

すべてのお客さまへの ファイナンシャル・インクルージョン

丸井グループがめざすファイナンシャル・インクルージョンは、若者を中心とした「すべての人」が豊かさを感じられるような金融サービスを提供していくことにあります。この考え方は、国連の「持続可能な開発目標」(SDGs:Sustainable Development Goals)の「誰も置き去りにしない」という視点と一致するものです。

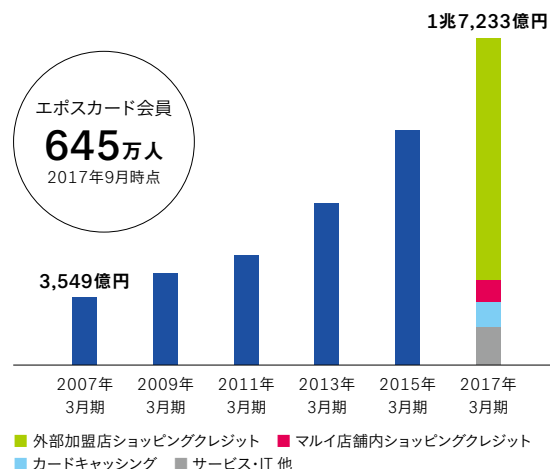
若者などを中心としたすべての人に

これまでの金融サービスは、富裕層を中心としたサービスに限定されていました。これに対してフィンテックの考え方は、収入や世代を問わず、すべての人に金融サービスを提供しようというものです。丸井グループは、「すべての人に金融サービスを提供するファイナンシャル・インクルージョン」をミッションとし、既存の金融ではサービスが行き

届かなかった若者を中心としたすべての人に、豊かなライフスタイルを実現する金融サービスを提供しています。また2017年10月からは、在留外国人や留学生にも対象を広げ、さまざまな金融サービスを身近にご利用いただけるよう、ご提供できるサービスを拡大しています。



フィンテック事業の取扱高の推移



エポスカード会員
645万人
2017年9月時点

日本の15~39歳の若年層
現在の生活より将来の備えを重視する若年層も増加
3,376万人
総務省統計局「人口推計調査」

日本における在留外国人
留学生を中心に2012年末比で1.2倍に伸長
238万人
法務省入国管理局「平成28年在留外国人統計」

エポスカードの貸倒率
独自の与信哲学により業界最低水準の貸倒率を実現
1.45%
2017年3月期

01

一人ひとりの生活実態に寄り添った金融サービス

丸井グループには、「信用はお客さまと共につくるもの」という創業以来の精神があります。これは年齢・職業・年収などにかかわらず、お客さまのご利用頻度やお支払いの実績により信用が創りあげられるものという考え方です。当社のクレジットカード発行審査やご利用上限額設定における与信基準は、創業から連綿と続くこれらの与信哲学に基づいています。



既存の金融サービスの場合

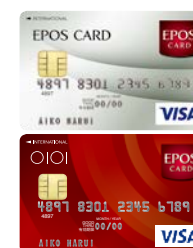
お客さまの年齢・職業・年収で判断し、クレジットカード発行審査やご利用上限額を設定します。



丸井グループのクレジット基本精神

年齢・職業・年収などにかかわらず、お客さまのご利用頻度やお支払いの実績に基づき、信用を構築します。

18~30歳代の若者を中心とした会員構成



カード利用経験のない大学生や未成年の方にも、安心して当社エポスカードをご利用いただけるよう、入会時の利用限度額を他社よりも低く設定することで、当社カードを人生で初めて持つクレジットカードとされるお客さまも多く、一人のお客さまと長い関係性を築いています。その結果、エポスカードが人生で初めて持つクレジットカードとなるファーストカード率は約30% (エポスカード調べ) となっています。ご利用頻度・ご利用額に応じて年会費永年無料のゴールドカードをお勧めし、現在では会員の約25%をゴールド/プラチナカード会員が占めています。

