



夢をかなえる

ふくおかファイナンシャルグループ
デジタルエコシステムの実現
～ 金融サービスを越えて

概要

世界的に銀行は、困難な課題に直面しています。商品・サービスはコモディティ化が進んでおり、預金・ローンなどの旧来のトランザクションサービスを提供するのみでは差別化が図れず、銀行が持続的成長を図ることは容易ではありません。さらに日本では、少子高齢化による市場の縮小といった課題も重くのしかかります。このような環境下で、ふくおかフィナンシャルグループは、今後の持続的成長に向け、既存の業界の枠組みを越えた新しい価値を顧客に提供したいと考えていました。そこで、アクセンチュアはふくおかフィナンシャルグループと共に、「顧客欲求の実現」を支援する「iBank」サービスを立ち上げました。このサービスによりふくおかフィナンシャルグループは、業界を越えて、様々なライフスタイルや結婚やマイホーム購入といったライフステージ変化に寄り添う新たなサービスを顧客に提供し、また、持続的な成長を現実化するとともに、地域経済の活性化に貢献しています。

課題：業界を越えて顧客に寄り添う

ふくおかフィナンシャルグループは、日本の大都市の一つに拠点を構え、16兆超円の総資産を保有する大手の地方銀行の一つです。成功を収める一方、他の銀行にも共通する課題に直面していました。高齢化が進む日本では顧客基盤が縮小しつつあり、またフィンテックを駆使した競合他社の出現により従来型トランザクションサービスの付加価値が急速に毀損されていたのです。更に、デジタルネイティブな消費者が真に求めるサービスを理解する上で不可欠な、顧客データやインサイトも十分とはいえない状況でした。競争環境が変わる中で、ふくおかフィナンシャルグループは今後の成長に向け、旧来のトランザクションサービスに依存しない革新的なビジネスにチャレンジするとともに、多様化が広がる顧客のニーズに寄り添い、夢や思いの実現を支援したいと考えていました。業界を越え、新たな顧客層を対象とした、新たな「顧客体験」の実現を求めていたのです。

どのように支援したのか？ 業界を越えたエコシステムの実現

ふくおかフィナンシャルグループとアクセンチュアが一体となり、「顧客欲求の実現」を支援する日本初の金融エコシステムとなる「iBank」を実現しました。iBankは従来型のトランザクション機能を遙かに超え、金融と非金融が融合し、顧客の日常生活と密接に関連するサービスを独自の方法で提供します。また、アクセンチュアのモバイルアップスタジオを活用して開発したモバイルアプリ「Wallet+」により、顧客は自身の口座管理や支払いを簡単かつ直感的に実行することが可能となりました。これだけではありません。エコシステムを介しパートナー企業と顧客を繋ぐことにより、パーソナライズされた情報コンテンツを顧客に提供し、目的別に預金目標額や期間を設定できるなど、目標を実現する新たな手法を提供しています。このように、iBankは顧客と新たな商品やサービスを繋ぐだけでなく、顧客と企業のハブとしての役割も果たすことで、顧客と地域経済の活性化に寄与し、全く新しい金融サービスを実現しています。

成果：銀行のあるべき姿の追及

ふくおかフィナンシャルグループはデジタルに対する投資を行いました。その結果、顧客理解が進み、顧客が求めるコンテンツを特定し提供することが可能となりました。また、地域におけるエコシステムの中心に自行を位置づけ持続的な成長を図ると共に、地域経済の活性化にも貢献しています。

顧客の反応も順調です。サービス開始から1年で18万人以上の顧客がWallet+アプリをダウンロードし、トランザクション機能に留まらず、夢の実現を支援する、これまでとは全く異なる銀行サービスを体験しています。

ふくおかフィナンシャルグループの挑戦は始まったばかりです。エコシステムの拡張性を生かし、他地域への展開や、保険事業者が推進する健康エコシステムなど他のエコシステムとの連携を検討しています。さらに、このような活動を通して得られた複数地域の顧客の行動や嗜好データを収集・分析し、ナショナルプレイヤーに対するデータマーケティングビジネスの展開も視野に入れています。

このデジタル化投資は「未来の銀行」を実現させた、勝つための投資であるといえるでしょう。

アクセンチュアについて

アクセンチュアは「ストラテジー」「コンサルティング」「デジタル」「テクノロジー」「オペレーションズ」の5つの領域で幅広いサービスとソリューションを提供する世界最大級の総合コンサルティング企業です。世界最大の規模を誇るデリバリーネットワークに裏打ちされた、40を超す業界とあらゆる業務に対応可能な豊富な経験と専門スキルなどの強みを生かし、ビジネスとテクノロジーを融合させて、お客様のハイパフォーマンス実現と、持続可能な価値創出を支援しています。世界120カ国以上のお客様にサービスを提供するおよそ40万1,000人の社員が、イノベーションの創出と世界中の人々のより豊かな生活の実現に取り組んでいます。

アクセンチュアの詳細はwww.accenture.comを、アクセンチュア株式会社の詳細はwww.accenture.com/jpをご覧ください。

アクセンチュア・デジタルについて

アクセンチュア・デジタルは、デジタル・マーケティングを主軸とした「アクセンチュア・インタラクティブ」、モバイル活用でビジネスを変革する「アクセンチュア・モビリティ」、データ分析でビジネスに成果をもたらす「アクセンチュア・アナリティクス」からなります。

各領域における豊富な経験と深い専門知識を最大限活用し、お客様のデジタル化戦略立案からプロダクト／アプリケーション開発まで、エンドツーエンドで支援し、新たなバリューチェーンの創出や生産性の向上を実現します。

アクセンチュア・デジタルの詳細は
<https://www.accenture.com/jp-ja/digital-index> をご覧ください。