

With / Afterコロナ時代における 金融サービス

Financial Services

コロナウイルス感染拡大の影響

金融業界における新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の影響について

- 新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、生活や事業活動における対面の接点が大幅に減少しています。
- 消費者の行動や企業活動がデジタルサービスの利用を前提としたものに置き換わり、キャッシュレス決済等のデジタルサービス上に埋め込まれた金融サービスの利用が拡大すると見込まれます。

| | 現時点で顕在化している影響・動き | 今後考えられる影響 |
|----------|---|--|
| 全体動向 | <ul style="list-style-type: none"> • 銀行収益は世界全体で落ち込むことが予想 • 大手行を中心に顧客回帰が進む（預金量の増加等） • Fintech企業は初の景気後退局面を迎え、今後は正念場を迎える | <ul style="list-style-type: none"> • 金融インフラとしての伝統的な金融機関の価値再発揮 • 大手行ではデジタル投資を継続的に実施 • 金融機関 / Fintech問わずサービス選別が進む可能性 |
| 個人向けビジネス | <ul style="list-style-type: none"> • デジタルバンキングの利用率が増加 • キャッシュレス決済の利用が欧州諸国を中心に増加（一方、米国では現金引出しが増加） • デジタルIDを活用したサービスに対する注目の高まり | <ul style="list-style-type: none"> • 高齢世代等、デジタル利用が少ない層も巻き込み、“Digital Always”への対応 • キャッシュレス決済のより一層の推進 • 本人確認等は、非対面取引を前提とした規制緩和の可能性 |
| 法人向けビジネス | <ul style="list-style-type: none"> • 中小企業向けサービスを中心にFintech企業は業績悪化から取引をやめるケースも存在 • 在宅勤務が一般化する中、紙 / ハンコが残っている業務への対応が課題 | <ul style="list-style-type: none"> • 公的機関向け金融サービスへのFintech（決済系等）の進出 • 働き方改革を推進する上でのバックオフィス効率化の推進 |

コロナウイルス感染拡大の影響： 信頼回復が進む米大手金融機関

- コロナウイルスの感染拡大が急速に広がった米国では、大手金融機関の利用がロックダウン中に拡大。
- 米大手金融機関では預金残高が増加したほか、モバイルバンキングサービスの利用率が上昇している。

将来不安から大手行に預金が集中

- 全米最大級の金融機関JP Morgan Chaseでは、2020年第一四半期（1月~3月）において、預金量が2730億ドル（約28兆円）純増。（規模としては全米7位のPNC Bankの全預金量が当該期間に預けられたこととなる。）
- 要因としては、
 - ① コロナ禍におけるマーケットの先行き不安に伴う企業の現金保有
 - ② 景気不安の高まりにより、“大きすぎて、つぶせない”金融機関に対する信頼感の高まり（政府救済等に対する期待）