アニメを通じた新たな接点

2017年3月期の新規カード発行における39歳以下のお客さまの割合は、全エポスカードでは52%なのに対し、アニメ関連カードでは84%と新たな若年層のお客さまとの接点拡大につながっています。また2017年10月の新規カード発行枚数は、「ゴジラエポスカード」の発行開始によりアニメ関連カードが7,000枚と、全体の13%を占めるまでになりました。



銀魂エポスカード 銀魂 © 空知英秋/集英社・テレビ東京・電話・BNP・アニプレックス
ゴジラエポスカード TM&© TOHO CO., LTD.

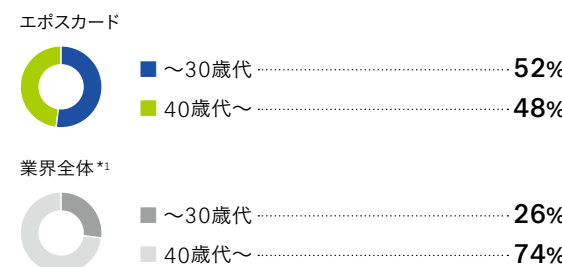
従業員のコメント

アニメーション映画「GODZILLA 怪獣惑星」の公開を記念して、東宝(株)さまの「ゴジラ」とコラボレーションをしています。世界初のゴジラ公式ショップのオープンに加え、「ゴジラエポスカード」が1カ月で発行枚数4,000枚を超える人気となりました。今後もお客さまがワクワクするような企画を考えていきたいと思っています。



吉岡 翔
株式会社丸井グループ
アニメ事業部

カード会員の年代



*1 一般社団法人日本クレジット協会「日本のクレジット統計2016年版」

来日されるすべての外国人にとって「住みやすい日本へ」

日本国内における在留外国人数は約240万人、直近ではベトナム・ネパール等のアジア新興国からの来日が伸長しており、4年連続で過去最高を更新しています。一方で外国人にとっては、住む部屋を借りる際、携帯電話を契約する際、クレジットカードを申し込む際など、日本での生活インフラを整えるのが困難な状況が課題となっています。



在留外国人の日本での生活課題

部屋を借りたり、働くにも、資金や決済サービスの面で、普段の生活に不便を感じています。



丸井グループの対応

生活環境に応じた資金提供や決済サービスの面で、お役に立てるクレジットカードを発行しました。

国内初の外国人専用クレジットカードを発行

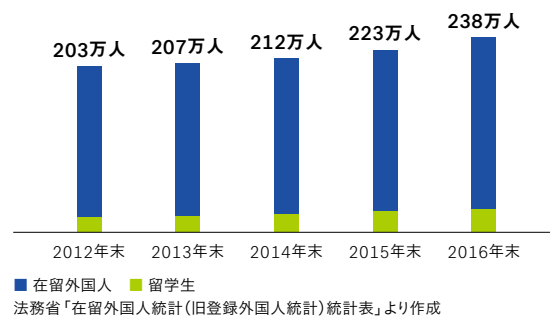
外国人専門の生活総合支援企業である(株)グローバルトラストネットワークス(GTN)の「来日されるすべての外国



人に『日本に来て、本当に良かった』と心から思っていたきたい」という想いと、ファイナンシャル・インクルージョンの実現をめざす当社グループの想いが重なり、協業を開始しました。GTNが持つ116カ国の外国人データベースと、当社カード事業のプラットフォームを組み合わせることで発行した「GTNエポスカード」は、申し込みから与信、各種問い合わせに至るまで、外国人に対応できる一連のオペレーションを構築。就学・就労・永住など、さまざまな生活環境

に応じた資金提供や決済サービスの面で、お役に立てるクレジットカードです。外国人の生活ニーズにお応えする支援事業として、2017年10月の発行から初年度は1万人、5年間累計で7万人の会員数をめざします。

