

イオンフィナンシャルサービス DX戦略

自社を取り巻く外部環境と中期経営計画

外部環境の変化やお客さまニーズの多様化へいち早く対応していくため、
第二の創業と位置付け、バリューチェーンの改革とネットワークの創造によってイオン生活圏を構築する。

外部環境

不確実な経済・社会情勢
VUCA時代

経済圏ビジネスや異業種参入
競争激化

新型コロナウイルス感染症による
生活様式と需要の一変

デジタル技術革新の進展
既存事業の陳腐化の加速

当社グループの 経営課題

国内事業の成長鈍化

個別最適の利益追求
機能重複による高コスト体質

他社に比して
積極的投資の遅れ

ビジネスモデルの変革なしにビジネス成長なし

当社
中期経営計画

第二の創業：バリューチェーンの革新とネットワークの創造

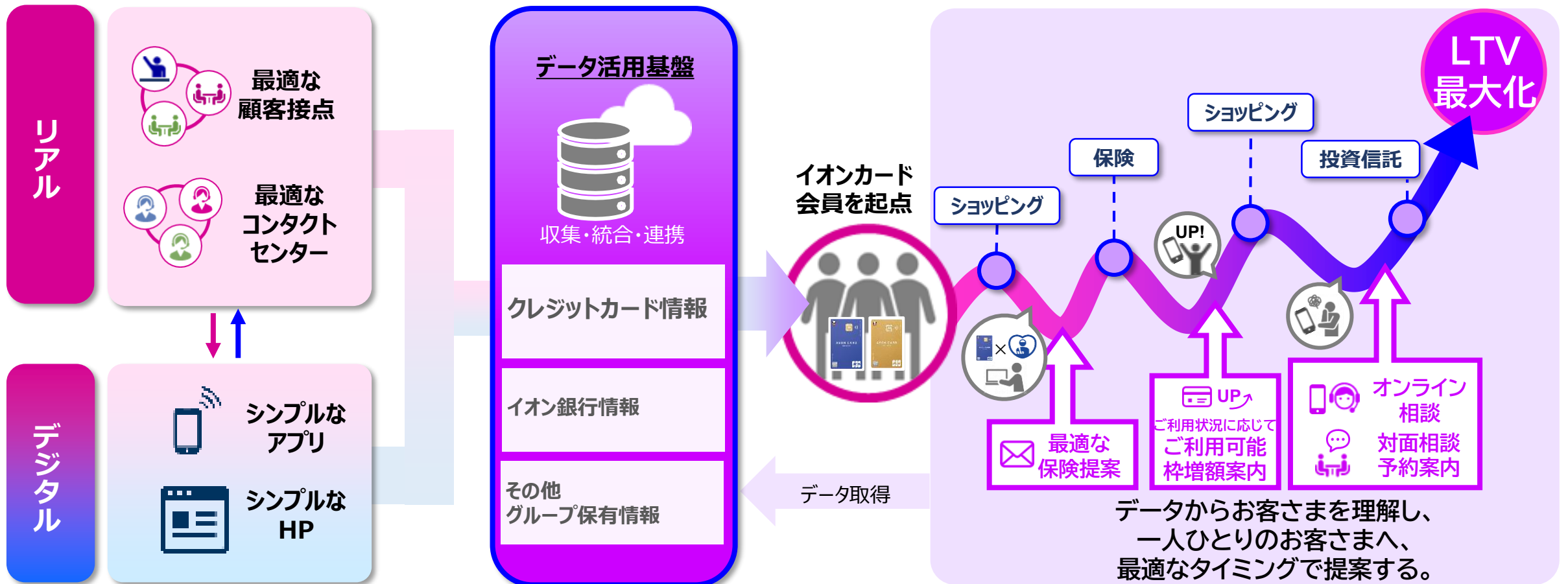
ビジネスモデルの改革

従来よりグループの強みであるリアル接点を中心としたビジネスモデルから、デジタル接点を融合したOMO型のバリューチェーンからなるモデルへと変革することでグループ内でのLTVを最大化を図る。

タッチポイント (=わかりやすく)

