

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

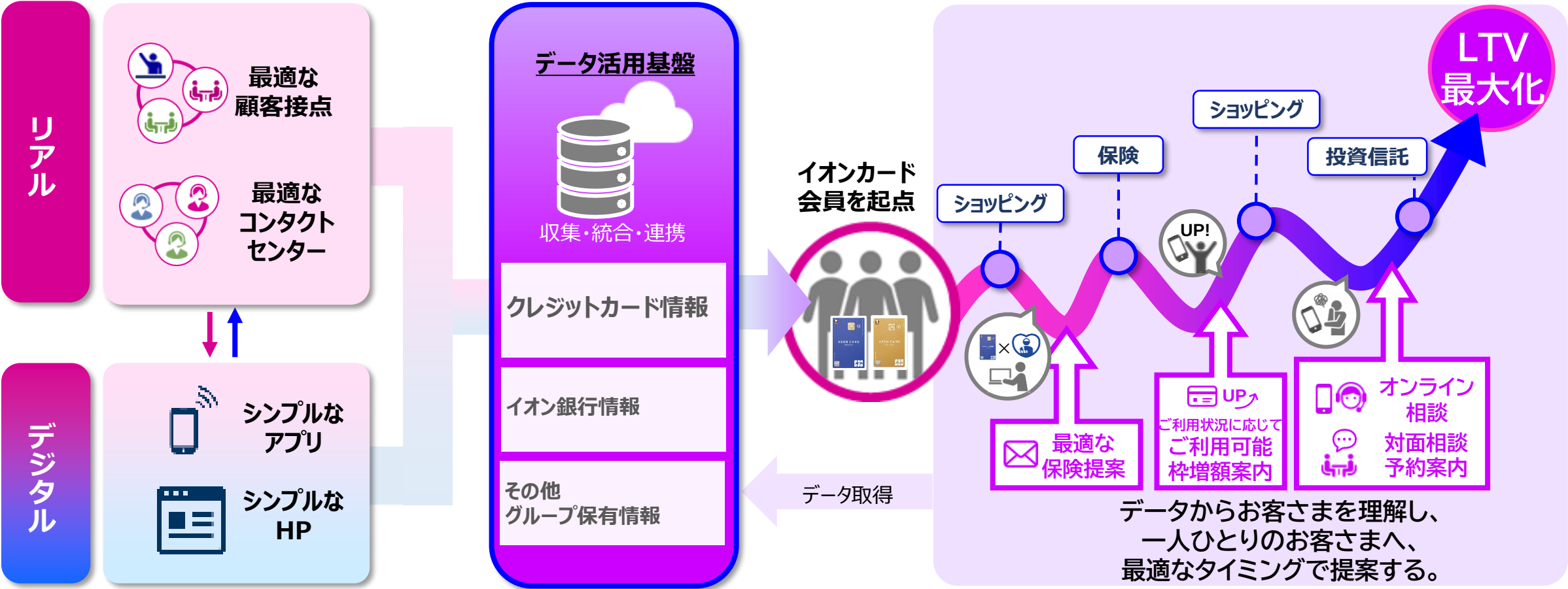
ビジネスモデルの改革

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)