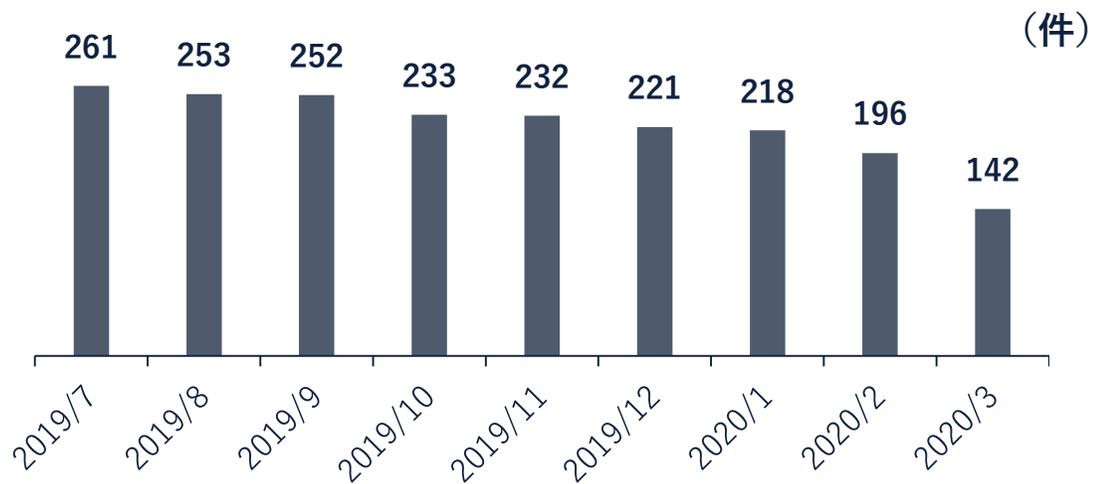
モバイルバンキング利用の更なる拡大

- 米国全体でモバイルバンキングの利用率は前年比で30%以上上昇
- 米国4大銀行におけるモバイルバンキング利用率は、2019年の63%から72%にまで上昇。
- 米中堅BBVAでは、3月と4月のアクセス数を比較した場合、16%以上の上昇を記録しており、特に1ユーザー当たりのログイン数は、1日平均6回から7.2回にまで上昇した。

コロナウイルス感染拡大の影響： 正念場を迎えるFintech企業

- Fintech投資については、コロナウイルス前からその投資金額が落ち込む中、今後、更に資金調達が難しくなることが予想されている。
- 決済系Fintechなどは、オンライン取引の拡大により取扱量を拡大させる一方、融資 / 資産運用系については景気後退局面から業績の落ち込みが見られる。

停滞するFintech投資



出典：CB InsightsよりRidgelinez作成

- CB Insightsによれば、Fintech企業への出資件数は、8ヶ月連続で落ち込みを記録。
- 比較的堅調であったアジア地域でも今後は調達額の落ち込みが予想される。

正念場を迎えるFintech企業

決済系



- ECサービスの利用増加によりPayPalは4月に過去最高の取引高を記録
- PayPal, Square等のデジタルウォレット提供企業は、政府の緊急支援（PPP）の受け皿として機能

融資系



- Lending Clubは、2020年4月、Presidentを含む460人の人員削減を発表
- Kabbageは、取引先企業の与信枠を突如打ち切り。取引先からは猛反発を受ける

資産運用系



- Robinhoodは、2020年3月の株式市場の混乱を受け、アクセス過多によるシステムダウンを2度記録。多くの一般投資家が利用できない事態に。

アフターコロナの金融サービス利用： キャッシュレス決済の更なる普及

- コロナウイルスの感染拡大により、多くの人々は物理的な接触を忌避しており、現金利用も大幅に減少。欧州諸国では非接触決済（NFC）の限度額を引き上げるなどの対策が講じられる。
- 一方、世界的な資金の移動は今後大幅に減少することが見込まれており、世界銀行によれば、2020年のグローバル送金額は前年比で約10兆円の減少が見込まれる。

キャッシュレス決済の利用が急拡大

- 英国では、2020年第1四半期においてATMの利用が60%以上減少。調査のうち、54%の人々は、現金以外の決済手段を積極的に利用すると回答している。
- 米Squareによると、米国における2020年3月と4月時点を比較した場合、全業種においてキャッシュレス決済の割合が増加。

海外送金額は大幅に減少

- 新型コロナウイルスの感染拡大を受け、国を超えた人の往来や商取引が減少。
- 世界銀行では2020年は出稼ぎ労働者による送金額が約10兆円減少（2019年は約60兆円）すると予測。

アフターコロナの金融サービス利用： デジタルID活用的一般化

- デジタルIDの活用推進についてFATFのタスクフォースが2020年4月に勧告を出すなど、グローバルでデジタルID活用が進む公算が大きい
- 日本においてもマイナンバーカードに対する注目がかつてないほど集まっており、今後は法制化も相まって、その活用が進むと推測される。

FATFによるデジタルID活用推進

- FATFは新型コロナウイルスの流行を防止する狙いから、技術活用による非対面での本人確認や金融サービスの提供を推奨。
- デジタルIDは、顧客管理の対応コスト削減とAML / テロ資金供与対策の双方に効果があるとして、デジタルIDを導入する際の規制当局や金融機関の対応方針についての指針案を公開。
- 新型コロナウイルスの流行拡大を受け、必要に応じてデジタルIDの活用を模索することを要請。

マイナンバーカード本格普及の動き

- 全口座にマイナンバーの登録を義務付ける法案が2021年の通常国会に提出予定。
- 自民党は給付金支給を担う自治体が口座情報とマイナンバーを紐づけて管理し、追加給付等発生時に迅速に対応できるよう議員立法での改正を検討

