

急速に脚光浴びる「フィンテック」③

－既存の金融サービスを側面支援する取組み－

信金中央金庫 地域・中小企業研究所主任研究員

藁品 和寿

(キーワード) フィンテック、地図情報、コミュニケーションロボット、動画

(視 点)

2016年5月25日に成立した「情報通信技術の進展等の環境変化に対応するための銀行法等の一部を改正する法律」(改正銀行法)では、金融関連IT企業(フィンテック企業)は、「情報通信技術その他の技術を活用した銀行業の高度化若しくは利用者の利便の向上に資する業務又はこれに資すると見込まれる業務を営む会社」と定義づけられている。この定義で示されており、「フィンテック」では「利用者の利便の向上」が鍵を握っている。

そこで本稿では、金融機関と顧客との接点のあり方に“新たな風”を吹き込み、既存の金融機関の業務やサービス提供に対して側面支援をする3社((株)浜名湖国際頭脳センター、富士ソフト(株)、(株)Jストリーム)の事例を取り上げる。

(要 旨)

- 改正銀行法では、出資の容易化が認められた金融関連IT企業等を「情報通信技術その他の技術を活用した銀行業の高度化若しくは利用者の利便の向上に資する業務又はこれに資すると見込まれる業務を営む会社」と定義している。このことから、わが国において「フィンテック」で提供されるサービスは、既存の金融機関の新しいビジネスモデルを支える技術を提供し、利用者の利便性の向上を通じて既存の金融機関に対して利用者の需要を創出するものといえよう。
- 改正銀行法では、「フィンテック」を、さらに利用者の利便の向上まで踏み込んで幅広く定義しているうえ、フィンテックサービスが既存の金融機関をトランスフォーム(姿を変える)していくものと考えれば、現在の「フィンテック」は、「金融テクノロジー」から出発して、さらに金融サービスのあり方そのものを変革していくものといえよう。
- 将来も見据えつつ、「フィンテック」を“技術論”として難しく捉えるのではなく、「利用者」に“驚き”や“感動”を与えるためにはどうすればよいか」など、利用者の立場での視点に変えてみると、今ある既存の金融サービスや技術の組み合わせだけで利用者に対する“見せ方”を変えることができる可能性があるのではないだろうか。

