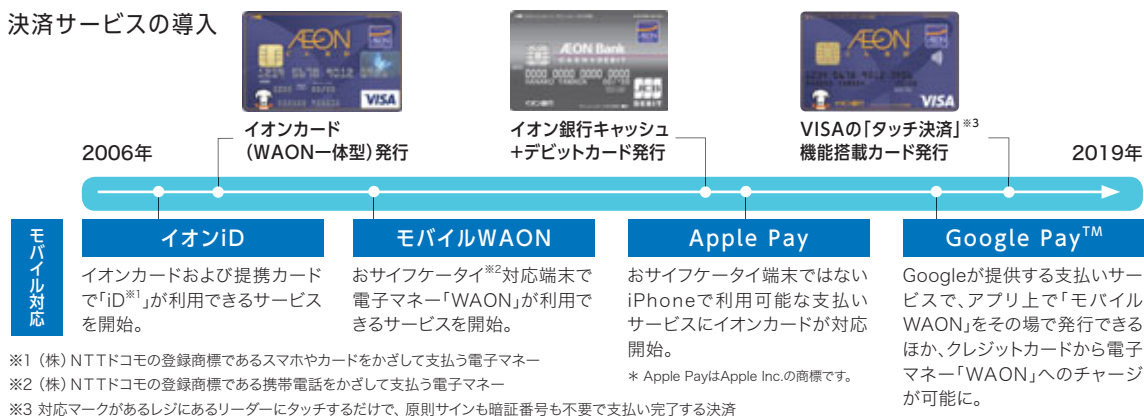
TOPICS

キャッシュレス化に向けた取り組み

経済産業省は、2018年4月に「キャッシュレス・ビジョン」を公表し、キャッシュレス決済比率の目標を2年前倒しし、2025年に40%とすることを掲げました。さらに、業界横断的で産官学が連携した「キャッシュレス推進協議会」が設立され、より一層キャッシュレス化が推進されています。

イオングループでは、早くからクレジットカード、電子マネー「WAON」のサービスを開始するなど、金融と小売が連携したさまざまな決済インフラをお客さまにご提供し、キャッシュレスを推進しています。

決済サービスの導入



国際事業

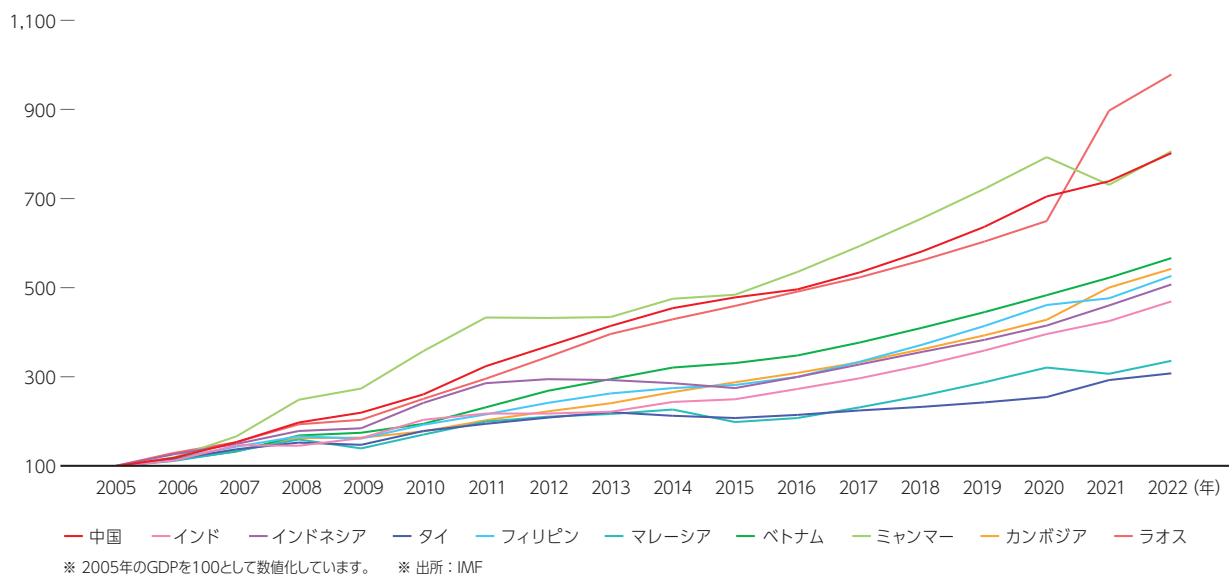
提供価値

テクノロジーの活用により、アジア地域のお客さまにとって
利用しやすく、最適な金融サービスを創出し、
日々の暮らしをもっと豊かにすることを目指しています。

事業展開国と各国の事業内容

	中華圏		メコン圏					マレー圏			
											
	香港	中国	タイ	カンボジア	ベトナム	ミャンマー	ラオス	マレーシア	インドネシア	インド	フィリピン
クレジットカード	●		●	●				●	●		
パーソナルローン	●	●	●	●		●		●		●	●
個品割賦		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
電子マネー（プリペイド）			●	●				●			
保険代理	●	●	●					●			
サービサー（外部提携）		●	●								

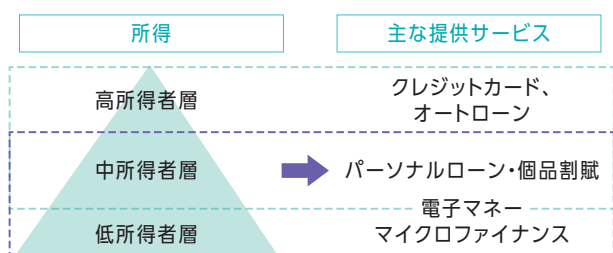
市場環境 各国のGDP推移（2005～2018年は実績、2019～2022年は予測）