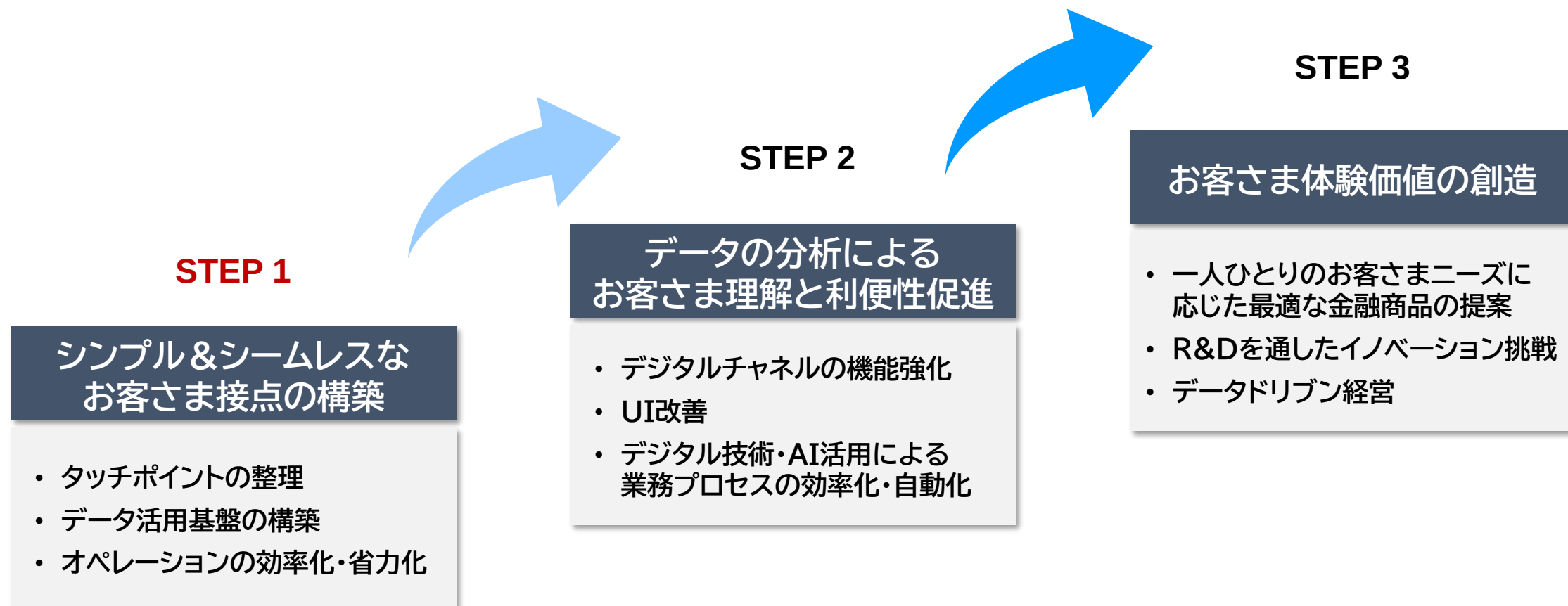
データ (=集める)

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。



DXを推進する 人材の育成 ・ 体制の構築 ・ 企業文化の醸成

デジタルベースのタッチポイント設計

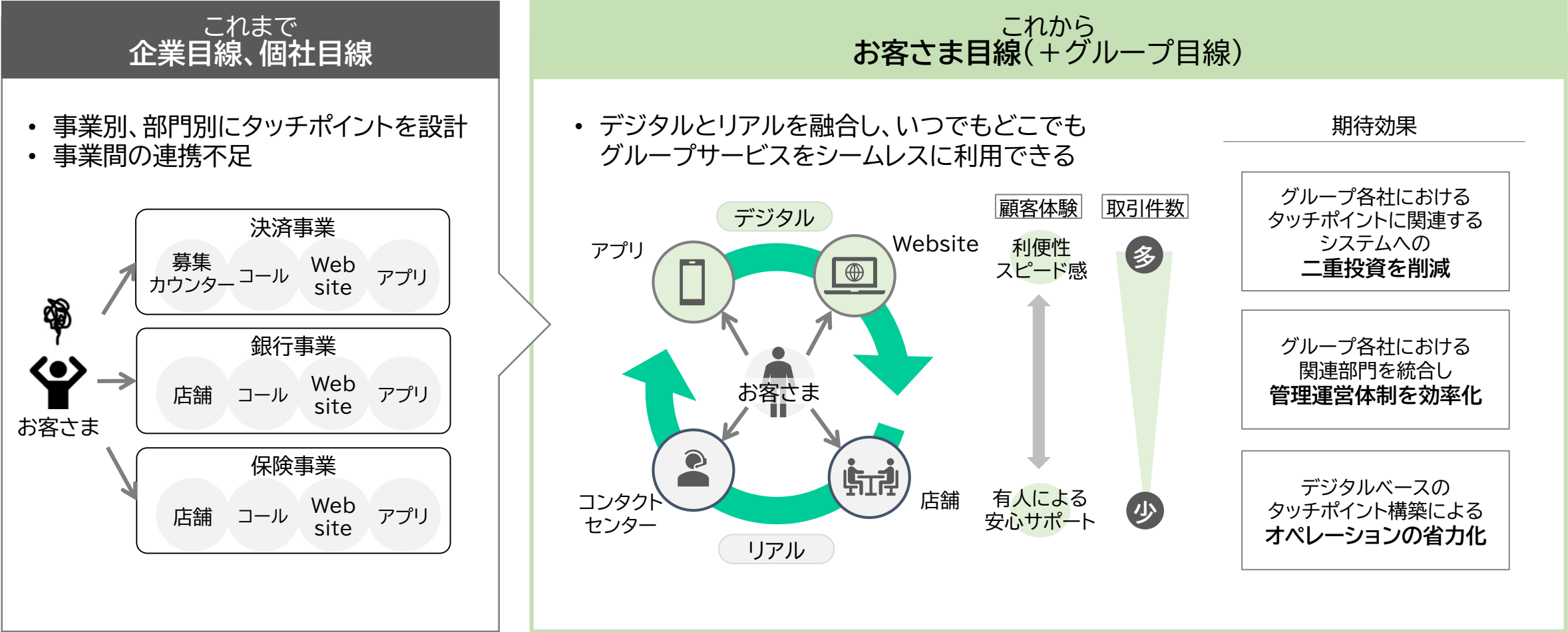
イオンウォレットをデジタル金融サービスの核にお客さまとのタッチポイントを形成、各グループサービスへ連携し、お客さまへクロスセルアプローチ。