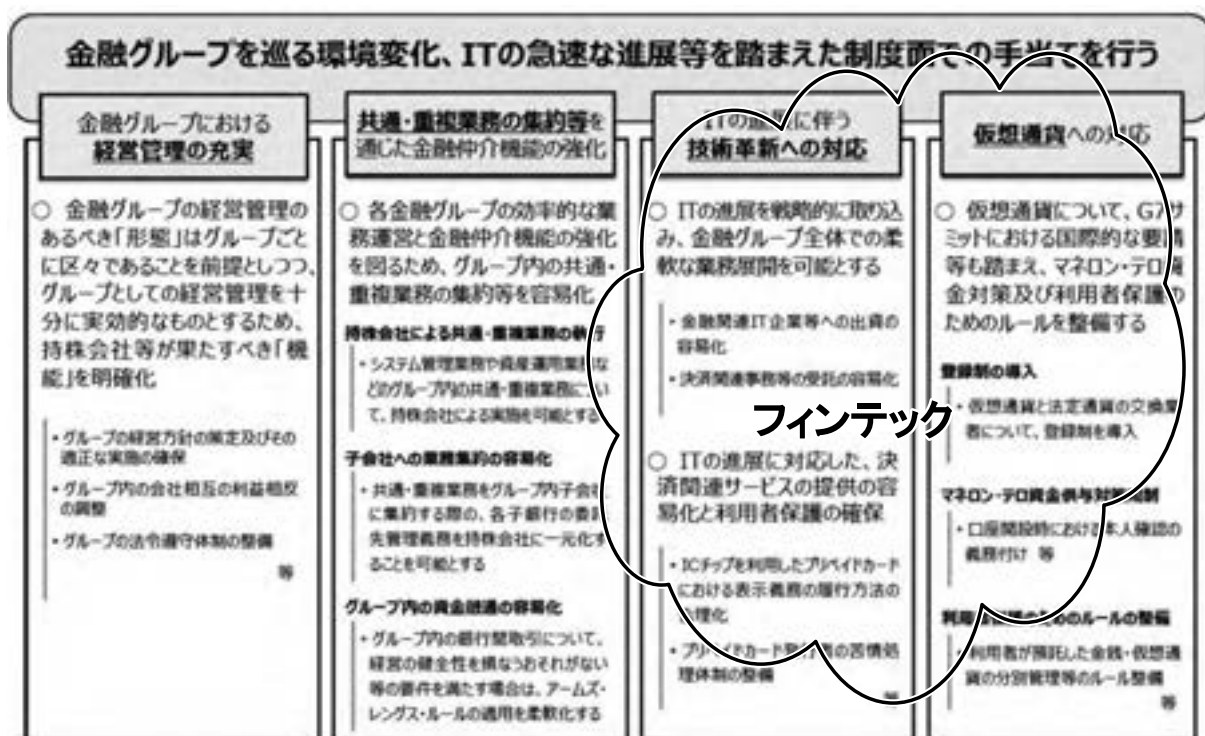
1. 改正銀行法の成立で期待される「フィンテック」による利用者満足度の向上

2016年5月25日、銀行等による金融関連IT企業等への出資の容易化などを内容とする「情報通信技術の進展等の環境変化に対応するための銀行法等の一部を改正する法律」(以下、「改正銀行法」という。)が可決、成立した(図表1)。改正銀行法(銀行法第16条の2)では、欧米金融機関の環境変化に対して戦略的に応じる動きが広がり^(注1)、ITイノベーションを取り込むことを目的とした「オープン・イノベーション(外部連携によ

る革新)」の動きが活発化している時流を受けて、わが国の銀行等は、銀行業の高度化、利用者利便の向上に資すると見込まれる業務を営む会社に対して、金融当局の認可を得て出資することができるようになった。なお、本法律において、出資の容易化が認められた金融関連IT企業等は、「情報通信技術その他の技術を活用した銀行業の高度化若しくは利用者の利便の向上に資する業務又はこれに資すると見込まれる業務を営む会社」と定義されている^(注2)。

このことから、わが国において「フィンテック」で提供されるサービスは、既存の金

図表1 改正銀行法の概要



(備考) 金融庁ホームページより引用(一部加工)

(注)1. 米国JPモルガン・チェースCEOのジェイミー・ダイモン氏は、「われわれは、グーグルやフェイスブック、その他企業と競合することになるだろう」と発言している。(2016年3月「『情報通信技術の進展等の環境変化に対応するための銀行法等の一部を改正する法律案』に係る説明資料」4頁目)

2. <http://www.fsa.go.jp/common/diet/190/01/youkou.pdf>参照

融機関の新しいビジネスモデルを支える技術を提供し、利用者の利便性の向上を通じて既存の金融機関に対して利用者の需要を創出するものといえよう。すなわち、フィンテック企業は、既存の金融機関のビジネスモデルを変革する「トランスフォーマー」の役割を果たすだろう。これにより、従来、利用者に不便さを感じさせていたサービスの利便性が向上することへの期待が高まる。

「フィンテック」は、改正銀行法のなかで示されているとおり「利用者の利便の向上」が鍵を握る。そこで本稿では、既存の金融機関と顧客との接点のあり方に「新たな風」を吹き込み、従来からの金融機関の業務やサービス提供に対して側面支援をする3社の事例（富士ソフト（株）、（株）Jストリーム、（株）浜名湖国際頭脳センター）を取り上げる。

2. フィンテック企業の挑戦

(1) (株) 浜名湖国際頭脳センター

（静岡県浜松市） 一地図情報の活用一

イ. 会社の概要

同社は、頭脳立地法^(注3)の指定を受けて“浜松地域の産業高度化”を目的に設立された第三セクター^(注4)である（図表2）。同社では、①地域課題解決型産業の創出を担う地域人材の育成を目指す、②地域産業の情報化、複合化の実現により、新たな市場の創出を目指す、③「新しい公共」の担い手の

図表2 株式会社浜名湖国際頭脳センターの概要



同社の概要	
法人名	株式会社浜名湖国際頭脳センター
代表	森永 春二
本部所在地	静岡県浜松市西区
設立	1989年4月
事業内容	システム開発事業、地理情報システム開発事業、IT人材育成事業 ほか