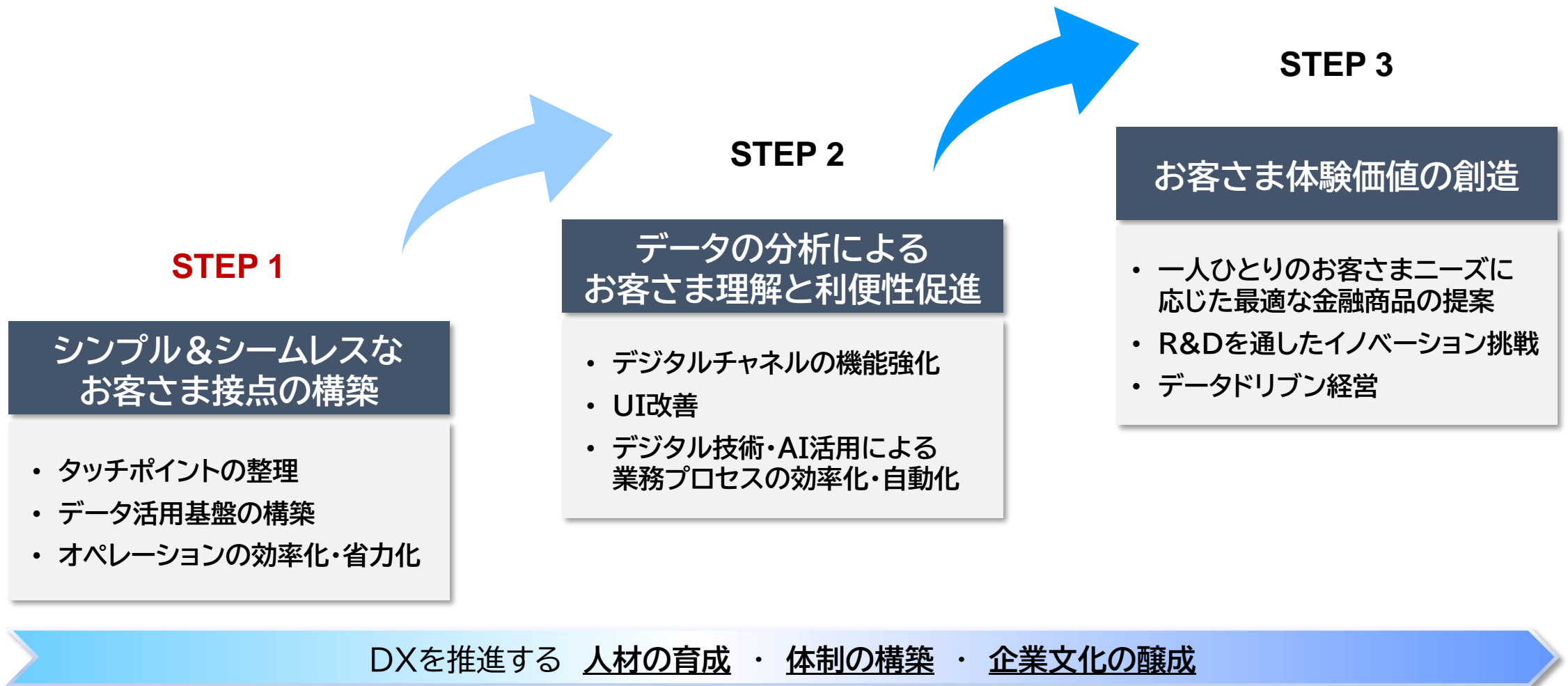
データ (=集める)

バリューチェーン (=イオンカードを起点に)