日本国内における在留外国人数



協業先さまのコメント

丸井の強みと当社の知見で、新たな顧客接点を拡大していく

外国人がクレジットカードを持つことが困難という社会問題に、真剣に取り組んでいたのが丸井さんでした。青井代表やご担当者とお会いしたとき、「ファイナンシャル・インクルージョン」への強い意志を感じ、外国人にクレジットカードを提供したいという私たちの想いと一致しました。丸井さんには、若年層や女性へのカード発行ノウハウ、全国にあるマルイ店舗のリアル接点、加えてエポスカードが提携する10,000店以上の施設など、利用者にとって非常に利便性の高いサービスばかりです。当社のおもな顧客である在留外国人や若い留学生にとって、「日本に来て、本当に良かった」と思っていただけで、より良いサービスをご提供できると確信しています。



後藤 裕幸氏

株式会社グローバルトラストネットワークス 代表取締役

若者を中心とする将来への「お金に対する不安」

日本は先進國中、金融資産に占める現預金の割合が最も高いと言われる一方で、約1,700兆円の家計金融資産のうち、30歳以下世帯の保有割合は6.6%*1です。また国民に関する世論調査*2によると、消費等の現在の生活ではなく、将来のために貯蓄や投資などをして備える18～39歳の若年層が約6割を占めており、これらは社会的課題として捉えられ始めています。

*1 財務省「説明資料(相続税・贈与税)」(2015年10月)より作成 *2 内閣府「国民生活に関する世論調査」(2017年6月調査)より作成



若者の社会的課題

将来のお金に対する漠然とした不安を抱いているため、自己実現を諦めています。

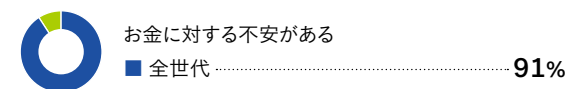


丸井グループのサポート

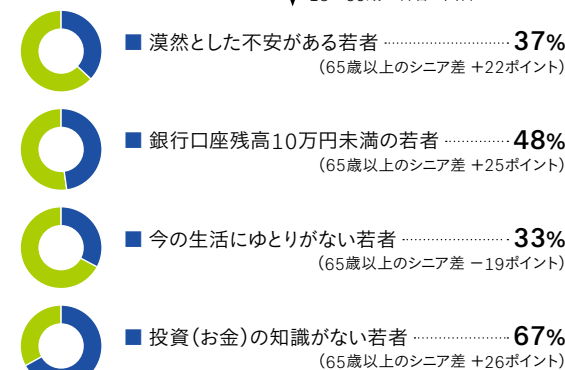
従来の決済サービス「支払う」に加え、「殖やす」「学ぶ」など資産形成の応援をしていきます。

立ちつくしている若者

若者の将来への不安が実態として表れているのか、10～70歳代の男女約2,000人に、お金に関する意識調査をおこないました。その結果、お金に対する不安は約9割と、全世代共通の課題であることがわかりました。その中で18～39歳までの若者は、漠然とした将来への不安や、預金残高からも見えるゆとりのなさが際立ちました。その理由として、「投資(お金)の知識がない」が3分の2を占めるなど、資産形成に対する知識不足があることが明らかになりました。若者は、どうしたらいいかわからずに立ちつくしているとも言えます。



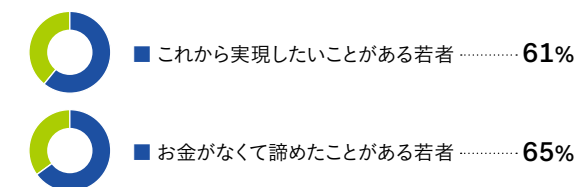
↓ 18～39歳の若者の回答



マクロミルアンケート2,000人(男女10～70歳代/2017年9月実施)

