

AFS目指す姿

トップメッセージ

キャッシュレス×ID獲得  
による顧客基盤の拡大  
国内編

キャッシュレス×ID獲得  
による顧客基盤の拡大  
海外編

CSR×健康経営

個人投資家向け説明会  
会社概要  
株主メモ



# AEON Financial Service 通信

イオンフィナンシャルサービス通信

2019年4月1日～2019年9月30日



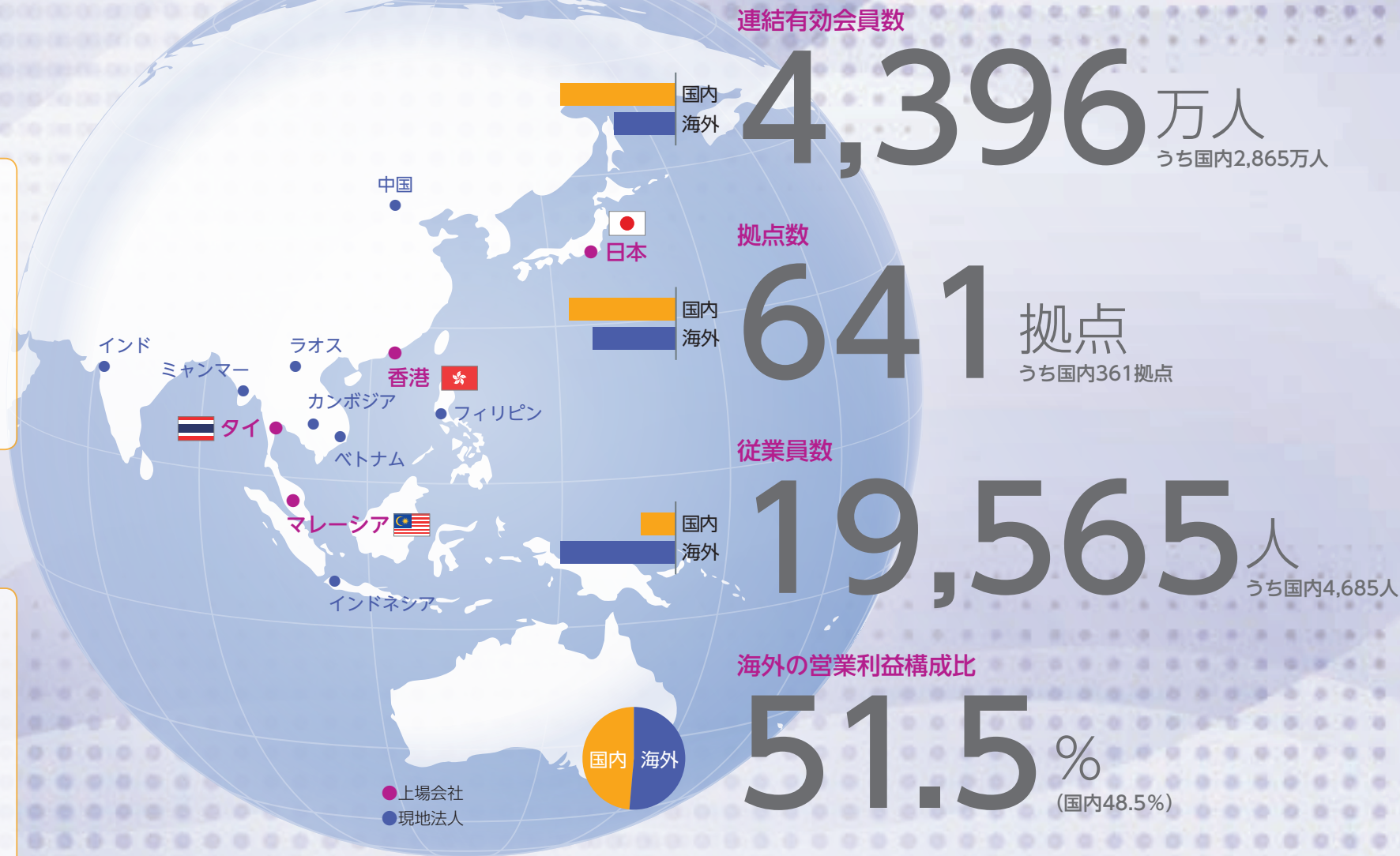
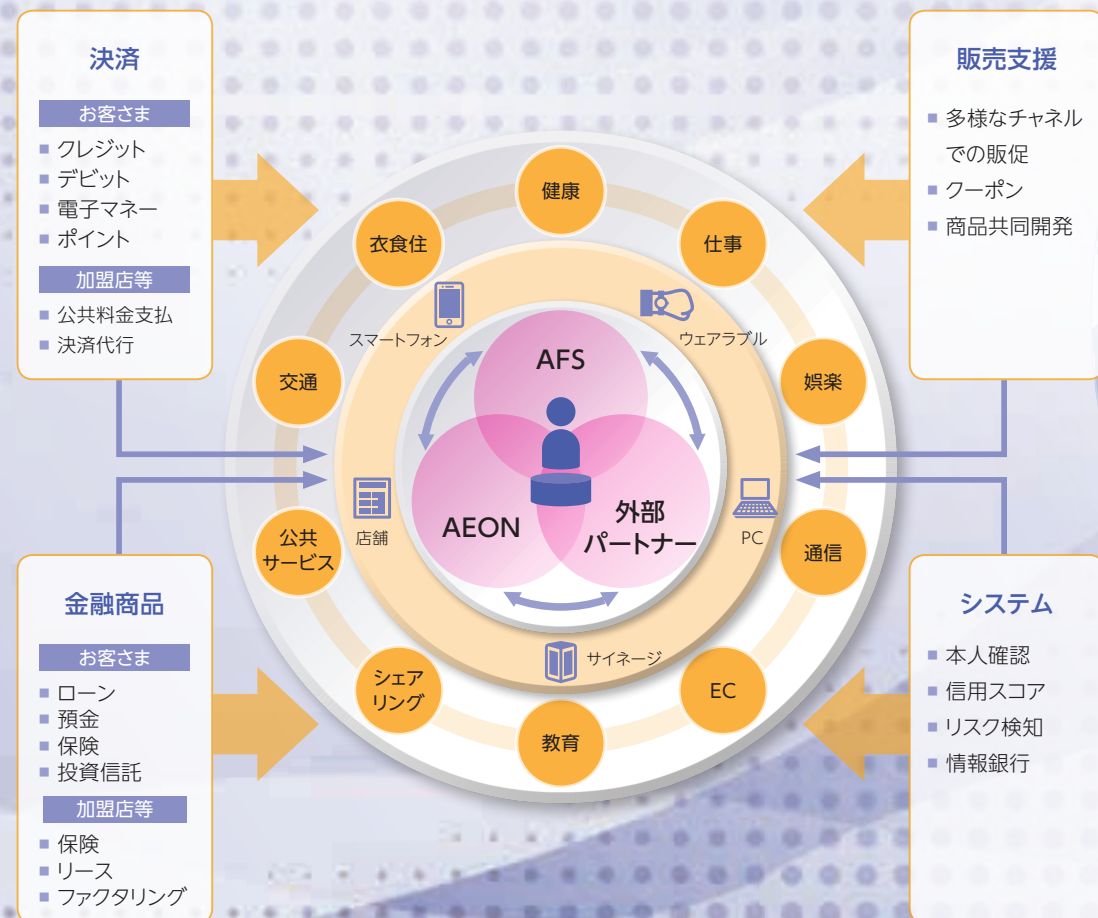
イオンフィナンシャルサービス