マイナンバーカードの交付率

| 区分 | 3月交付率 | 4月交付率 | 5月交付率 |
|--------------|-------|-------|-------|
| 全国 | 15.5% | 16.0% | 16.4% |
| 特別区 | 21.0% | 21.5% | 21.9% |
| 政令指定都市 | 16.6% | 17.0% | 17.4% |
| 市（政令指定都市を除く） | 14.8% | 15.3% | 15.7% |
| 町村 | 12.6% | 13.1% | 13.6% |

出典：総務省資料よりRidgelinez作成

アフターコロナの金融サービス利用： テレワーク利用の拡大

- テレワークの導入をはじめとする働き方改革が急速に拡大している。金融機関自身が働き方改革への対応を求められる他、働き方改革を進める顧客のニーズに対応したデジタルチャネルの拡充やテレワークの導入支援コンサルティング等が期待される。

多様なテレワークの形態

在宅勤務

自宅等で行うテレワーク

モバイルワーク

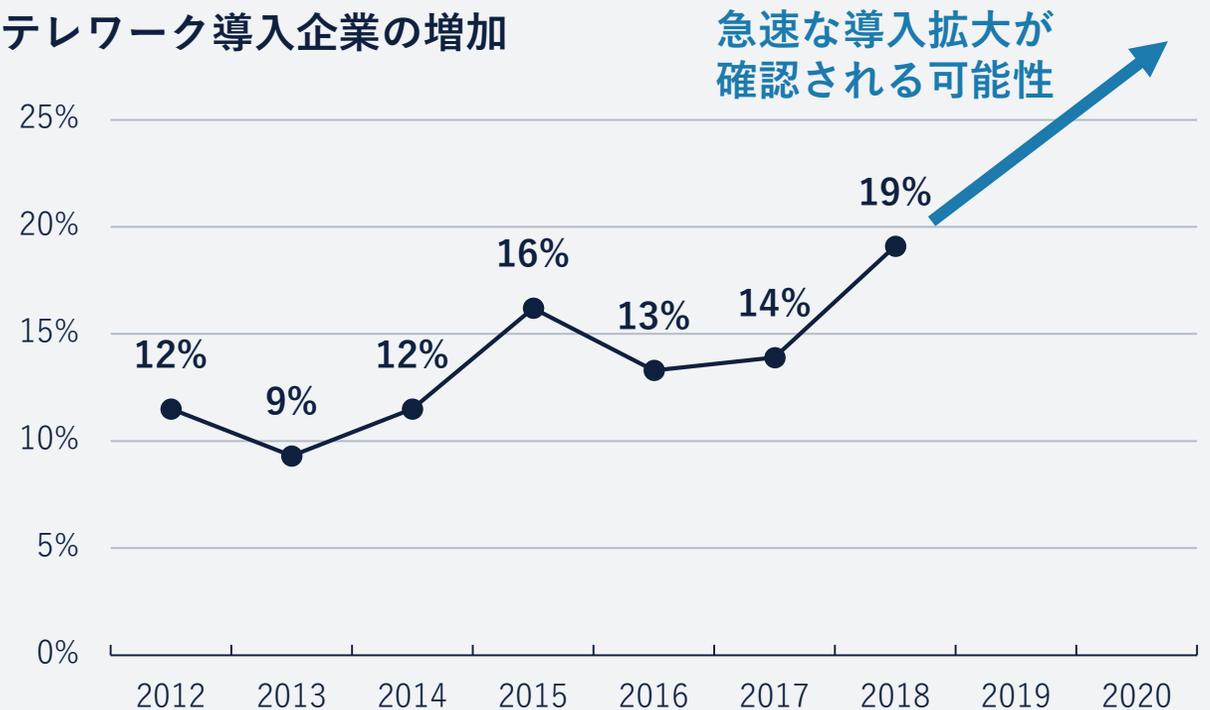
営業活動等、外出先で業務を行うテレワーク

サテライトオフィス勤務

本来の勤務先以外のオフィスで行うテレワーク

- ・ 専用型：企業が整備した専用の拠点や支店を利用
- ・ 共用型：共用のサテライトオフィスを利用

テレワーク導入企業の増加



アフターコロナの金融サービス利用： 国内銀行におけるテレワークへの対応

- メガバンクでは、5年前頃からテレワークの取り組みが開始した。
最近では、新型コロナウイルス感染拡大を受けテレワークの実施を発表する銀行が急増している。

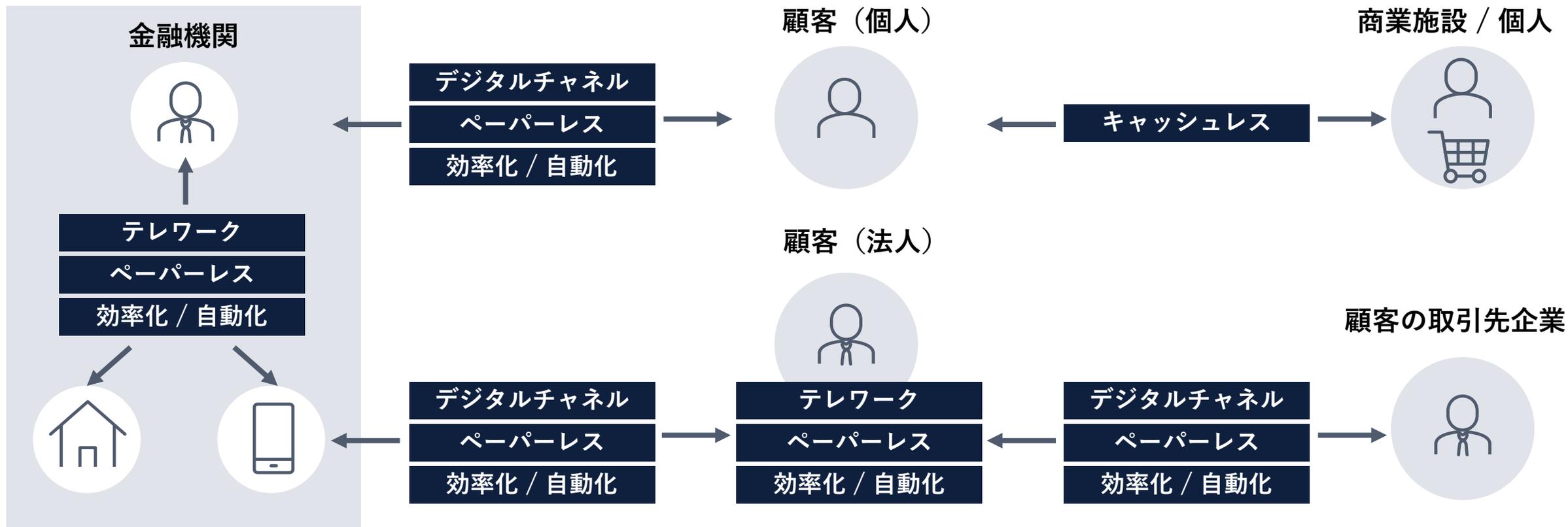