若者は将来への不安のために自己実現を諦めている

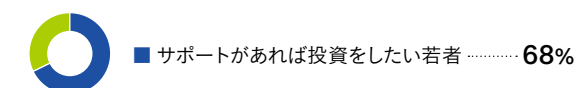
若者の約6割は起業や出産など、これから実現したいことがあると答える一方、約7割がお金がなくて進学や留学などを諦めたことがあると答えています。



エポスカード会員さまアンケート1,000人(男女10～70歳代/2017年10月実施)

若者の自己実現を応援する

エポスカード会員は18～39歳までの若年層が中心です。従来の決済サービスに加え、「殖やす」「学ぶ」などの金融サービスを提供することで、サポートがあれば投資をしたい若者の資産形成の応援につながっていきます。正しい金融知識に基づいた「資産形成サービス」を提供していくことで、若者の将来への不安という社会的課題の解決と同時に、ビジネスとしての収益も両立できるのではないかと考えています。



マクロミルアンケート2,000人(男女10～70歳代/2017年9月実施)

彩ちゃん先生



前野 彩氏

株式会社Cras 代表取締役
兼 FPオフィス will 代表

前職:学校の保健室の先生
現職:ファイナンシャルプランナー

さとちゃん



阿部島 聡子

前職:株式会社丸井 ニーズ商品開発課
レディスシューズ担当
株式会社丸井グループ みらい研究所
現職:株式会社丸井 オムニチャネル事業本部
シューズ事業課

ひろ



長田 宏之

前職:株式会社丸井 マルイファミリー志木
ストアサポート担当
株式会社丸井 吉祥寺店
フィールド担当・メンズバック担当
現職:株式会社エポスカード 川崎店 カードセンター

よしみちゃん



高原 禎弥

前職:株式会社丸井 新宿マルイ本館
スタジオゼロワン担当
株式会社エポスカード マルイシティ横浜
エポスカード推進担当
現職:株式会社エポスカード 営業推進部 営業推進2課

むら



村山 憲太

前職:株式会社丸井 シューズ事業部 編集課
株式会社丸井 マルイシティ横浜
レディスシューズ担当
現職:株式会社丸井 マルイシティ横浜
営業担当

Dialogue 02

お金の安心と可能性を カタチに変える

グループ一体となった新たな金融サービスの提供に向けた取組みの一環として
ファイナンシャルプランナー(FP)前野 彩氏を講師に迎え、2017年9月より
全6回からなる「おカネとわたしセミナー」を開催しました。自ら手を挙げたグループ従業員14人が7人1組となり、
お互いをニックネームで呼び合い受講。これは肩書や経歴、年齢にとらわれることなく、
リラックスした状態でお金と向き合い、自らの悩みを共有し、学ぶためです。
今回は、セミナーに参加した4人が「おカネとわたしセミナー」を通じて学んだ想いを語ります。

自ら手を挙げ、「おカネとわたしセミナー」に参加する

彩ちゃん先生:セミナーにご参加くださった理由や想いを聞かせてください。セミナーではお互いニックネームで呼び合っていますから、ここでもそうしますね。

ひろ:50代代表のひろです。この年になってニックネームで呼ばれるとは思わず驚きました。私は元々丸井グループのクレジット会社に入社し、その後マルイ店舗の売場を経験し、今はエポスカードカウンターで、保険商品を販売しています。自分自身が本当にいいと思う商品をお客さまにお勧めしたいので、お金の知識を一から棚卸する意味で勉強したいと思いセミナーに参加しました。

むら:私は25年の勤務の中で、大半はマルイ店舗の売場にいました。最近実感するのは、お金のことや暮らしのことについて、お客さまにちょっとした手助けをすることが、喜ばれるのではないかと点です。子供の頃はお金に関することは教えてもらえなかったし、人前でお金の話をすると、大人からいい顔をされなかったのです。でも社会の中では重要なことだと思います。子供ができたり、今後長生きする人生の中で、お金のことをいち早く勉強したいと思いセミナーに参加しました。