当社グループのHubアプリへ変革



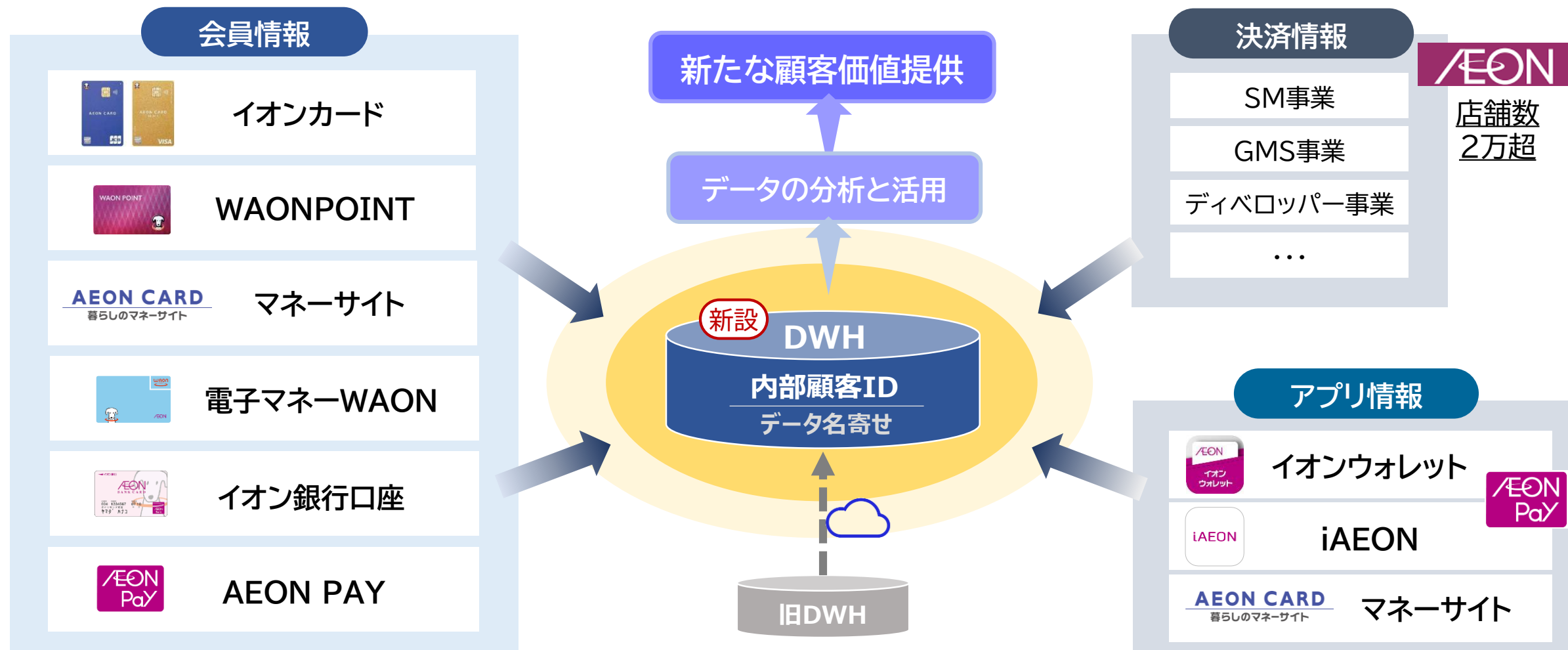
お客さま目線のシンプルなタッチポイントへの変革

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さま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		
デジタル金融包摂 の推進	ウォレットアプリでの デジタル対応機能・サービス 拡充 	e-KYCの導入による オペレーション効率化 	デジタルバンクの開業 
	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 	AI活用の高度化による ナノファイナンス事業強化 	BNPLの新規導入 