DX重点施策と推進ステップ

ビジネスモデルを変革し、新たな顧客価値を創造するため、次のステップでグループ横断的DXを推進。



デジタルベースのタッチポイント設計

イオンウォレットをデジタル金融サービスの核にお客さまとのタッチポイントを形成、各グループサービスへ連携し、お客さまへクロスセルアプローチ。

当社グループのHubアプリへ変革

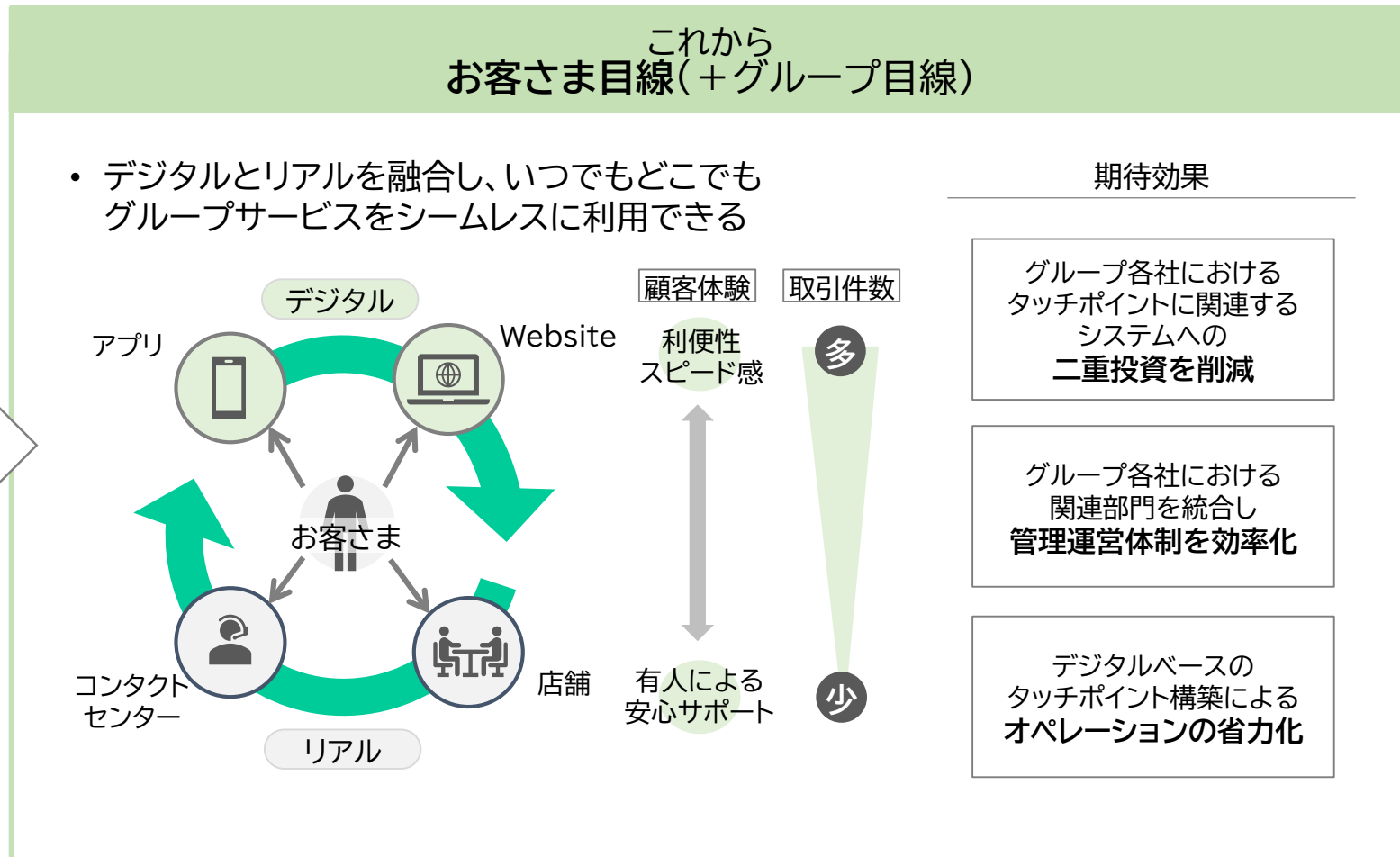
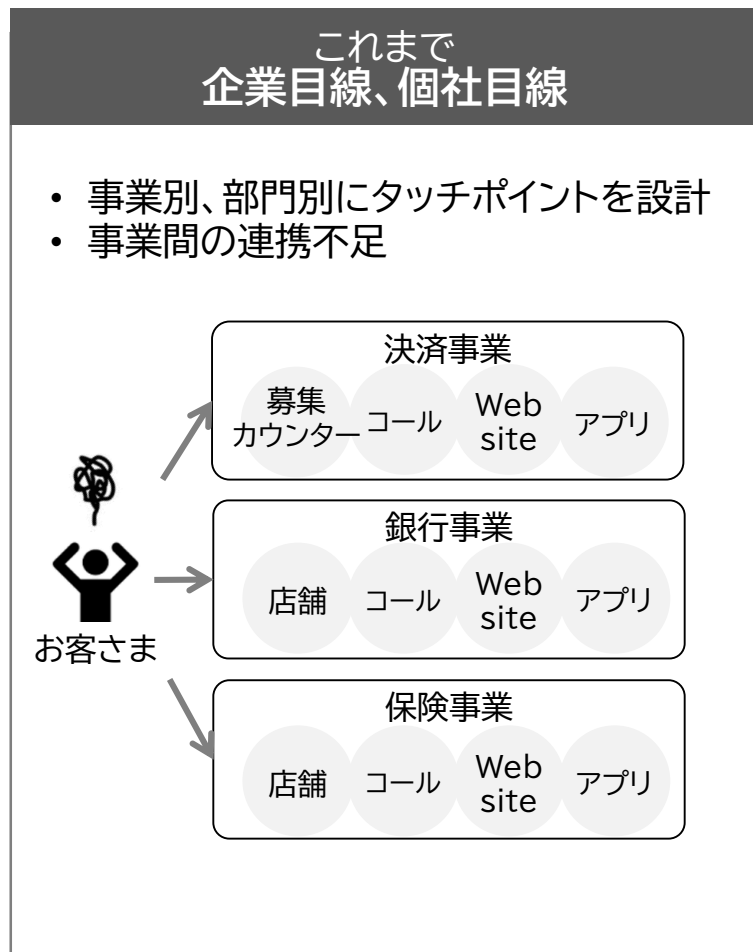