事業概要

当社は、日本で構築したビジネスモデルと蓄積したノウハウを活かし、初の海外拠点として香港に拠点を開設して以来、アジア地域において着実に事業を拡大してきました。イオングループの小売事業と連携し、生活必需品を購入するための分割払い事業、パーソナルローン、さらにクレジットカード事業等を組み合わせ、当社上場子会社の拠点がある中華圏、メコン圏、マレー圏の3つの地域で、各国の経済状況と成長ステージに合わせた戦略および事業を推進しています。2018年度は、海外上場3社がいずれも増収増益を達成し、経常利益は初めて国際事業合計が5割を超える等、順調に伸長しています。

所得者層別の主な提供サービス



中華圏(香港、中国)

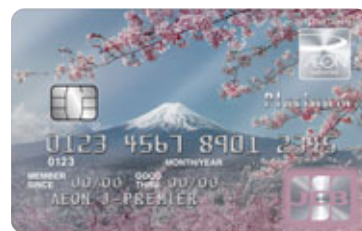
中華圏では、香港で1990年に現地法人を設立し、1995年に香港証券取引所に上場しました。1980年代からイオンの小売店舗が先行して進出していた香港において、当社はこれら店舗と連携したカード利用促進企画を積極的に展開してきました。2018年度は、中・高所得者層を対象とした「AEON CARD Premium」を発行し、年間のご利用額が一定以上の既存会員に対する特典拡充と新規顧客の獲得に努めました。また、若年層を照準とした現地航空会社とのポイント交換プログラムの強化や、日本のアニメキャラクターとコラボレーションした「ONE PIECE Mastercard」の会員募集等に継続的に取り組んでいます。



AEON CARD Premium

メコン圏(タイ、カンボジア、ベトナム、ミャンマー、ラオス)

メコン圏では、タイで1992年に現地法人を設立し、2001年にはタイ証券取引所に上場しました。以来、タイ国内におけるブランド力を強化し、順調に成長を遂げています。2018年度は、タイにおける日本旅行に対する高い需要に対応し、日本のイオン店舗での特典を柱とした「AEON J-Premier Platinum JCB Card」を発行し、さらなるグループシナジーの創出を図りました。また、目的ローン、パーソナルローンについて、メンバーカード発行時に個別会員ごとに総合与信枠を付与する「イオンハッピーペイ」プログラムを導入し、リピーター会員に対する審査の迅速性を高め、取扱高の拡大と、ペーパーレス化による生産性の改善につながりました。さらに、カンボジアではスマートフォンを活用した自社プリペイド口座を通じたQR決済を導入したほか、ミャンマーにおいてはスマートフォン上のサービスアプリを通じたプッシュ通知による販促告知を開始する等、各国においてデジタル化の取り組みを推進しました。



AEON J-Premier Platinum JCB Card

マレー圏(マレーシア、インドネシア、インド、フィリピン)

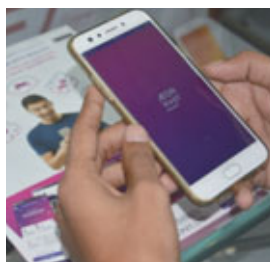
マレー圏では、マレーシアで1996年に現地法人を設立し、2007年にマレーシア証券取引所に上場しました。以来、イオングループ店舗での会員募集や提携先との共同企画に取り組み、カード会員数および取扱高の拡大に努めてきました。2018年度は、電子マネーとポイントカードの両機能を搭載した「イオンメンバーズプラスカード」を発行し、QRコード決済機能を搭載したスマートフォンアプリと連携することで、お客さまの利便性向上ならびにキャッシュレスの推進を図りました。さらに、インドでは即時審査アプリ「AEON FAST」について継続して利用者が拡大し、取扱高の拡大につながりました。また、申込み受付の拠点としてムンバイ最大級のショッピングモールに店舗を開設する等、営業基盤の拡充およびブランド力の強化を図りました。



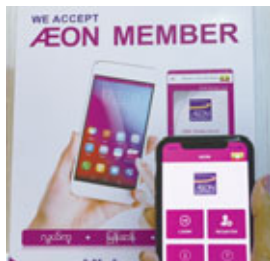
デジタル化の取り組み

海外においては、各国でデジタル化の取り組みを推進し、スマートフォン等モバイル端末を軸にした顧客IDの拡大を図っています。今後は、プリペイドやクレジットカード等の決済サービス、個品割

賦やパーソナルローン、保険等の金融商品等、多様な商品・サービスをモバイルアプリで提供することにより、金融と小売のデータベースを蓄積し、より精微なマーケティングにつなげ、お客さまのニーズに寄り沿った提案をしていきます。



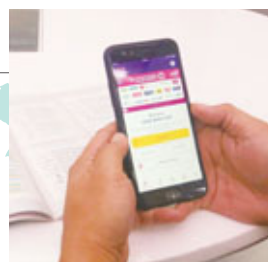
「AEON FAST」による即時審査受付



「AEON MEMBER」による販促告知



「AEON Wallet」によるQRコード決済



「AEON FAST」による即時審査受付

TOPICS

AI基盤を活用した審査・債権管理効率化の取り組み例

当社は、IT技術を活用し、審査効率を図っています。これまでの一般的な申込みフローに、AIや顔認証、ソーシャルネットワークの情報等を組み合わせることで、スピーディー、かつ精度の高い審査フローを構築していきます。また、購買データから類推されるライフスタイルと当社が保有するクレジットヒストリーを合わせることで、顧客評価モデル構築の研究を進めています。また、将来的には、当社データに外部データをつなげた新たなサービスの創出も検討しています。