証券コード：8570

# AFS 目指す姿

## 「アジアNo.1のリテール金融サービス会社」の実現

AFSは、日本を含むアジア11カ国で展開する小売業発の総合金融グループです。



※2019年9月末時点



## トップメッセージ

アジアで最も身近な  
「AFS エコシステム」を構築し  
アジア No.1 のリテール金融サービス  
会社への歩みを加速させてまいります。

代表取締役社長  
河原 健次

株主の皆さまにおかれましては、日頃よりご支援、ご鞭撻を賜り、心より御礼申し上げます。

当社は、イオングループの総合金融事業として、グループが有するブランド力や店舗ネットワーク等、価値ある資産とのシナジーを活かした独自の金融サービスの展開に努めています。

日本を含むアジア 11 カ国における幅広い営業ネットワークを構築し、お客さまの生活に寄り添った金融商品・サービスをご提供することにより、お客さまの日々の生活を豊かにすることを中長期的な経営戦略としています。

本年は、4月1日付で銀行持株会社から事業会社へ移行し、既存のビジネスモデルの革新を図るとともに、これまで業務範囲規制によって金融事業に限定されていた枠を脱し、新たな事業領域における成長モデルの確立に向けた諸施策を推進しています。

### 大きく変化する事業環境の中で発揮される強み

近年、デジタル化の進展や FinTech の活用等により、決済のみならず、口座開設や各種ローンの申込み、株式・投資信託商品の購入等、さまざまな金融サービスへのアクセスがスマートフォンで完結できるようになってきています。現在、金融業界のみならず、様々な業種・業界の企業が、顧客の購買・行動情報を求めて金融業へ参入しており、当社を取り巻く競争環境が大きく変わりつつあります。

当社はこうした変化を経営リスクの一つとして認識する一方で、「小売業発の総合金融グループ」という強みをより一層発揮できるチャンスであると捉えています。お客さまの日々の暮らしに根差し、親しまれている小売業発の金融事業だからこそ提供できる価値があります。そして、お客さまに寄り添う『生活応援企業』を目指す当社グループの姿勢そのものが競争優位の源泉になると考えています。