（備考）1. 写真は取材に応じていただいた森永 春二代表取締役社長（中央）、IT事業部 システム開発課 山崎秀彦課長代理（左）、営業課 細川佳伸課長代理（右）
2. 信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成

一員として、地域ソフト産業NPO等と連携し、ICTを活用した地域の活性化を目指し、地域におけるソフト開発力および競争力強化につなげることを役割と位置付けている。

設立当初、大型の汎用コンピューターが主流であったため、1990年、浜名湖頭脳公園内に、外資系ITベンダーの出資を受けて大型コンピュータールームを備えた産業高度化施設「静岡県地域ソフトウェアセンター」が開設され、92年には同社本社社屋（浜名湖国際頭脳センタービル）が完成した（図表3）。その後、大型の汎用コンピューターの時代が過ぎ

(注)3. 1988年に制定された「地域産業の高度化に寄与する特定事業の集積の促進に関する法律」であり、経済活動のソフト化・サービス化の進展のなかで、従来の工場の地域分散の推進と併せ、自然科学研究所、ソフトウェア業および情報処理サービス業などの産業支援サービス業の集積を図ることにより地域産業の高度化を促進することを目的とした法律である。

4. 主要株主として、(独)中小企業基盤整備機構、(独)情報処理推進機構、静岡県、浜松市があり、地域金融機関では、(株)静岡銀行、スルガ銀行(株)のほか浜松信用金庫と遠州信用金庫が出資している。

去ったタイミングで経営改革を進めるなか、同社の企画提案力が評価され、主要株主でもある静岡県から土木積算システムの大型受注を請け負うに至った。

1992年に、GIS（地理情報システム）大手の（株）パスコ^(注5)（東京都目黒区）と連携して、行政においてニーズが高まっていた地理情報システム開発事業に取り組んだ。この行政向けGISシステムの実績を基礎に、地図情報スマート検索機能（汎用地図情報システム）「MapPower（マップパワー）」を開発している。

そのほか、同社では、産学連携等によるIT人材育成、中小企業向けITコンサルティング、県内の公共団体、大学、民間企業等との共同調査、同社本社センタービル内の賃貸室の貸し出しなどを行っている。

ロ. 事業の概要

同社では、行政向けサービス提供でのノウハウを積み重ねて汎用地図情報システム

図表3 浜名湖国際頭脳センタービル



(備考) 信金中央金庫 地域・中小企業研究所撮影

「MapPower（マップパワー）」を開発したものの、その販売の伸び悩みに苦慮していた。こうしたなか、同社の森永春二代表取締役と遠州信用金庫（静岡県浜松市）の守田泰男理事長との人脈のなかで、守田理事長からの“一緒にやろう”との熱い想いをきっかけに、「遠州信用金庫の“業務知識”×同社の“GISノウハウ”」のコラボレーションから、営業支援・顧客管理Web-GISシステム「FAST」が誕生した（図表4）。こ

図表4 営業支援・顧客管理Web-GISシステム「FAST」の開発



(備考) 同社提供

(注)5. <http://www.pasco.co.jp/>を参照

のコラボレーションは、遠州信用金庫における営業上の課題解決^(注6)と同社の販売上の課題解決に資するものであり、それぞれの利害が一致したといえる。

「FAST」の特長を一言でいえば、“遠州信用金庫の営業上の課題を解決する”ことをスタートにしているため、どのシステムにでも連携が可能で「手作り感」があるうえに、シンプルで使いやすく、比較的低価格で提供できていることだろう。具体的には、地図上でエリアを指定し顧客を検索・抽出できる顧客管理機能、信用金庫向けにカスタマイズされた形での営業見込みの登録、営業日報の入力・印刷・報告ができるリアルタイムでの情報共有機能、店舗展開での最適地の見極めや営業未開拓地域の把握など視覚的分析機能などが挙げられる。資料閲覧機能では、規程等や各部署が発行する資料（マニュアル等）、金融商品パンフレットのほか開催イベントなど地域情報を登録することができ、職員の間での情報共有だけでなく訪問先顧客との間でも情報共有することができる。また、外部インターネットと隔離した環境で地図を表示でき、信用金庫内部のサーバ機器やデータをローカルネットワーク内に配置し運用できるなどセキュリティ対策も強化している。さらに、タブレット端末との連携はスムーズであり、導入後の役職員向けの操作研修などアフターフォローも万全である。