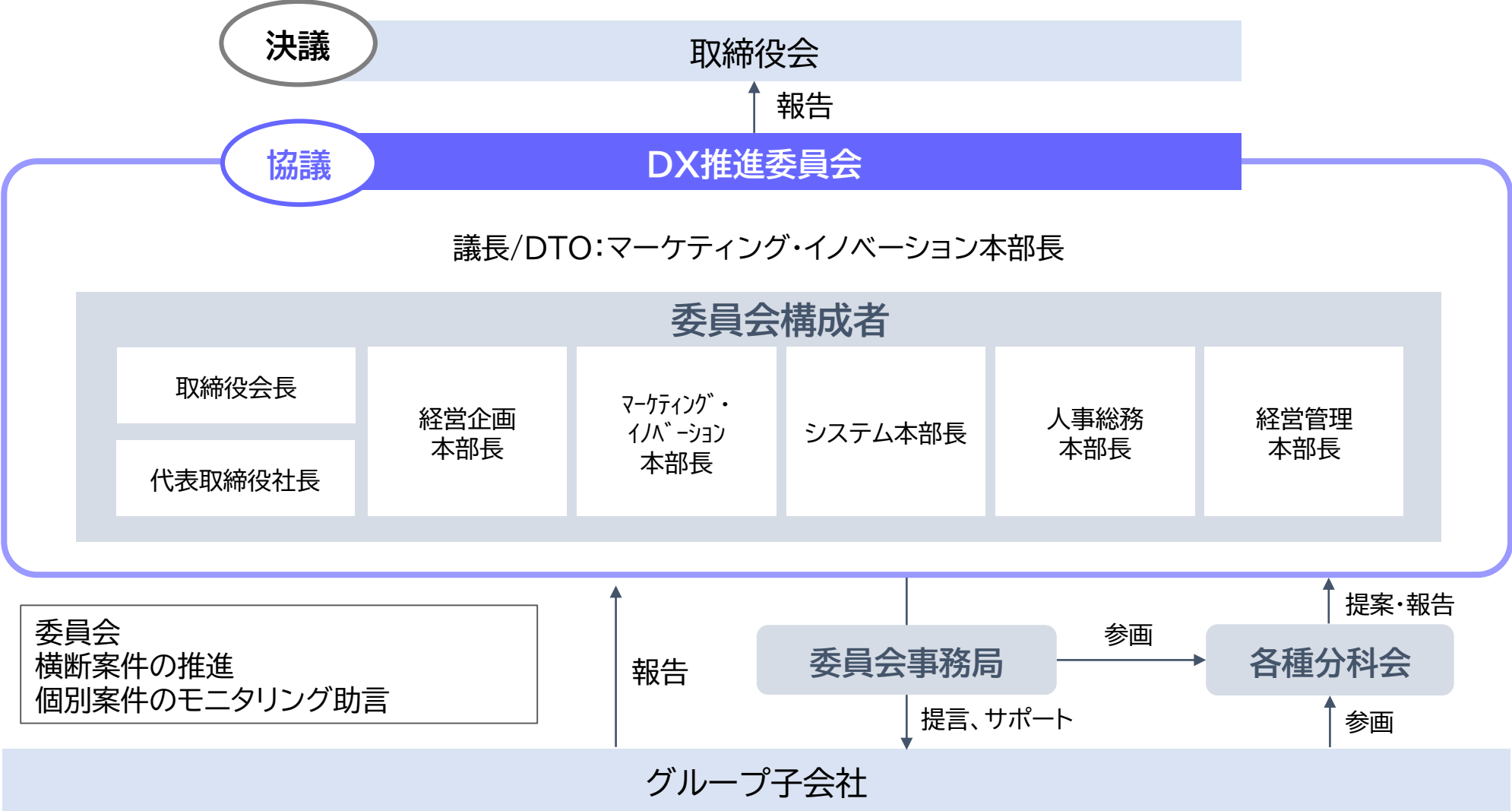
DX人材像と育成プログラム

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