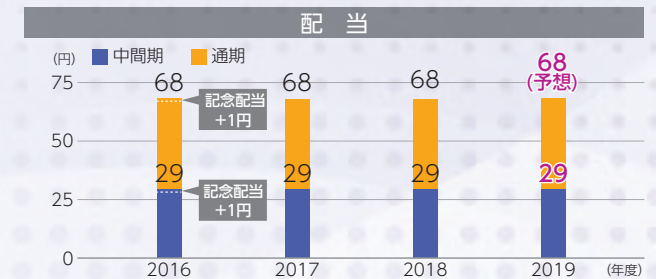
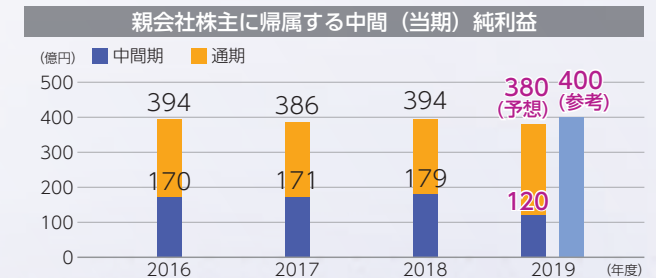
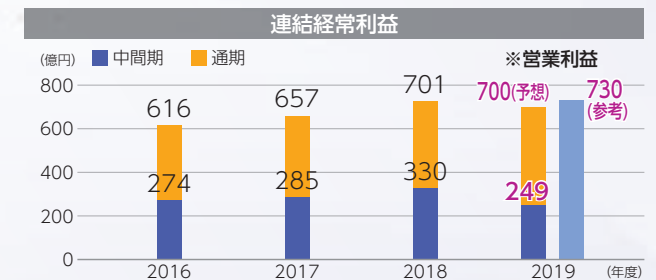
当社グループは、これまでも小売業発の強みを活かし、お客さまの幼年期から高齢期に至るライフサイクルの各ステージで求められる「使う」「貯める」「増やす」「備える」等の機能を提供する仕組みづくりを進めてきました。今後はさらにこうした優位性を活かした新たな事業機会の創出を指向してまいります。

### 2020年2月期上期の振り返り

さて、当上期において、国内では経済産業省による「キャッシュレス推進協議会」の設立やスマートフォンを介した新たな決済サービスが開始される等、キャッシュレス化が推進されました。当社グループにおいても10月からの消費税増税を前にイオンカードやデビットカードの利用促進策を実施し、中長期的な顧客基盤の拡大に注力しました。中でも今後の収益基盤づくりを目的に、20代、30代の若年層の会員獲得に注力しました。これらの取り組みの結果、当上期におけるイオンカードの新規会員獲得数は101万人に達しました。

また、海外ではデジタルを活用した会員獲得施策や審査の精度向上、業務の効率化等に取り組み、営業債権残高の拡大、並びに収益性の向上等に努めました。

その結果、連結業績は、営業収益が2,359億58百万円（公表比104.9%）と8期連続の増収となりました。営業費用については、国内においてキャッシュレス化に向けた会員獲得を強化するべく広告宣伝費が増加したほか、海外においては、前年同様にIFRS第9号「金融商品」を導入したマレーシアにおいて、正常債権を中心に想定以上に営業債権残高が積み上がった結果、貸倒引当金繰入額が増加しました。これらにより、営業利益は249億31百万円（同99.7%）、経常利益は254億30百万円（同101.7%）、親会社株主に帰属する四半期純利益は120億30百万円（同91.8%）となりました。



(注1) 業績予想および配当性向は、決算期変更後の2020年2月期(2019年4月1日から2020年2月29日)11カ月間の数値です。

(注2) 参考数値は、通期業績予想を12カ月間(2019年4月1日から2020年3月31日)に調整した数値です。

(注3) 組織再編に伴い、2019年度の業績予想の記載方法を営業収益および営業利益へ変更しています。



■ 目指す姿の実現に向けて

当社は「アジア No.1 のリテール金融サービス会社」となる目標を掲げ、2025 年までにアジアで最も身近な「AFS エコシステム」の構築を目指しています。

「AFS エコシステム」とは、従来の小売業を中心としたイオングループのエコシステムと、当社の金融サービスをご利用いただいている日本を含むアジア 11 カ国のお客さま、さらに金融や小売業とは異なる業界の企業や自治体等、外部パートナーとのアライアンスの拡大・強化によるイオンフィナンシャルサービスならではの経済圏を意味しています。