遠州信用金庫での導入にあたっては、2012年10月に導入の検討協議が開始され、翌13年3月には試験店舗での地図情報システムの導入に至り、翌14年2月には全店舗で地図情報システムが導入された^(注7)。15年12月には(株)NTTデータの提供する渉外支援システムが新システムに移行し、全渉外係に渉外支援用タブレット端末が導入されるとともに、集金業務・預かり業務を主体とした渉外支援システムとの連携が実現した(図表5)。この連

図表5 遠州信用金庫におけるタブレット端末の初期画面(イメージ)



(備考) 遠州信用金庫、(株)NTTデータ 第三金融事業部
しんきん事業部 信用金庫統括部提供

(注)6. 遠州信用金庫では、顧客のライフステージを的確に把握した営業、営業戦略のための分析、限られた人員と時間のなかでの成果、一般的には高額で使いにくい地図システム、タブレット端末の有効活用、営業情報の共有化など、主に「顧客情報の視覚化」に課題を抱えていた。

7. 一般的に、地図情報システムのプロット率は6~7割といわれるなか、「FAST」は85%以上と優れた正確さを特長としている。現在、同社は、このプロット率を100%にまで向上させるため、日々努力を重ねている。

携により、オンラインで保有している残高や毎日の訪問予定も日次で地図上にプロットすることが可能となった。なお、この連携には渉外支援システムの金庫独自連携機能を使用することで、同金庫の負担が軽減されるとともに低コストでの対応も可能とした。このように、導入までの期間が比較的短いことも本システムの特長の一つとなっている。

「FAST」は遠州信用金庫のほか、富士宮信用金庫（静岡県富士宮市）でも導入されている。同金庫では13年10月に導入の検討協議が開始され、遠州信用金庫への視察などを経て、15年4月に全店舗で地図情報システムが導入された。

ハ. 今後の展望

営業支援・顧客管理Web-GISシステム「FAST」は、遠州信用金庫と富士宮信用金庫での業務ノウハウを吸収しながら改善を繰り返していくというサイクルのなかで、同社としては、さらなる改善の余地があるとみている。「FAST」は同社独自の“手作り”のシステムであり、信用金庫からの要望に対して柔軟に対応することができる「強み」をもつことから、さらにシステムをみがき上げていきたいとしている。

一方、同社の「弱み」は営業力である。人員に限りがあることから、現在の営業活動範囲は静岡県内と隣県（愛知県、岐阜県）に限られている。そのため、遠州信用金庫での実績を踏まえ、(株)NTTデータと協働

しながら、信用金庫を中心に販売実績を積み上げていきたいと考えている。

そのほか、「FAST」はどこのシステムにでも連携可能である特長から、現在、医療業界や不動産業界など他業態への波及を検討していきたいとしている。

(2) 富士ソフト(株) (神奈川県横浜市)

ーコミュニケーションロボットの活用ー

イ. 会社の概要

同社は、1970年5月に(株)富士ソフトウェア研究所として設立後、インターネットの登場、モバイルやクラウド、人工知能などのテクノロジーの高度化など発達するICT環境の変化に合わせて事業を展開して

図表6 富士ソフト株式会社の概要

(備考) 1. 写真(左)は同社秋葉原オフィス、写真(右)は取材に応じていただいた金融事業本部フィンテック推進部 林健一郎部長(中央)、金融営業部 銀行営業グループ 石田将課長(右)、仲谷碧氏(左)
2. 信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成

きた東証一部上場企業である（図表6）。欧米やアジアなど幅広いグローバルネットワーク^(注8)を持ち、15社のグループ会社を有する。いまでは、グループ全体で1万人以上の技術者を有する高い「技術力」とその技術力を背景にした「提案力」を“武器”に、“お客さまにとってのベストは何か”を徹底的に追求しながら、あらゆる顧客ニーズに対してICTを活用した幅広い総合的な課題解決に貢献している。