- ✓ 多彩なサービスからイオン生活圏へ送客
- ✓ CDP事業による収益拡大



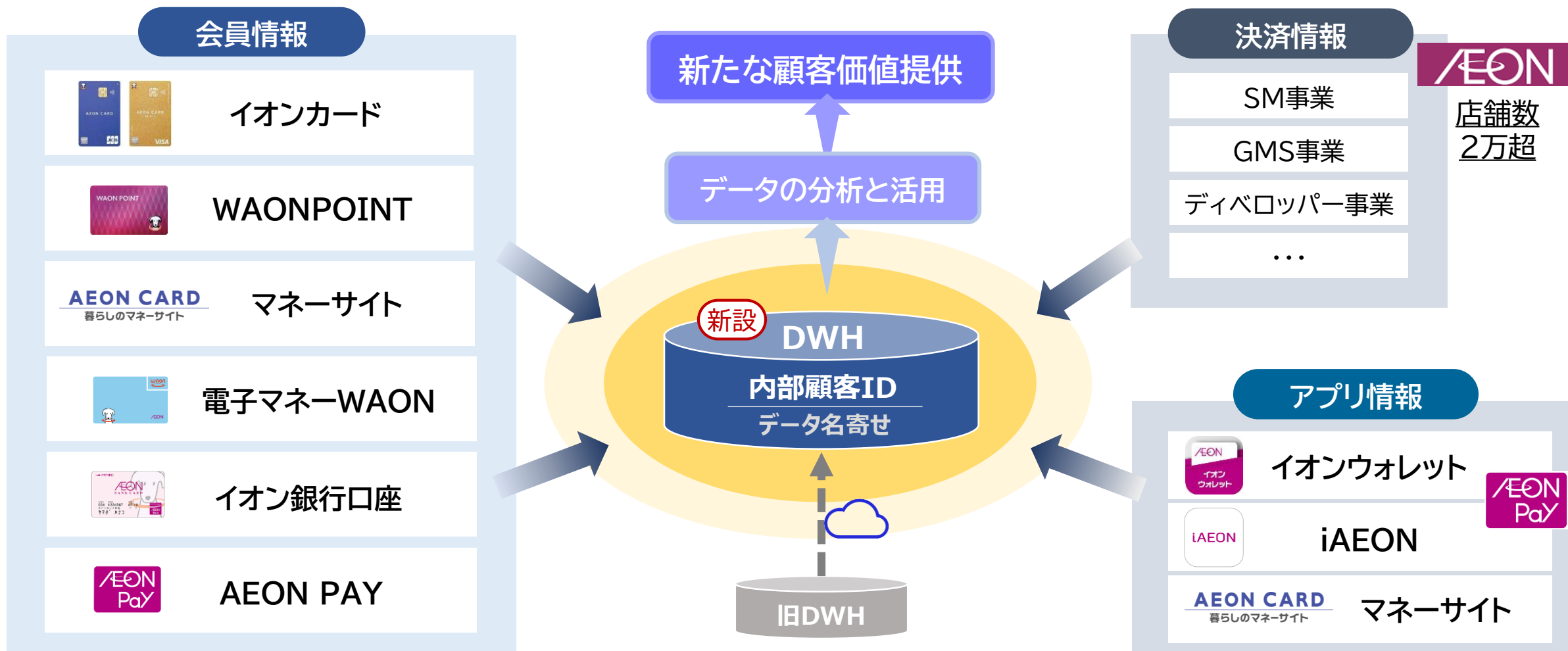
お客さま目線のシンプルなタッチポイントへの変革

これまで事業別・部門ごとに企業目線で設計・拡張してきたタッチポイントを、お客さま目線でシンプルに、いつでもどこからでもワンストップなサービス提供を実現。



競争力のあるデータの一元化と戦略的活用

グループが保有するお客様生活に密着した価値あるデータを一元的に管理するDWHをクラウド上に構築、データからお客さまニーズ・ウォンツを把握し、価値提供へとつなげる。