| 累計銀行数 ・銀行名 | 2014 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 新型コロナウイルス対策 として取り組みを発表 | 時期不明 実施予定を含む |
|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---|---|--|--|-----------------|
| 大手 メガバンク 信託 ゆうちょ | <u>1行</u> ・三井住友 銀行 | <u>2行</u> ・三菱UFJ 銀行 | <u>5行</u> ・みずほ銀行 ・資産管理サービス 信託銀行 ・三井住友信託銀行 | <u>6行</u> ・ゆうちょ銀行 | <u>8行</u> ・りそな銀行 ・SMBC信託銀行 | <u>9行</u> ・オリックス銀行 | <u>11行</u> |
| ネット/ 流通 | メガバンクが先行し 地銀が1、2年遅れて追随 | | <u>1行</u> ・あおぞら銀行 | <u>2行</u> ・新生銀行 | | <u>6行</u> ・イオン銀行 ・住信SBIネット銀行 ・楽天銀行 ・ローソン銀行 | <u>8行</u> |
| 地銀/ 第二地銀 | | <u>1行</u> ・常陽銀行 | <u>8行</u> ・北都銀行 ・千葉銀行 ・横浜銀行 ・八十二銀行 ・北陸銀行 ・伊予銀行 ・京葉銀行 | <u>16行</u> ・群馬銀行・静岡銀行 ・北國銀行・福井銀行 ・池田泉州銀行 ・阿波銀行 ・鹿児島銀行 ・琉球銀行 | <u>22行</u> ・東邦銀行 ・百五銀行 ・富山銀行 ・山口銀行 ・北九州銀行 ・もみじ銀行 | <u>33行</u> ・岩手銀行・七十七銀行 ・山梨中央銀行 ・十六銀行・滋賀銀行 ・紀陽銀行・中国銀行 ・広島銀行 ・西日本シティ銀行 ・大分銀行・沖縄銀行 | <u>39行</u> |