2015年に入ると、金融庁や内閣府は、AI（人工知能）やロボットを新産業に育成する環境整備に本格的に乗り出すとともに、「フィンテック」を成長産業として底上げする方針を示した。こうしたなか、同社では、金融事業本部を中心に、「フィンテック」への対応を行っている。金融事業本部では、総勢1,000名以上の高い金融業務知識を持つ技術者を常時抱え、銀行業のみならず生命保険業、損害保険業、クレジットカード業、消費者金融業など幅広い分野をカバーしている。

ロ. 事業の概要

同社は、独立系システムベンダーであるため、IT企業を含む提携先を幅広く持つことができるため、「フィンテック」の企画・開発からサービス提供に至るまで高い自由度をもって対応することができる。「フィンテック」では、同社が独自開発するAI（人

図表7 コミュニケーションロボット
「PALRO（パルロ）」



（備考） 同社提供

工知能）を搭載したコミュニケーションロボット「PALRO（パルロ）」（図表7）をインターフェース（ヒトと機械をつなぐ装置）にしたサービスを提供している。2012年より高齢者福祉施設で活用されている「PALRO（パルロ）」は、高さ40cm、重さ1.8kgと小柄なヒューマノイド型のロボットであり、100名以上の顔と名前、会話から認識した趣味・趣向を記憶して自発的に相手との会話をすることができる。会話のほか、歌やクイズ、ダンス、ゲームなども得意である。高齢者の介護予防を目的としたレクリエーションでは、PALROが司会進行も行う（図表8）。1対1のコミュニケーションだけでなく、1対

(注)8. 米国、カナダ、英国、ドイツ、ベルギー、中国、台湾、韓国、ベトナム、マレーシアに幅広いネットワークを持つ。
(<http://www.fsi.co.jp/company/6.html>参照)

図表8 「PALRO (パルロ)」を活用したレクチャー風景



(備考) 同社提供

大勢の講義形式でのコミュニケーションでの活用にも適している。また、ソフトバンク社の感情認識ロボット「Pepper (ペッパー)^(注9)」と異なり、PALRO本体にAIを搭載しているため、コミュニケーション反応の即時性が高い特長を持つ。

現在、肥後銀行^(注10)(熊本県)、常陽銀行^(注11)(茨城県)、南都銀行^(注12)(奈良県)など一部の金融機関において、シニア向け遺言・相続セミナーや小学校での金融教育において活用実績がある。具体的には、前者では、セミナーの冒頭で遺言や相続の仕組みについての説明を担当した。相続など対面では通常話題にしにくいことでも、「PALRO (パルロ)」のやわらかい口調で聴講者の警戒感を軽減する効果があったという。また、後者では、お金に関するクイズを出したり、

クイズ問題の解説などをした。コミュニケーションロボットを介することで場が和み、子どもたちも興味をもって楽しく学べる効果があったという。今後も、銀行等において、顧客満足度(CS)向上などの一環で活用が広がっていくだろう。

ハ. 今後の展望

「PALRO (パルロ)」は今後、クラウドAI(人工知能)との連携を具体的に検討し、さらなる機能の高度化を図っていく(図表9)。とりわけ、来店客への挨拶、コンシェルジュ機能(窓口での案内役)、店舗監視(行職員の行動監視)、金融商品説明や重要事項説明(投信・保険窓販等)などのフロント業務での活用が大いに期待される。

今後、同社では、来店客の声をさらに精

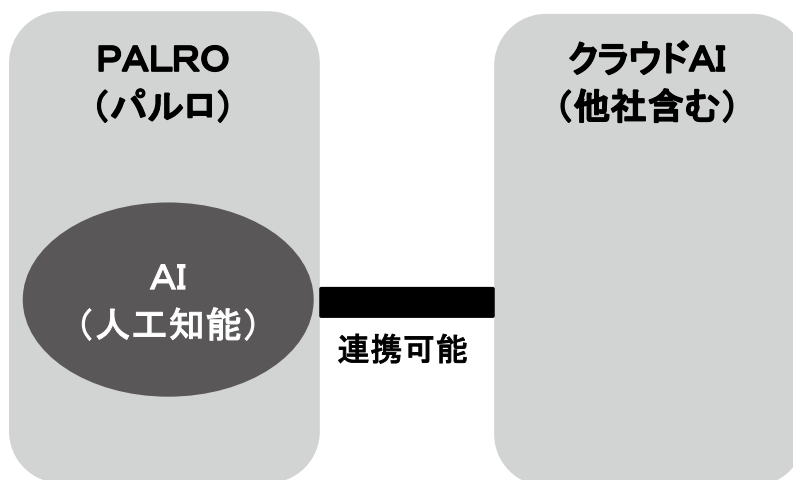
(注)9. Pepper (ペッパー)は、クラウド上に情報を上げ、その情報を分析してフィードバックする仕組みである。