お客さまの多様なニーズを新たな事業機会へとつなげるためには、既存事業を補完するサービスや顧客基盤を持つ企業とのパートナーシップが不可欠だと考えています。2018 年度はテーマパークや交通系企業との提携カードの会員数が順調に増加し、顧客基盤の拡大に繋がっています。こうした異業種間パートナーシップの関係を築くことが、飛躍的な顧客基盤の拡大スピードを加速することになると考えています。今後は、多様な社会課題を抱える自治体や外部企業などに対し、デジタルソリューションを提供し、共存する枠組みを提供してまいりたいと考えています。

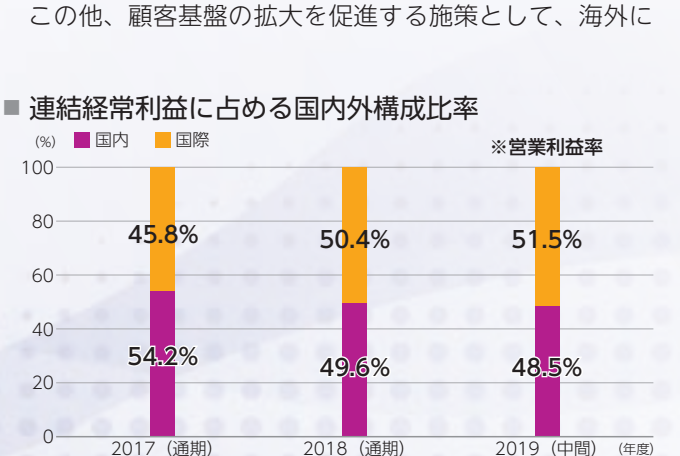
■ 顧客基盤の拡大に向けた投資と取り組みの成果

当社は、重点実施事項として、「デジタルシフトの推進」「お客さまのニーズへの対応」「本社機能集約による生産性向上」を掲げ、システム・IT 投資を強化しており、2019 年度で約 300 億円の投資を計画しています。

国内では、スマートフォンをかざすだけでイオン銀行 ATM で一部のお取引を可能とするアプリの導入や、生体認証技術を活用したカードレス決済の実証実験等に取り

組んでいます。また、イオンカード公式アプリ「イオンウォレット」へのカード入会機能の追加・即時発行サービスを開始しました。さらに、データベースの整備等、クレジットカード新規会員獲得・WEB 会員化につながる、商品・サービスのデジタル化への投資を強化しました。

海外では、デジタルを活用した顧客基盤の拡大に向け、クレジットカードやパーソナルローン、個品割賦、保険、電子マネー等、幅広い金融商品・サービスすべてをモバイルアプリで提供していく戦略を推進しており、上期はこれらアプリの機能拡充を図りました。また、営業債権残高の拡大につながる審査等の効率化に向け、AI 技術を用いた審査・債権管理システムの導入等、基盤整備に関する投資も実施しています。さらに、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組み合わせることで、顧客評価モデルを構築する手法の研究も進めています。将来的には、当社が保有するデータと外部データを連携させた、新たな与信システムを構築し、収益改善に向けたサービスの創出を視野に入れてまいります。



おいて、中・高所得者向けプレミアムカードや訪日時にイオングループ店舗で特典を得られるカードの発行など、当社グループならでは強みを活かしたサービスの充実により、会員数の伸長に寄与しました。特に、マレーシアの自動車やバイクの取扱高拡大、個品割賦事業の成長に加え、タイにおいて目的別に申込みが必要であった融資系商品の与信枠共通化やマレーシアの中高所得者層向けローン商品の金利見直し等に効果が見られました。

国内外ともに「キャッシュレス×新規 ID 獲得による顧客基盤の拡大」に手応えを感じており、今後はさらにデジタルでつながる会員を増やしながら、個々のニーズに対応した販促やクロスユースの拡大も進めてまいりたいと考えています。

■ 株主さまへのメッセージ

当社は、設立以来、小売業発の金融事業としてお客さまの生活を豊かにするという目的の下、組織形態とビジネスモデルを柔軟に変化させながら事業を拡大してまいりました。

本年 4 月には組織再編により、銀行持株会社から事業会社へと移行し、従来の業務範囲規制に捉われることなく、新たな事業を展開できる体制となりました。今後は「AFS エコシステム」の構想の下、さまざまな異業種パートナーとの連携を拡大しながら、新たな事業・サービス領域を開拓し、当社とパートナー企業、そしてお客さまにとって、より大きなメリットが生まれる環境を育んでまいりたいと考えています。

また、当社は、意思決定の迅速化と経営の監督機能強化を目的に、取締役会の構成について、社外取締役の数を全取締役の 3 分の 1 とするとともに、執行役員制度の導入を図りました。今後も取締役会の実効性を高め、業務執行