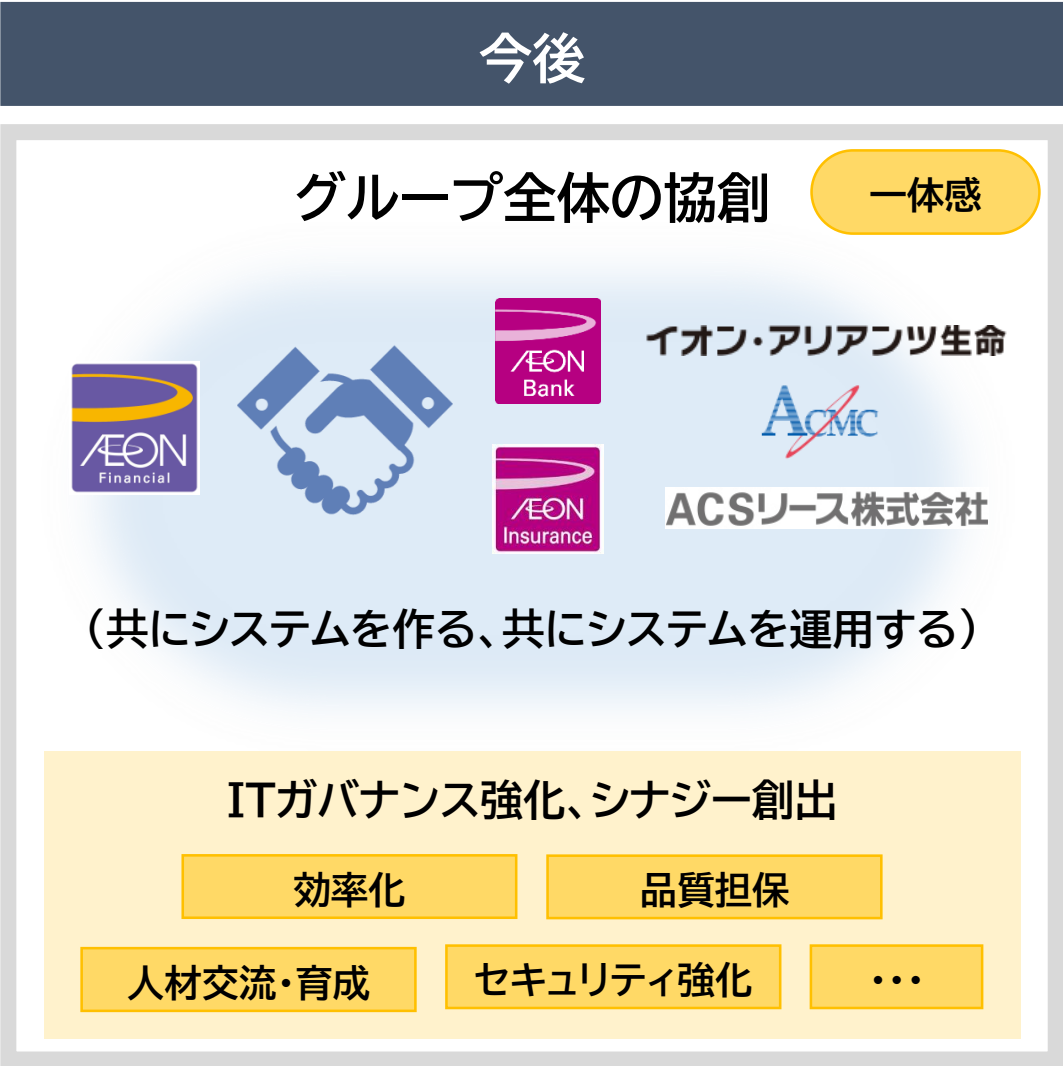
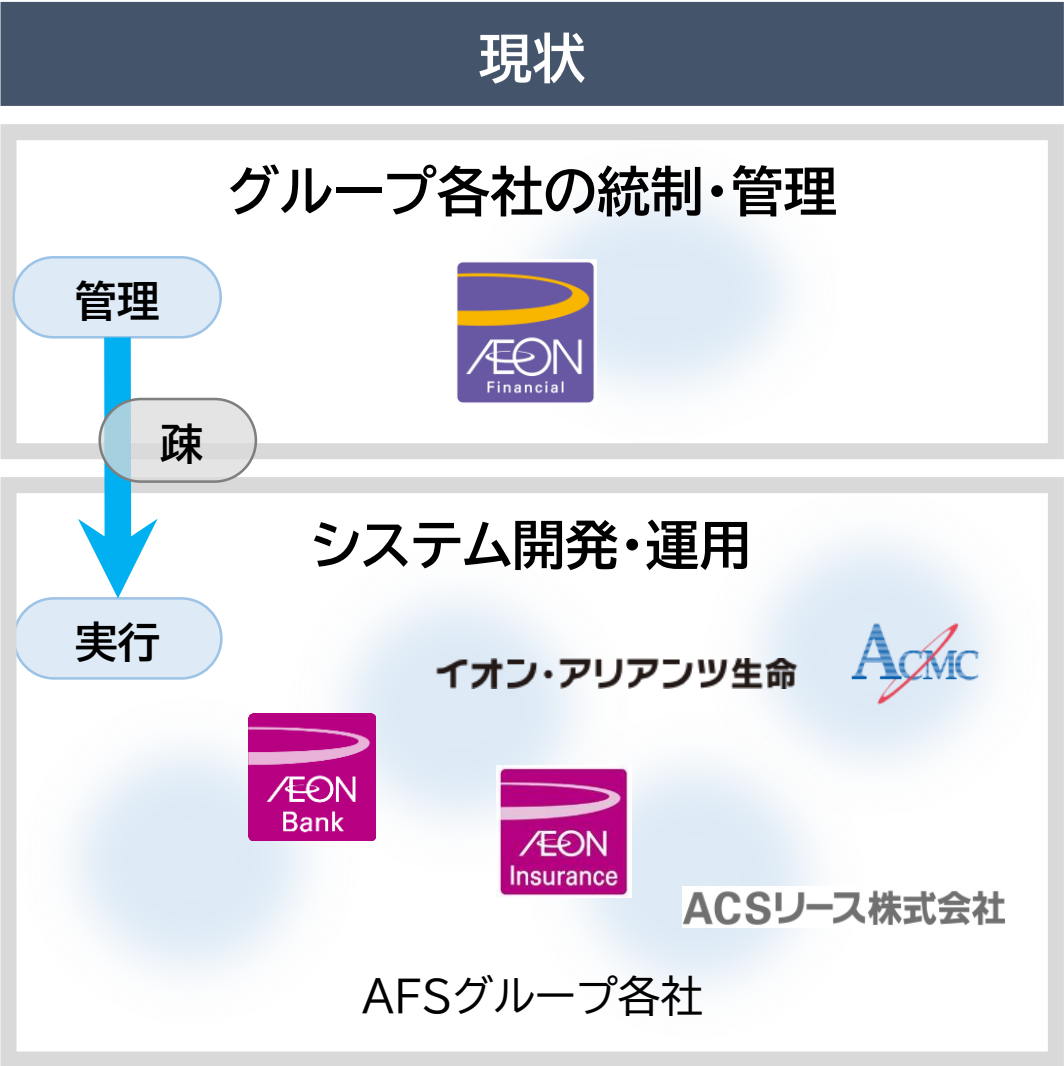
DX推進委員会にてグループ横断的観点から事業創造と業務改革を企画・検討する組織体制を構築。