国際事業におけるデジタル金融包摂への取組み

海外各地域でのデジタル成熟度およびビジネスの業容に合わせたDXの推進。

重点取組	各国での取組		
<p>デジタル金融包摂の推進</p>	<p>ウォレットアプリでのデジタル対応機能・サービス拡充</p> 	<p>e-KYCの導入によるオペレーション効率化</p> 	<p>デジタルバンクの開業</p> 
<p>事業領域と商品の拡大</p>	<p>保険事業におけるデジタル強化 クレジットカード顧客に対する保険商品のクロスユース推進</p> 	<p>AI活用の高度化によるナノファイナンス事業強化</p> 	<p>BNPLの新規導入</p> 

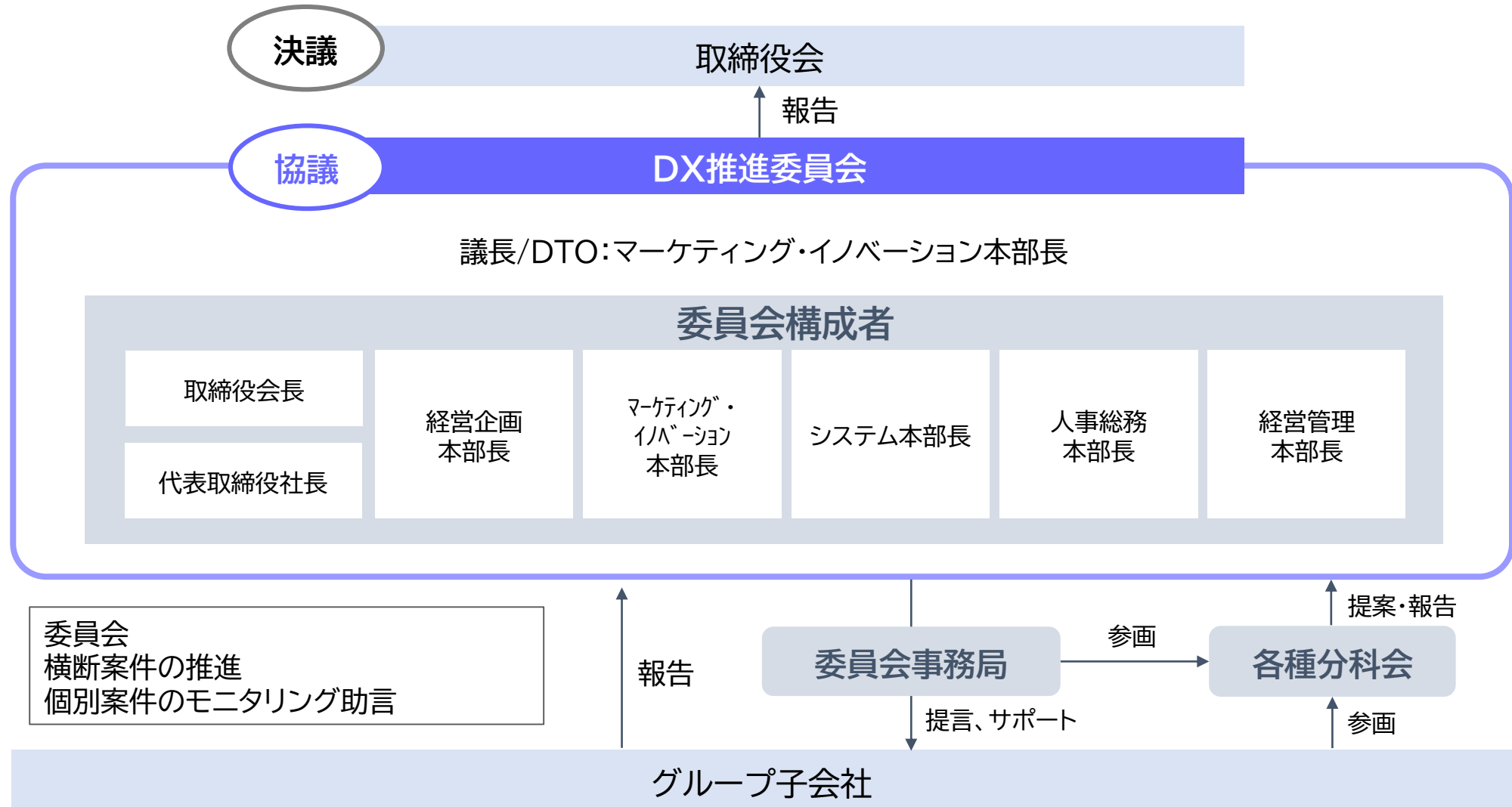
DX人材像と育成プログラム

全従業員のDXリテラシー向上に向けた育成プログラムを始め、DXを企画・実現する人材を育成・増強し、組織横断でDX推進をリードできるマネジメントスキルの習得を目指す。



DX推進委員会の設置

DX推進委員会にてグループ横断的観点から事業創造と業務改革を企画・検討する組織体制を構築。



ITシステム部門の体制整備

グループのプライオリティに沿って実行実現性を高めるためITシステム部門を実行型へシフト



DXを推進する企業文化醸成に向けた組織・仕組み構築

事業部門とIT部門の協働でイノベーションに向けたPoC推進の仕組みを構築。

研究開発とPoC推進の仕組み

事業部門・IT部門との連携

PoCに関わる予算措置

事業化見込みの評価と実績への反映

既存部門への変化と成長の拡大