の意思決定プロセスの迅速化を図りながら、経営の透明性を高めてまいります。

さらに、2013 年の銀行持株会社化以来、銀行法の定めに従い、決算期を 3 月末日締めとしてまいりましたが、イオングループ各社をはじめ当社主要顧客である小売各社と事業サイクルを合わせるため、また、当社営業利益の半分を占める海外連結子会社と決算期を統一するため、当期より決算末日を 2 月締めへ変更いたします。このため、経過期間となる当期は 11 カ月決算となる予定です。

株主さまへの利益還元については、より高い成長を目指す投資を継続しながら、配当性向 30 ～ 40%の目標を確実に果たしていくという方針のもと、当期配当は、1 株当たり中間 29 円、期末 39 円の年間 68 円に据え置かせていただく予定です。

当社は、お客さまの日々の生活を豊かにする「アジア No.1 のリテール金融サービス会社」を目指し、最新のデジタル技術を活用した革新的なサービスの開発や異業種企業との協業による顧客基盤を拡大し、持続的な成長を実現してまいります。

株主の皆さまにおかれましては、引き続きご支援賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

2019 年 12 月



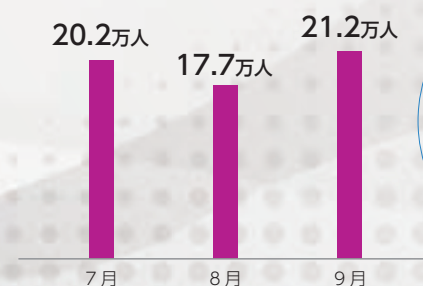
# キャッシュレス×ID獲得による顧客基盤の拡大 国内編

## 最大20%キャッシュバックキャンペーン



はじめてクレジットカードをお持ちになる若年層の方々の多様なライフスタイルに対応し、お買い物を通じて、お客さまを応援したいという想いのもと、2019年2月より若者に人気のアイドルグループ欅坂46をキャンペーンキャラクターとして起用しています。また、7月から9月までの「最大20%キャッシュバックキャンペーン」に再び欅坂46を起用し、CMのほか、彼女たちをフックとした様々なイベントを通じて若年層を中心とする顧客基盤の拡大に努めています。

### ■ 会員獲得数



合計約60万人の  
会員を獲得できました。  
前年同期比1.5倍

## イオングループときめきポイント 10倍キャンペーン

2019年7月から9月にかけて、キャッシュレス推進の一環として、イオングループときめきポイント10倍キャンペーンを実施しました。キャンペーン対象の期間中に、イオンマークのついたカードのクレジット払いご利用で、ときめきポイントを200円(税込)ごとに10ポイント進呈し、カード利用の促進を図りました。



## 「イオンウォレット」機能拡充+WEB明細化

イオンウォレット  
ダウンロード数

600万突破!

WEB明細比率

5/7引落: 32% ▶ 11/5引落: 75%

2019年5月よりイオンカード公式アプリ「イオンウォレット」にてイオンカードを即時発行するサービスを開始しました。これによりカードのお申込み後、最短5分で審査が完了し、インターネットなどの非対面決済の他、全国のiD加盟店でのお買い物が即時に可能となりました。また、イオンウォレットの機能拡充を通じて、ご利用明細のWEB化の促進に取り組んだことで、全請求件数に対するWEB明細比率は5月引落とし分の32%から11月引落とし分では75%までに高まりました。



## イオン保険サービスが「イオンのほけん相談」 に屋号変更

イオン保険サービス(株)では、2019年4月から、より親しみやすく相談しやすい店舗に生まれ変わるという想いのもと、全国に115店舗展開するショップ名を「イオンのほけん相談」に変更しました。また、メッセージャーに若手人気俳優の岡田健史さん、ブランド新キャラクターに「こんさるん」を起用しました。





## キャッシュレス×ID獲得による顧客基盤の拡大 国内編

資産運用シミュレーション「ポートナビ」  
イオン銀行全店にて利用開始

(株)イオン銀行は、全店にて資産運用シミュレーション「ポートナビ」を導入し、より一層お客さまのご要望に寄り沿った資産形成サービスの充実を図っています。「ポートナビ」は、お客さまが希望される期待リターンでの運用シミュレーションや、お客さまが目標とするライフイベントをベースとした運用シミュレーションを、投資信託だけでなく外貨預金も含めた形で試算。お客さまの多種多様なニーズにお応えできるよう60パターンを超えるモデルから、最適なポートフォリオをご提案してまいります。



## 新カード誕生

若年層や首都圏における会員強化に向け、今年度、下記新カードを順次発行しています。



©Disney/Pixar

- イオンカードセレクト  
(トイ・ストーリー デザイン)



©Seed&amp;Flower

- イオンカード (櫻坂46)