※DTO : Digital Transformation Officer

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



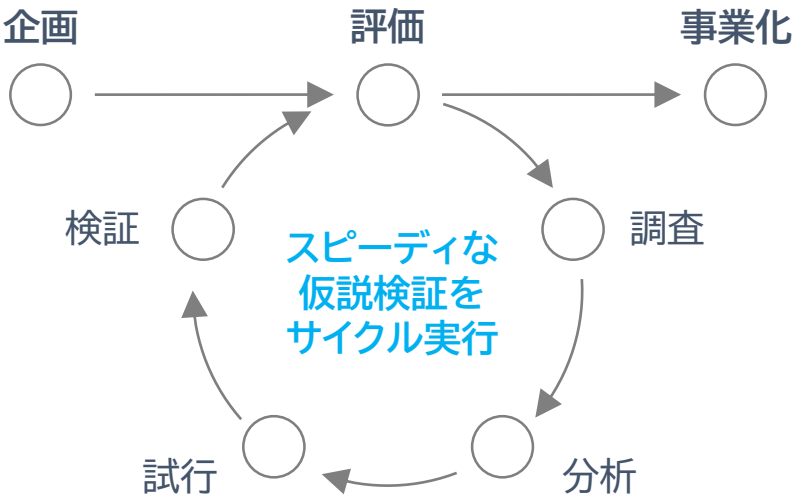
DXを推進する企業文化醸成に向けた組織・仕組み構築

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 隠れたアイデア・仮説の検証と具現化	利益にとらわれない創造性の発揮 中長期的な視点でのビジネス創出	継続的な取り組みの定着 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