

デジタルを活用した創造と革新の経営の追求

● UI/UXの高度化

お客様の利便性をより一層高めるため、デジタルチャネルのUI/UXの高度化に継続して取り組んでいます。2023年度においても前年度と同様に新規入会の申込フォームの改修に注力しました。

お客様にとってより分かりやすく、そして操作しやすい申込フォームを目指して本人確認書類の提出画面(右図参照)、勤務先情報の入力画面の改修をおこないました。勤務先情報の入力画面については、入力時に勤務先情報を把握していないことでお客様の離脱が発生していたため、勤務先情報の入力を補助する機能のアップデートをおこないました。この変更により、勤務先入力ページの離脱率は改善しています。



● 業務改善活動の推進

各事業戦略や機能戦略における環境変化への対応や、次期成長を図るための土台をつくるため、業務効率化に継続的に取り組んでいます。業務の簡素化や廃止だけでなく、エクセル関数やマクロ・クエリ、RPAなどのデジタルツールも活用しています。2023年度は174,000時間以上の業務削減ができました。削減した時間を活用して、社員の能力・スキル向上に資する勉強会の実施や、さらなる業務改善施策の検討に取り組んでいます。

また、2023年度に生成AIの社内利用を開始しました。業務効率化を図り、社員がよりクリエイティブな活動に専念できる環境を構築することを目的としており、お客様対応業務での活用も見据えています。まずは生成AIの活用を社内ですべて定着させるべく、アイデアソン*やハンズオンセミナー等を通じて推進しています。

*アイデアソンは、アイデアとマラソンを組み合わせた造語で、新しいアイデアを生み出すために行われるイベントのこと

● スマートフォン決済の拡大

キャッシュレスニーズの高まりを受け、2022年4月にApple Pay®、5月にGoogle Pay™に対応しました。カードを持ち歩かなくても、スマートフォンをかざすことで、当社のクレジットカードをご利用いただけるようになりました。

さらに、2023年度にはクレジットカードを簡単にスマホに登録できる機能をリリースしました。これまでは、カード番号やアルファベット氏名の入力やSMS認証などの登録作業で10タップ以上操作が必要だったものが、わずか3タップで登録できるようになりました。



● ビジネスコンテスト「DRIVE」の開催

「創造と革新の経営」を通じてアコムグループのビジョンを実現すること、および、挑戦が奨励され失敗が許容される組織文化を定着させることを目的に、2023年にボトムアップ型のビジネスコンテスト「DRIVE」を開始しました。

コンテスト名称「DRIVE」には、社員の「やってみよう」という気持ちを「駆り立て、前に進む」一助となり、アコムグループを「活発にして」いきたいという想いが込められています。

1回目となる2023年の「DRIVE」では、新規事業・既存事業の成長に資する施策、アコムグループの変革に資する施策等、幅広く案を募集しました。数多くの募集の中から書類選考を通過した10組の応募者は、外部パートナー企業のサポートを通じて案件を磨き上げ、社長をはじめとした役員が審査する最終審査会に臨みました。最終審査会では、厳正な審査により、最優秀賞、優秀賞、特別賞を決定しました。最優秀賞と優秀賞に選ばれた案件は、今後の実現に向けて取り組んでいく予定です。

今後も「DRIVE」を通じて、中長期的な視野や経営の視点からアコムグループについて考える機会を提供し、社員一人ひとりが当事者意識を持って「創造と革新の経営」を体現していく組織をつくりあげていきます。



社員インタビュー

ビジネスコンテスト「DRIVE」で最優秀賞を受賞

財務第二部 連結チーム 江川 修平 財務第二部 木下 昭文



◎ ビジネスコンテスト「DRIVE」に応募しようと思ったきっかけを教えてください。

当社はこれまで銀行法の規制で、金融事業しかできませんでしたが、この銀行法が2021年に改正され、金融以外の事業に参入できるようになりました。誰もがワクワクドキドキする新しいビジネスをやりたい、また、消費者金融業界でビジネスをやっていることで、世間からネガティブな印象を持たれることがあるため、そのイメージを払拭し、社外の方々にも認めてもらえるような会社になりたいという想いから、新規事業案を提出しました。

◎ チャレンジして良かったと感じることを教えてください。

普段の業務では、会計・税務に関する業務のみに携わっているため、新規事業の立案に触れる機会は全くありません

でした。そのため、今回のビジネスコンテストは今までになかった視点で物事を検討するなど、新たな視座を得ることができました。また、新規事業を検討するにあたり、社員の方にインタビューを実施したり、業務面で相談に乗っていただきましたが、アイデアを否定するような人はおらず、積極的にアドバイスをしてくれました。改めて「コラボラティブなアコム」を実感することができました。

◎ 提案した新規事業案について、今後の想いを教えてください。

ビジネスコンテストに向けて、3ヶ月程度の短い期間で市場調査や仮説検証を実施したこともあり、今後の実現に向けて、より詳細な市場調査やフィジビリティ評価が必要となります。その結果を基に、今後事業化できるかどうかをしっかりと見極めていきたいと思っています。