- マルエツカード



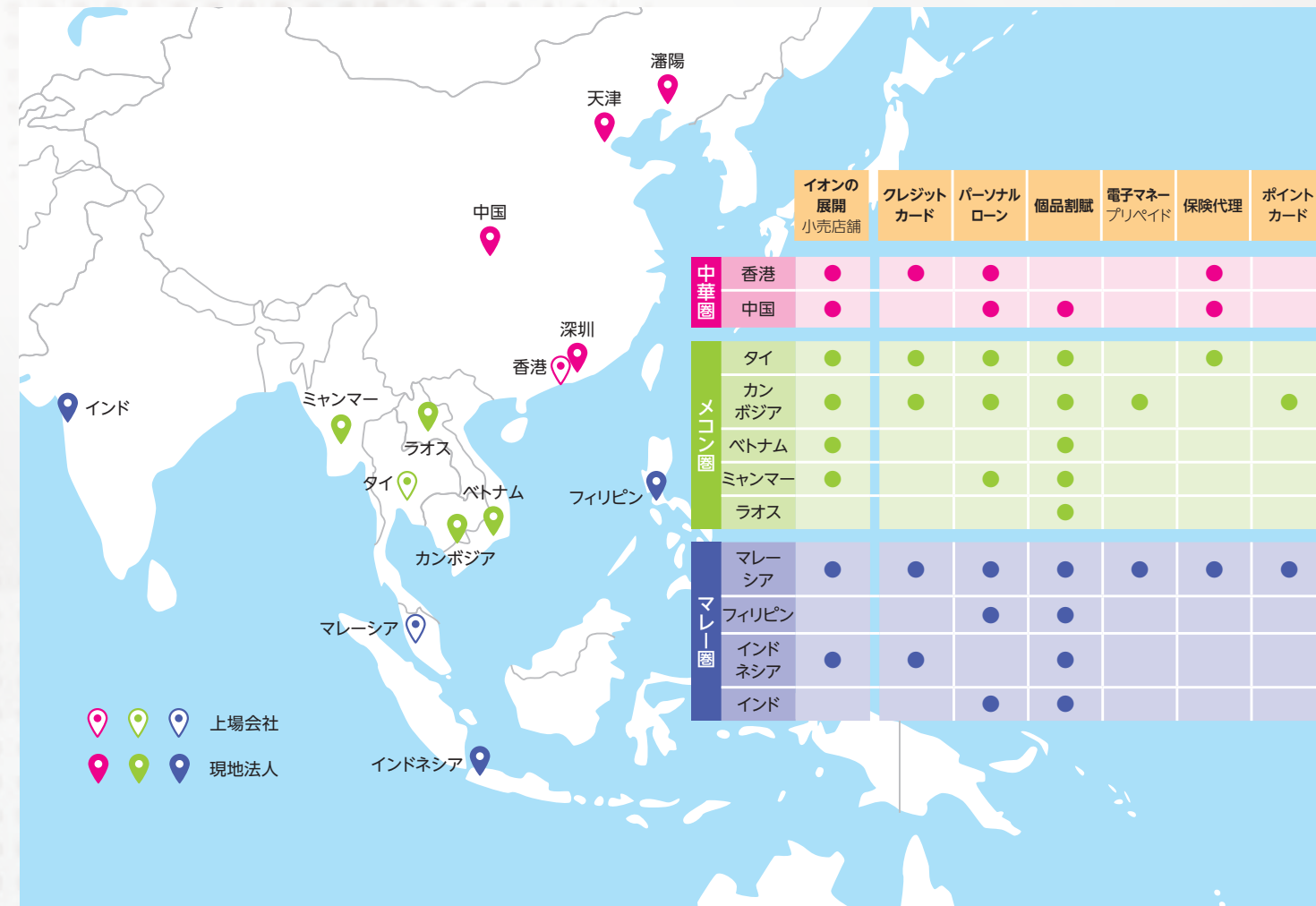
©Disney

- イオン銀行CASH+DEBITカード  
(ディズニー・デザイン)

## キャッシュレス×ID獲得による顧客基盤の拡大 海外編

## 国際事業の展開状況

- 海外現地上場3社を中心とした3つのエリアで展開
- クレジットカード、パーソナルローン、個品割賦等のサービスを提供





## キャッシュレス×ID獲得による顧客基盤の拡大 海外編

## &lt;中華圏&gt;

## 香港

## 旗艦店オープン

AEON CREDIT SERVICE(AISA)CO.,LTD. では、2019 年 7 月、3 店舗目の旗艦店として香港の中環（セントラル）にセントラル支店をオープンしました。路面に面したショーウィンドーは大型の広告スペースとして活用することで、広告の効果を高めています。支店には日本関連の物産展等のイベントを誘致することで、日系企業ブランドと顧客基盤の拡大の浸透を図っています。このほか、モバイルアプリにて申込みから審査まで完結できるオンライン完結型ローンの提供や、キャッシングの主要チャネルを ATM からアプリ対応に変更するなど、お客さまの利便性向上に努めています。