利益にとらわれない創造性の発揮

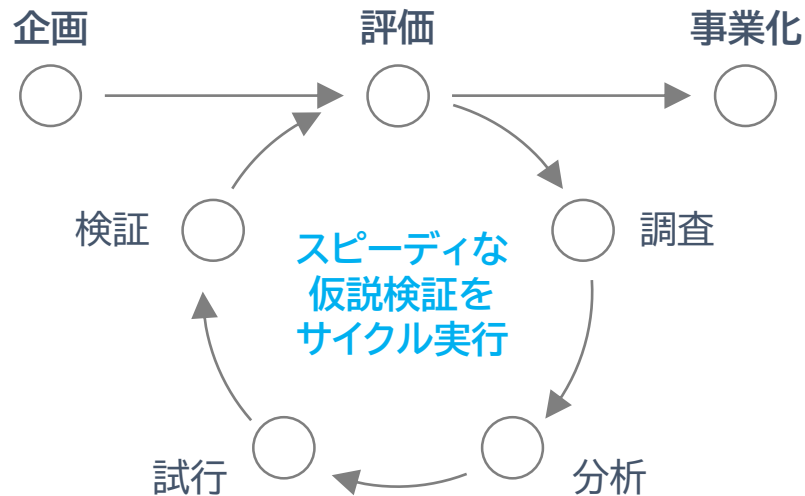
継続的な取り組みの定着

隠れたアイデア・仮説の検証と具現化

中長期的な視点でのビジネス創出

積極的な挑戦の活性化

既存部門を巻き込んだ
PoC実行



組織文化の醸成

デザイン思考

アジャイル
開発

創造性発揮

継続的挑戦

持続的な
顧客体験の向上

目標指数

2025年までに以下4つの定量・定性目標指標の達成を目指す。

デジタル会員数(国内)

1,682万人 ▶ **2,300**万人

※デジタル会員:イオンフィナンシャルサービス及びイオン銀行のアプリ/Web会員

問い合わせデジタル完結率(国内)

72% ▶ **85**%

教育受講比率

100%

DX推進人材 + IT専門人材

300名

※イオンフィナンシャルサービス及びイオン銀行の全従業員の約7%

顧客対応業務の 完全デジタル対応化

DWHの**完全クラウド化**

2025年までのロードマップ

タッチポイント変革 × データ変革

LTV最大化

グループデータを活用し
お客さま一人ひとりへ
最適な金融商品を最適なタイミングでご提案

新たな
顧客価値の提供

2025年～

グループデータを活用した
デジタルチャネルの機能強化
UI改善

経営の意思決定迅速化

データ分析と活用

2024年～

タッチポイント起点となる
デジタルの構築整備

AFSグループの
データ整備

インフラ構築・整備

2023年～



イオンフィナンシャルサービス