出典：各行プレスリリース、Webサイト、総務省、東京都、日本テレワーク協会、日本マイクロソフト公式Webサイト、e-Janネットワークス公式Webサイト、日本経済新聞、産経新聞、朝日新聞、中国新聞、中日新聞、岐阜新聞、時事通信、NHK

アフターコロナ時代の 金融サービス

アフターコロナの金融サービスの範囲

- 金融機関には、自社内における新たな働き方への対応だけでなく、顧客関係のデジタル化、顧客内または顧客同士のデジタル化への対応が求められる。



自社内のデジタル化

自社と顧客間のデジタル化

顧客内および、顧客同士のデジタル化

海外金融機関における在宅コールセンターの運用

- 海外金融機関では、シンククライアント環境を提供する等して在宅中でもコールセンター職員が業務に従事できる体制を整備している。

BANK OF AMERICA 

米国：銀行

- 15万人が在宅勤務を実施
- 在宅勤務用に9万機のPCを配布

TD Bank

カナダ、米国：銀行

- 9,500人のコールセンター職員のうち、9000人以上を在宅に切り替え
- 4月の終わりには経験3か月未満の職員を除き、殆どが在宅勤務



カナダ：銀行

- 95%のコールセンター職員が在宅勤務



米国：保険

- ほぼ100%のコールセンター職員が在宅勤務

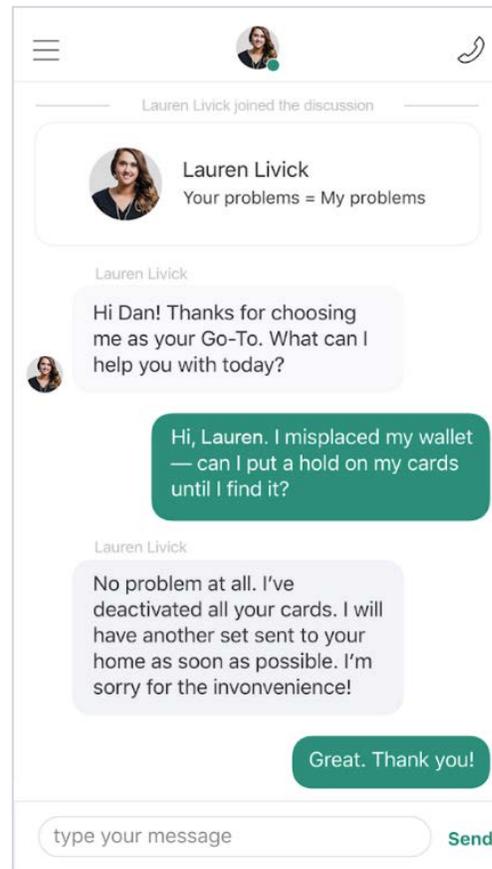
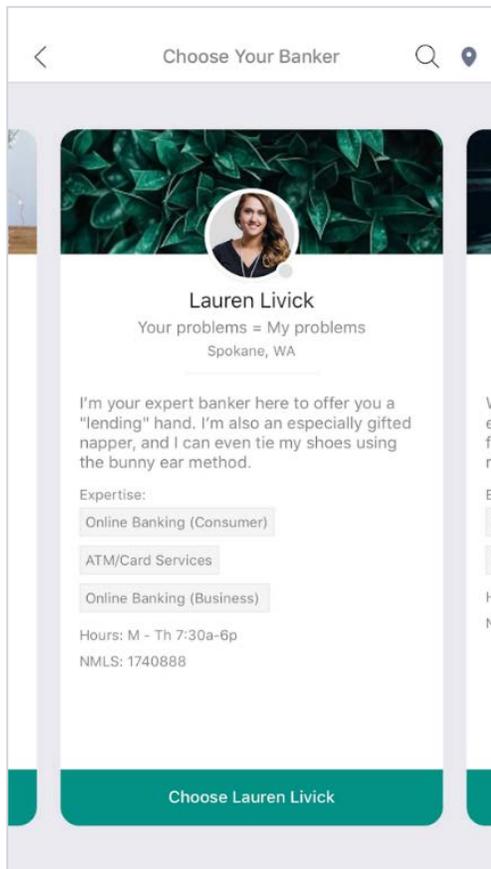
DISCOVER