## &lt;メコン圏&gt;

## タイ

## キオスク型店舗を開発

AEON THANA SINSAP(THAILAND)PLC. では、営業ネットワーク拡大のため少額の費用でクレジットカードの申込受付カウンターを設置する効率的な投資により、キオスク型支店を開発しました。アイキャッチにもなるデジタルサイネージを活用したデザインを導入し、主にハイパーマーケットの催事エリアに出店しています。一部の既存支店をキオスク型店舗に切り替えを行うとともに、人口が少なく、支店を展開していなかった県にも展開し、2019 年度末までに同型支店を計 10 支店展開予定です。



## ベトナム

## オートローン事業を開始

ACS TRADING VIETNAM CO.,LTD. は、今年度ベトナムにおいて、IoT デバイスを活用した小型トラック向けローンの提供を開始しました。小型トラックに IoT デバイスを搭載し、返済状況とエンジンの稼働を連動させることで、従来は銀行等から融資を受けられなかった方にも供与し、ローンの提供が可能となりました。

IoT デバイスを活用したオートローンは、これまでにフィリピンのトライシクルドライバー向けローンを皮切りに、インドネシアでも現地雇用創出と所得増加に寄与しています。

## &lt;マレー圏&gt;

## マレーシア

## マレーシアにおける「顧客基盤の統合」

AEON CREDIT SERVICE(M)BERHAD は、スマートフォンによる決済プラットフォーム「AEON wallet」を導入し、マレーシアで小売・金融事業を展開するイオングループ 3 社\*がそれぞれ保有していた顧客情報合計 600 万人分を 1 つにまとめました。これにより、購買情報を元に、生活スタイルに合わせたご提案や、柔軟な融資枠の設定といった、より一層生活に密着した金融サービスのご提供が可能となりました。

※イオングループ 3 社：AEON CO. (M) BHD.、AEON BIG CO., LTD.、AEON CREDIT SERVICE (M) BERHAD



## インドネシア

## 即時審査アプリ「AEON FAST」導入

PT.AEON CREDIT SERVICE INDONESIA では、2019年 5 月より、審査時間短縮を目的にスマートフォンアプリ「AEON FAST」を導入しました。これにより、アプリに氏名や ID など簡単な情報を入力するだけで、申込者の利用可能額を最短 1 分で審査できるようになり、お客さまの利便性の向上と取扱高の拡大につながっています。





CSR

国内

WEB明細（環境宣言）

当社はイオンカードのご利用明細をインターネットおよびスマートフォンアプリ「イオンウォレット」でご確認いただくWEB明細への切り替えを推進しています。これにより、封筒1通につき500g\*のCO<sup>2</sup>が削減でき、2018年度にはCO<sup>2</sup>の排出量を年間で約2万トン削減しました。本年11月5日引き落とし分のWEB明細比率は75%に達し、CO<sup>2</sup>の年間削減量は大幅に増える見込みです。

※環境省「エコ・アクション・ポイントの二酸化炭素削減効果の算出手法例」をもとに算出



綿花収穫ボランティア

このプロジェクトは、東日本大震災後、津波により稲作が困難になった農地で、塩害に強い綿を栽培し製品化することで、福島県の農業の再生と地域の雇用を生み出すことを目的としています。当社グループは2017年より収穫ボランティアを行っており、本年もグループ各社の従業員とその家族合わせて68名が参加しました。今後も復興支援活動を継続してまいります。



海外

香港

香港では、環境保護、教育、文化交流など様々な領域において支援を行っています。地域社会の未来を担うリーダー育成のため、中国（香港を含む）の7大学への奨学金と、UNICEF Young Envoys Programへの協賛金を合わせて、年間計HK\$1,190,000（約16,500,000円）を寄附しました。



タイ

イオン・タイ財団では、2008年より森林保護の目的の下、タイ各地で植樹活動を行っています。2019年8月にタイ北部チェンマイ県の国立公園にある小学校と共同で、マンゴーやバナナの木400本を植樹しました。



マレーシア

2019年9月、(公財)イオン環境財団主催の「第2期マレーシアビドー植樹」をペラ州ビドーで実施し、AFSグループからもお取引先さまを中心に43名が参加しました。約1,000名のボランティアの方と35種10,000本の植樹を行いました。