さとちゃん:私は、会社がすすめる「ファイナンシャル・インクルージョン」という考え方に心から共感し、いずれは自分も金融に関わってみたいという想いからセミナー参加を決めました。私はいま、靴のプライベートブランドの商品開発をしています。靴のサイズを拡大したり、いかにすべての人に履いていただけるかということを追求しているのですが、時に思考が複雑になってしまうことがあります。自分の視野を少しでも広げようと思いFPの勉強もしていましたが、どうしても自分事にならず、モヤモヤしていたのです。そんな時、「どういう人生を送りたいか」から逆算して考えるという彩ちゃん先生の話をお聞きして、自分の視界がクリアになりました。セミナーを受けて、自分がしあわせになったことをそのまま周りに伝えたい、未来を創っていくことのお手伝いがしたいと思っています。

よしみちゃん:私はエポスカードの外部提携施設担当で、東京都内をはじめ北海道から鹿児島まで、マルイ店舗以外の商業施設でカードを展開しています。お金については元々興味がありましたが、『ライフ・シフト—100年時代の人生戦略』という本を読み、自分の100年の年表を書いてみて、「このまま生活していくと、お金が足りない」と思いました。ちょうど、私自身が結婚するタイミングと同じだったので、

1人から2人になった時にどのくらい備えが必要なのか、一から考えてみようと思いセミナーに参加しました。お金について自分だけ知識がないと思っていましたが、これから経験するライフステージの変化で、私自身が不安やわからないと思うことは、たぶん周りの人も同じだと思います。私自身がそれを勉強し経験することで、お客さまにも具体的に説明できるのではないかとこの想いがあります。

彩ちゃん先生：自分で体験したことは、熱い想いを持って人に伝えることができますよね。「知っておけば良かった」ことにたくさん気づき、目からウロコを落とした人のほうが、その想いを伝えられると思います。

人生から考えるお金、未来を創るお金

彩ちゃん先生：お金とのつきあい方は十人十色ですが、これまでは、保険は保険会社、預金は銀行、投資は証券会社、家を買うなら不動産会社と、全部が縦割で、人生を通してお金を考えるといった横軸がありませんでした。でも丸井グループの皆さんは、その横軸となるお客さまとの接点を持っています。しかも対面で接することができる。お金のことを、家計や投資という点ではなく、生活や人生という面からカタチにできるパートナーなのです。

さとちゃん：「人生から考える」というところがとてもいいと思います。このセミナーを受けて、家族とも未来について話をするようになり、ちょっと大げさかもしれませんが、お金の話をすることは、未来を創ることなのだと思うようになりました。それは、本当にしあわせなことだと感じています。

彩ちゃん先生：私も同じように「創っていく」という言葉がとても好きです。最初に青井代表とお話した時に、「すべては社会からのお預かりもの」という言葉が心に響きました。自分のものだと思うと、雑に扱うこともあります。お預かりものとして考えると、大切に扱い、より良い状態でお返ししたいと思います。お金や人生について考える人を増やすことが「未来を創って社会にお返ししていく」ということなのだと感じたのです。



ひろ：マルイの店舗にご来店される方は、何かいいものがあると期待していらっしゃると思うのです。昔はそれが家具やファッションでしたが、これからは金融や安心を買っていただくような事業に広げていきたいですね。年配のお客さまの中にはまだ、ヤングとか洋服のイメージが強いと思うので、実はこんなこともやっているのだということをお伝えするだけでも、私たちに対するイメージは変わっていくと思います。

彩ちゃん先生：扱う商品が変わっても、その根底にある「お客さまのお役に立ちたい」や「しあわせになって欲しい」という想いは、丸井グループの皆さんが持っている変わらぬ想いですね。マルイさんなら、夜も土日もやっているから時間的なロスもないし、いつでも気軽に行けるというプラスの心理もあります。さらに、お金について今すぐ考えようと思っていないお客さまにも、「こういうセミナーがありますよ」とか「こんな制度が始まりますよ」という接点を持つ強みがある、マルイさんにはあるのです。