米国：クレジットカード

- コールセンター職員の23%が在宅勤務を実施
- 在宅勤務の社員にはシンククライアントのシステムを貸与し、不足分はコールセンターにある機材を自宅に配送する対応を実施

親しみやすいUI / UXによるオンライン接客： Umpqua Bank

- Umpqua Bankでは、デーティングアプリのようなUXで行員とチャットで相談できるアプリを提供。同アプリの利用者は新型コロナウイルスの感染が拡大した3月以降、30%増加している。



- ✓ Umpqua Bankでは、顧客の相談に行員がチャット／ビデオで対応するアプリ「Go-To」を提供。
- ✓ 顧客は、デーティングアプリのように相談したい行員を選択することができる。
- ✓ 同アプリでは、デビットカードの発行や紛失届、ローンの申請、サービスに関する質問等、銀行への申請や質問が可能。
- ✓ アプリをダウンロードし、Umpqua Bankに登録している電話番号を入力することで無料で利用できる。

顧客向けデジタル教育： Lloyds Banking Group

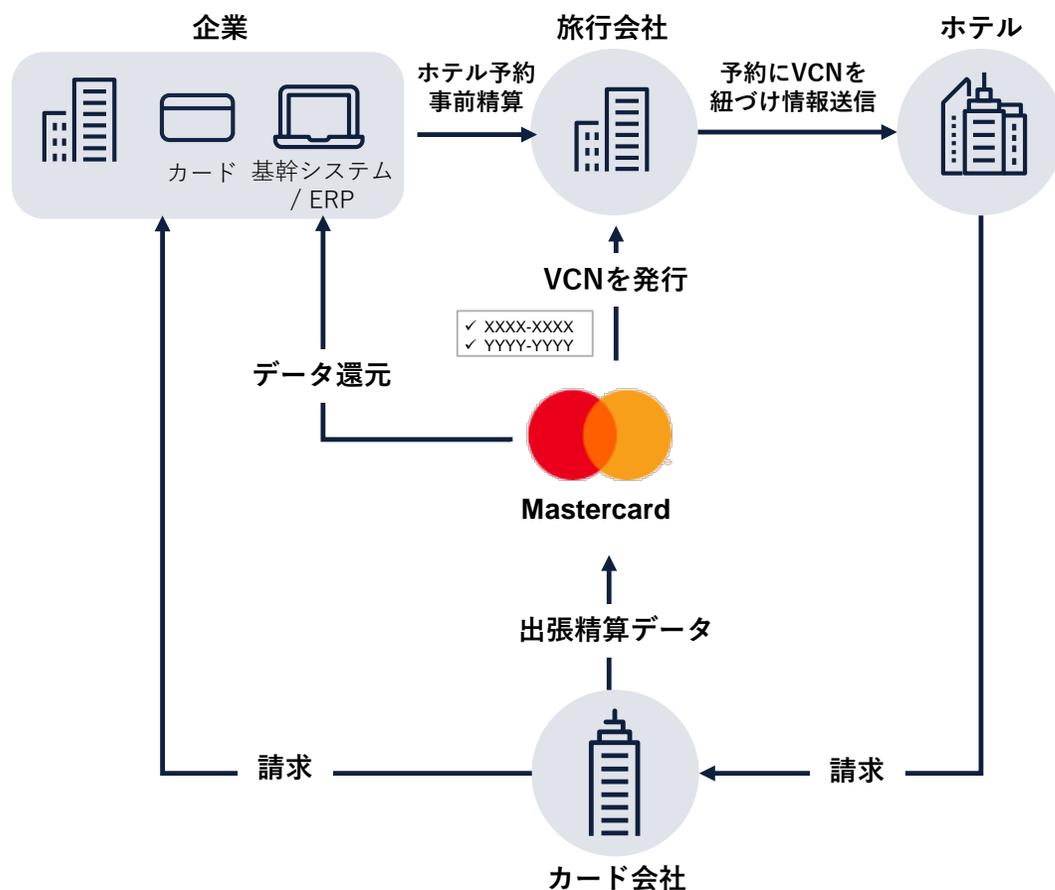
- これまで、対面チャネルを多用してきた高齢者は、新型コロナウイルス感染拡大による店舗閉鎖で銀行サービスへのアクセスが困難になっている。Lloyds Banking Groupでは、こうした高齢の顧客に対し、オンラインバンキングを利用するためのトレーニングサービスを提供している。