健康経営

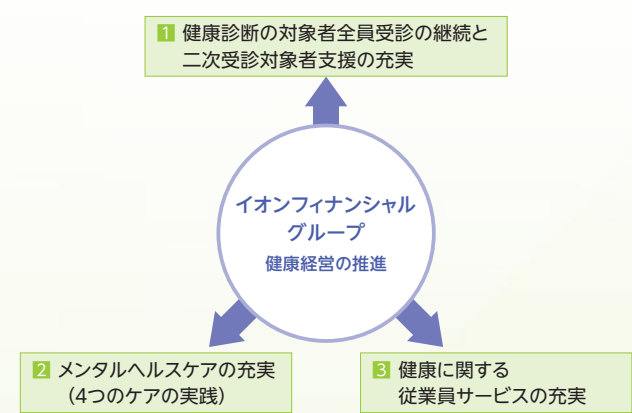
当社グループでは、「お客さま満足度の向上」「従業員満足度の向上」も、そのベースとなるものは「従業員一人ひとりが生き生きと働ける健康があつてのこと」との認識のもと、グループ一体として健康経営の推進に努めています。その結果、2019年2月には、当社グループ内7社が「健康経営優良法人2019（ホワイト500）」に認定されました。そして、更なる健康経営の推進に向けて、9月、「健康支援センター」を設置し、以下の3項目について重点的に取り組んでいます。

- 1 健康診断の対象者全員受診の継続と二次受診対象者支援の充実
- 2 メンタルヘルスキアの充実（4つのケアの実践）
- 3 健康に関する従業員サービスの充実

大企業等の健康経営顕彰制度



取り組み内容



- 1 健康診断の対象者全員受診の継続と二次受診対象者支援の充実
  - 1. 健康支援センター内に統括産業医、産業保健師を配置
  - 2. グループ共通「健康診断結果データベース」の活用
  - 3. 二次受診が必要な従業員への受診勧奨とフォロー
- 2 メンタルヘルスキアの充実（4つのケアの実践）
  - 1. 心の健康づくり計画の策定と実践
  - 2. 予防の強化（セルフケア・ラインケア研修）
  - 3. 復職支援の強化
  - 4. 相談体制の充実（センターでの面談、電子メールでの相談対応）
- 3 健康に関する従業員サービスの充実
  - 1. 病院・ドクター紹介
  - 2. インフルエンザの集団予防接種



# 個人投資家向け説明会開催中！

イオンフィナンシャルサービス（株）では、全国各地で個人投資家向け会社説明会を開催し、個人投資家の皆さまとの対話の機会を設けています。説明会では、当社の会社概要や当社の業績、強み、事業内容、ESGの取り組み、株主還元に関する説明等を行い、その後ご来場の皆さまからのご質問にお答えする等活発なコミュニケーションの場となっています。

## ● 2019年個人投資家向け説明会開催状況

| 開催日時           | 場所             |
|----------------|----------------|
| 2019年7月3日（水）   | SBI証券オンラインセミナー |
| 2019年9月26日（木）  | 日本投資環境研究所      |
| 2019年11月23日（土） | イオンモール水戸内原     |

## ▶ 詳しくはウェブサイトへ

<http://www.aeonfinancial.co.jp/ir/shareinfo/briefings.html>

イオンフィナンシャルサービス 個人投資家向け説明会

検索



個人投資家向け説明会の様子（9月26日）

## ■ 会社概要

（2019年9月30日現在）

|         |                              |
|---------|------------------------------|
| 商 号     | イオンフィナンシャルサービス株式会社           |
| 上場証券取引所 | 東京証券取引所市場第一部<br>(証券コード：8570) |
| 本 店     | 東京都千代田区神田錦町一丁目1番地            |
| 電 話 番 号 | (03)5281-2080(代表)            |
| 設 立     | 1981年6月20日                   |
| 資 本 金   | 456億98百万円                    |

|          |                                                                               |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 発行可能株式総数 | 540,000,000 株                                                                 |
| 発行済株式総数  | 216,010,128 株                                                                 |
| 株主数      | 15,162 名                                                                      |
| URL      | <a href="http://www.aeonfinancial.co.jp/">http://www.aeonfinancial.co.jp/</a> |



## ■ 株主メモ

|       |                |
|-------|----------------|
| 決 算 期 | 2月末日           |
| 基 準 日 | 定時株主総会基準日 2月末日 |
|       | 期末配当基準日 2月末日   |
|       | 中間配当基準日 8月末日   |

|           |                                                                                                                                                            |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 株主名簿管理人   | 東京都中央区八重洲一丁目2番1号<br>みずほ信託銀行株式会社                                                                                                                            |
| 同事務取扱場所   | 東京都中央区八重洲一丁目2番1号<br>みずほ信託銀行株式会社 本店証券代行部                                                                                                                    |
| 単 元 株 式 数 | 100株                                                                                                                                                       |
| 公 告 方 法   | 電子公告 ( <a href="http://www.aeonfinancial.co.jp/">http://www.aeonfinancial.co.jp/</a> )<br>ただし、事故その他やむを得ない事由によって電子公告による公告をすることができない場合は、日本経済新聞に掲載することといたします。 |



木を植えています

私たちはイオンです