10. <https://www.higobank.co.jp/company/csr/social/> (肥後銀行ホームページ) 参照

11. http://www.joyobank.co.jp/news/pdf/20151113_03.pdf (常陽銀行ニュースリリース) 参照

12. <http://www.nantobank.co.jp/news/pdf/news1512223.pdf> (南都銀行ニュースリリース) 参照

図表9 コミュニケーションロボット「PALRO (パルロ)」のAI (人工知能)



(備考) 富士ソフト(株) 受領資料をもとに信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成

緻に捉えることができるよう技術改良に努めていきたいとしている。

同社では、今後も、2016年4月に設置した「フィンテック推進部」を中心に、「フィンテック」の動向を把握しながら、それに合わせたサービスを展開していく方針である。金融業界での「PALRO」のさらなる展開を目指し、2016年9月8日(木)、9日(金)に開催された金融総合専門紙「ニッキン」(日本金融通信社)が主催する「FIT2016」(金融国際情報技術展)への出展をした。

(3) (株) Jストリーム (東京都港区)

—金融機関の動画活用を支援—

イ. 会社の概要

同社は、わが国でも数少ない、動画の企画・制作から配信・運用までを一貫してサービス提供できるIT企業である(図表10)。同社は国内のオンライン動画配信システム市場でシェア首位を誇り、独自に提供する動

画配信・管理プラットフォーム「J-Stream Equipmedia」は、導入実績が900アカウントを超え、国内最大級である。

同社は、1997年の設立後、独自に張り巡

図表10 株式会社Jストリームの概要



同社の概要	
法人名	株式会社Jストリーム
代表	石松 俊雄
本部所在地	東京都港区芝
設立	1997年5月
事業内容	動画・画像・音声データの提供サービス、動画マーケティング等

(備考) 1. 写真は取材に応じていただいた営業本部 プラットフォームサービス推進部 小室賢一部長
2. 信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成

らせたネットワークを活用したCDN^(注13) (Content Delivery Network) の提供事業者として、動画をはじめとしたコンテンツ配信に軸足を置いて事業を展開してきた。その後現在に至るまでに、配信だけでなく、取引先の動画の活用目的と一緒に考えながら、動画の企画、制作、管理・運用にも注力してきた。これらノウハウの蓄積を背景に、子会社である (株) Jクリエイティブワークス、(株) CO3、(株) アップアローズ、クロスコ (株) を含めて、グループ一体で企業の動画活用にかかわる多様なサービスを提供している (図表11)。

ロ. 事業の概要

同社の事業の柱は、国内最大級900アカウント以上に導入されている「J-Stream

Equipmedia」である。このサービスは、動画の管理、配信から効果検証までの動画活用に欠かせない一連の作業を、一つの管理画面上で一元的に行うことのできる動画配信・管理プラットフォームである。無料の動画配信サービスである「YouTube (ユーチューブ)」と比較すると図表12のとおりであり、同社サービス利用者の最大のメリットを一言でいえば、動画の閲覧者を自社のWebサイト内で回遊^(注14)させることができ、次の販促アクションにつなげられる点であろう。利用者側の負担は、「管理画面上での動画のアップロード」、「管理画面で発行される共通タグやURL、QRコードのサイト等への貼り付け」および「動画の視聴状況の分析」の3つのアクションのみと軽く、導入後も専任スタッフによる充実