- ✓ Lloyds Banking Groupでは、デジタルスキルトレーニングを行う企業We are Digitalと契約を締結。
- ✓ 同行は70歳以上の顧客2,000人に対して無料でタブレットを提供。
- ✓ We are Digitalの職員によるリモートトレーニングを受けることができる専用の電話窓口を開設。

バーチャルカードナンバーを活用した 業務効率化：Mastercard

- MasterCardは、取引毎にバーチャルカードナンバー(VCN)を発行し、経費精算業務の効率化やカード利用制御が行えるソリューション「MasterCard inControl」を提供。



- ✓ ユーザー企業は、バーチャルカードナンバー（VCN）を取引先への発注ごとに発行。それぞれにパラメーター制御を施すことで、購買や買掛金の管理強化と業務効率化を両立できる
- ✓ 従業員は、出張時に代理店経由でホテル予約を行う際、イシュアが発行するMasterCard inControl機能付きのパーチェシングカードを使うことで、予約から精算までのプロセスを個別のカード番号に紐づけて管理できる。
- ✓ 決済額（1回）、利用限度額（月ごと）、利用期間、利用時間、加盟店コード、利用国、利用回数、決済通貨等の項目を設定でき、従業員による不正利用を防止。

まとめ

まとめ

- **感染拡大前から続くデジタルシフトの加速**

米大手金融機関の一部は、コロナウイルスの感染拡大を受けても通常と変わらず業務を継続しており、背景としては、感染拡大前からデジタル投資を継続的に実施していたことが奏功。感染拡大前の準備が感染拡大後において活用できた。

- **依然として残る紙 / ハンコ、デジタルに取り残された人々への対応**

国内企業では、急速にテレワークへの対応を進めるものの、依然として紙 / ハンコ文化も根強い。また、デジタルから取り残された人々への対応も踏まえて、単なる働き方の問題ではなく、プロセス改革、顧客接点の変革を見据えた業務改革が必要に。

- **デジタルサービスに対する顧客選別の開始**

今後は、“新しい生活様式”が標榜され、顧客もデジタルサービス利用を前提とした行動が中心となる。この際、デジタルサービスを単に提供するだけでなく、その使いやすさ、直感的なわかりやすさといった要素に対する評価が高まり、コロナ後にうまく対応したサービスを提供する企業とそうでない企業の差が開いていく可能性がある。

コロナ後を受けた弊社サービスのご紹介

弊社（Ridgelinez）では、アフターコロナにおけるビジネスの推進をご支援するために以下のようなサービスメニューをご用意しております。

サービスメニュー例：

- **企業における感染症対策無料診断サービス**

弊社では、情勢判断に必要となる最新情報のご提供、感染症対策本部におけるBCP体制評価等について無償でご相談させていただきます。

- **アフターコロナにおける新ビジネス創出検討支援**

デザインシンキングを用いた、顧客中心の考え方による新しい生活様式に対応した新たなサービス開発をご支援いたします。

- **コロナ時代の働き方を見据えたワークスタイル、業務改革**

コロナ時代の働き方を見据えて、単なるテレワーク運用に留まらない、新たな業務プロセスの確立に向けたご支援の実施いたします。

Thank You

1. 本資料は一般的な情報提供のみを目的としており、専門のアドバイザーによるコンサルティングに代わるものとして使用することはできません。
2. 当社は、本資料の記載項目及び内容につき、正確性、完全性、信頼性その他一切の表明・保証をするものではありません。
3. 本資料の記載項目及び内容は、当社の自由裁量により、撤回、変更、追加がなされうるものであり、当社はこれに拘束されず、一切責任を負いません。