むら：我々が本当にお客さまのお役に立つためにずっとやってきたことは変わらず、商品だけが変わるので、今後は気軽にお金のことが話せる場を増やしていきたいです。カード発行を店頭でするとするのは、我々にとっては当たり前でも結構すごいことなので、そのステージの次に、今度はお客さまの暮らしのサポートができれば、素晴らしいですね。

よしみちゃん：エポスカードの窓口は丸井グループの店舗

だけではなく、全国の商業施設にも出店しています。今後もどんどん広がっていきますので、従業員がお金のお話をしていると、お客さまにお伝えできる内容も変わってきます。私たちのようなスタッフから聞くお金の話は、それほど難しくないとしますので、可能性が広がるのではないかと感じています。

「しあわせ」を共に創る 「ファイナンシャル・インクルージョン」

さとちゃん：ほとんどの人は、お金に対する不安を漠然と持っていると思います。何となくモヤモヤとして、でも自分からは率先して解決はできない状態。気楽にというか、信頼関係のある場でそういう不安を払拭していくきっかけをつくり、そこから「共に創る」ことにつながっていけば、本当にしあわせなことだと思います。

むら：お金のことを知り、どのように投資したらいいか、貯金したらいいか、どうしたらハッピーな人生を送れるか。お金と人生はつながっていると思います。洋服の疑問はネットで調べれば自分の感覚で解決できるようになりましたが、お金のことは私も含めて、お客さまもよく知らないと思うのです。きつと、お客さまも話を聞いてくださると思います。

彩ちゃん先生：金融商品ありきではなく、そこに「何のために」



という使命がついてくると、しあわせやつながりができますね。
よしみちゃん：そういった仕事ができると、お客さまの問題解決になります。お客さまへのお役立ちも、直接的なものになっていきます。

ひろ：いい接客が付加価値になるという考えは昔からありましたが、それをさらに飛び越えたようなサービスを提供していければ、こんなに素晴らしいことはないです。「マルイに行ったらいいことを教えてくれて、それが役に立っているよ」と言ってもらえるような、楽しい仕事が増えそうです。一刻も早くお客さまにお金のことを話して、少しでも早く、今よりもっとしあわせな人生を手に入れていただきたいです。

彩ちゃん先生：カードも小売も商品も家計も投資も、全部含めて「マルイに行くところまで教えてくれて、こんなことができた！」というお客さまの感動が「ファイナンシャル・インクルージョン」になると思っています。例えば保険の見直しをしてそこで終わるのではなく、安くなった保険料分で「お金を育てる投資をすると、老後の安心が増えますよ」「家族旅行に行くお金ができましたね」など、一歩先の提案ができると、お金に対して前向きになるし、ワクワクしてきませんか。お客さまとの信頼がさらに深まり、伝える皆さんの側もとても楽しくなります。FPはいくら専門性があっても、お客さまがお越しくださるのを待つしかありません。でもマルイさんには、お客さまとのリアルな接点が昔からあります。お客さまは、自分が知っているいつもの場所で、皆さんに相談に乗ってもらうことができます。その機会は私たちFPからすると、丸井グループならではの最高の財産なのです。

前野 彩氏

株式会社 Cras 代表取締役
兼 FP オフィス will 代表

中学・高校の保健室の先生から、結婚、退職、住宅購入、加入保険会社の破たんを経てFPに転身。CFP®認定者、1級ファイナンシャル・プランニング技能士。働く女性や子育て世帯が、お金の安心と可能性を実感できる「知れば得トク、知らなきゃソンするお金の知恵」を伝える。セミナーは年間120本以上、個人相談は年間300件を超える。著書は今回の「おカネとわたしセミナー」のテキストでもある『本気で家計を変えたいあなたへ』ほか多数。最近ではエポスカード保険「マンガでわかる保険のなし」のサイトを監修。
www.fp-will.jp/