図表11 (株) Jストリームの業務範囲



(備考) 同社提供

(注) 13. デジタルコンテンツをインターネット経由で配信するために最適化されたネットワークのこと。

(注) 14. Webサイト訪問者が、サイト内で複数ページを閲覧すること。

図表12 ユーチューブ (You Tube) とのサービス内容の違い

	同社動画配信・管理プラットフォーム	ユーチューブ (You Tube)
費用	有償	無償
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・ストリーミング配信のためダウンロードできない。(著作権・肖像権への対応) ・限定配信 (視聴させたい利用者だけに動画配信) できる。 ・充実したサポート (アフターフォロー) が受けられる。 ・多部門、多人数で運用できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・無料で利用できる。 ・多くの視聴者にリーチできる。 ・コメントなどで反応を見ることができる。
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ・有料である。 ・多くの視聴者にリーチするためには、別の対策が必要となる。 ・視聴解析はできるが、コメントなどを聴取する機能がない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ダウンロード方法が流布されている。 ・「限定公開」とはいえ、URLが公開されると誰でも視聴できる。 ・予告なしに仕様が変更になることが多く、対応に手間がかかる。 ・自社サイトで動画視聴後に、視聴者が自社サイトからYouTubeへ離脱してしまう。 ・多部門、多人数での運用に向いていない。 ・一部の企業がアクセスを制限している。

(備考) 同社受領資料をもとに信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成

したサポートが受けられる。

また、動画配信のセキュリティ面では、ドメイン制限、IPアドレス制限、ID/パスワード制限、あるいはそれぞれの組み合わせによる制限もできるなど設定方法が多様であり、セキュアな環境を整えている。さらに、動画配信時には独自のCDNによりアクセス集中時のサーバーダウンや再生遅延を防止することもできる。こうしたセキュリティへの配慮や基本機能に付属する各種サービスが高く評価され、銀行等での活用実績も重ねている。(株)みずほ銀行(東京都千代田区)、(株)新生銀行(東京都中央区)、(株)常陽銀行(茨城県水戸市)などのほか、信用金庫業界では多摩信用金庫(東京都立川市)において、取引先への情報提供や行職員の間での情報共有などに同社のサービスが活用されている。

動画制作サービスでは、利用者のニーズ

に応じて3つのパターンを用意している。具体的には、スタジオ収録をベースとした簡易な映像を制作するパターン(パターン1)、既存の写真や画像などの素材を入稿して編集するパターン(パターン2)、素材の作成から撮影、編集まですべてを制作するパターン(パターン3)である。サービスの導入にかかる期間は、もっとも簡単な「パターン1」では2週間以内で迅速に対応でき、「パターン3」であっても平均1~2か月で対応できる体制を構築している。

ハ. 今後の展望

最近、同社が力を入れて取り組んでいるのは「動画の効果的な活用の提案・支援」である。

同社は、「動画配信では、流しっぱなしではなく“運用”することが大切」と考えている。「J-Stream Equipmedia」では、再生回

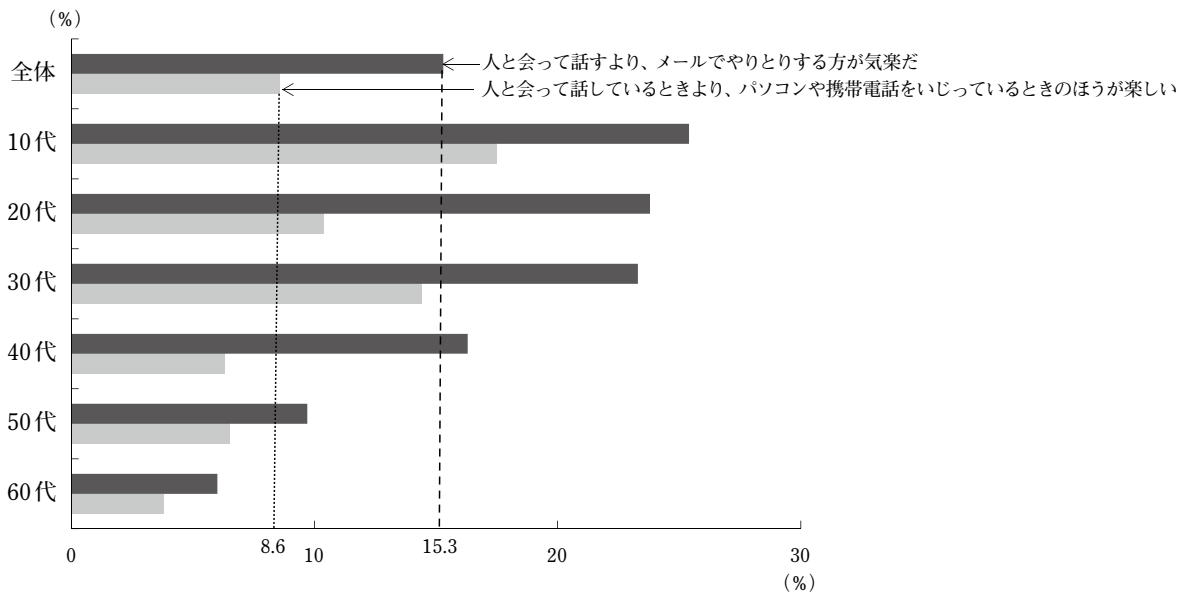
数や視聴時間など動画単位あるいはすべての動画合計で解析できる「動画視聴解析ツール」を提供している。今後は、視聴状況の把握から課題を見出すことにとどまらず、視聴者の傾向分析をしたうえで、取引先に対して動画コンテンツや動画の活用方法の改善提案を迅速かつ的確にできるよう、より顧客満足度の高いサービスを提供していく方針である。

同社は、わが国でも数少ない、動画の企画・制作から配信・運用までを一貫してサービス提供できるIT企業として、信用金庫を含む金融機関との協働もさらに進めていきたいとしている。

おわりに —お客様への“見せ方”を変える—

「フィンテック」という言葉は、1972年8月に、米マニュファクチャラーズ・ハノーバー・トラスト銀行^(注15)のアブラハム・レオン・ベッティンガー副頭取が初めて使用し、そのときには「ファイナンスとテクノロジーを組み合わせた造語で、銀行が持つ専門知識とコンピューターを組み合わせること」と解説されていたという^(注16)。すなわち、現在普及しているATM網や銀行等のウェブサイト、モバイルサイトなどコンピューターを使用している銀行の提供するサービスが当時でいう「フィンテック」の範

図表13 年代別のコミュニケーションにかかる志向性



(備考) 総務省 (委託先: (株) NTTデータ経営研究所) (2011年3月) 『ICTインフラの進展が国民のライフスタイルや社会環境等に及ぼした影響と相互関係に関する調査研究報告書』をもとに信金中央金庫 地域・中小企業研究所作成

(注) 15. 現・JPモルガン・チェース

16. 小林啓倫 (2016年) 『FinTechが変わる!』朝日新聞出版 52頁

疇であったのだろう。改正銀行法では、「フィンテック」を、さらに利用者の利便の向上まで踏み込んで幅広く定義しているうえ、フィンテックサービスが既存の金融機関をトランスフォーム（姿を変える）していくものと考えれば、現在の「フィンテック」は、「金融テクノロジー」から出発して、さらに金融サービスのあり方そのものを変革していくものといえよう。

金融サービスそのものが変革していくなかで、信用金庫には、利用者がどのように金融商品・サービスあるいは既存の金融機関のブランドに関心を持って取引に至るのかというプロセス（カスタマージャーニー）を意識することが求められるだろう。そのなかでは、コミュニケーションロボットの活用で利用者に“驚き”を与えたり、動画や地図情報の活用などを含めて利用者に見える部分で“デザイン”を工夫する

などにより、「顧客体験価値（カスタマーエクスペリエンス）」を高めることも含まれよう。

利用者のコミュニケーションの志向は、若年層を中心に「対面」より「非対面」となっており、かつその「非対面」に馴染んだ層が年齢を重ねて高齢層へ移行していくことにより、将来の高齢者層では「非対面」に馴染んだ利用者が増えていることが予想される（図表13）。こうした将来も見据えつつ、「フィンテック」を“技術論”として難しく捉えるのではなく、「利用者に“驚き”や“感動”を与えるためにはどうすればよいか」など利用者の立場での視点に変えてみると、今ある既存の金融サービスや技術の組み合わせだけで利用者に対する“見せ方”を変えることができる可能性があるのではないだろうか。

〈参考文献〉

・小林啓倫（2016年）『FinTechが変える！』朝日新聞出版