

企業名： セブン銀行

レポート名： 統合報告書(ディスクロージャー誌)2022

1. この会社が目指している将来の姿が理解できるか

セブン銀行は企業目標として、「金融の枠を超えた幅広いニーズに対応できる社会インフラを提供する企業を目指す」ことを掲げている。セブン銀行代表取締役社長の松本正明氏によると、デジタル化の進展によるグローバルレベルでの金融業界の再編、コロナ禍による人々の生活様式や価値観の変化がそれぞれ加速している。このような社会の中で、従来の金融の枠を超えて、いかに顧客のニーズを先取りし、斬新でユニークなサービス・機能を提供できるかが鍵となるという。以上より、セブン銀行は、IT化が急速に進展し、社会問題が数多く存在することに伴って絶えず変化する今日のグローバル社会において、変化する消費者の多様なニーズに柔軟に対応し、顧客が本当に望んでいるものをいち早く提供することを目指しているとわかる。

2. この会社の現在の競争優位性が理解できるか

統合報告書のなかでセブン銀行は以下の4つの強みを挙げている。

- ①全国を網羅する ATM のネットワーク
- ②24 時間 365 日稼働する止まらない ATM の実現
- ③セブン&アイグループの一員として
- ④銀行ならではの専門性と高度な DX の融合

①全国を網羅する ATM のネットワーク

セブン銀行は、セブンイレブンを初めとするセブン&アイグループの各店舗に加え、空港や駅、商業施設、観光地等に幅広く ATM を展開している。全国 26000 台以上、620 社の提携ネットワーク、一日約 250 万人の利用者を誇り、社外インフラの役割を担うまでに成長した ATM は、セブン銀行独自の強みであるといえる。

② 24 時間 365 日稼働する止まらない ATM の実現

事業パートナーとの共同により開発されたセブン銀行の ATM は、24 時間 365 日休むことなく稼働している。ATM コールセンターでも、年中無休で ATM の監視を行い、ATM の稼働率は 99.98% を実現しているという。私はみずほ銀行に口座を所有しており、一橋大学出張所の ATM を利用することがままある。しかしながら、平日の営業時間は 9:00~17:00、土日は営業を行っておらず、授業や部活の影響でなかなか営業時間内に利用

することができない。それに対し、年中無休で稼働しているセブン銀行の ATM は、競合相手にはない強みを有しているといえる。

③ セブン&アイグループの一員として

セブン&アイグループは、セブンイレブンを中心とした顧客基盤や集客力をけん引するブランド力、圧倒的な存在感を有している。グループあるからこそこれらの特徴は、顧客の利便性を追求したユニークな金融商品サービスを開発・提供するのに大いに役立つと思われる。こうしたグループならではのシナジー効果は競争優位性を確保する上で他社にはない強みになるといえるだろう。

④ 銀行ならではの専門性と高度な DX の融合

デジタル化によりビジネスモデルが大いに変わりつつある金融サービス業界で、セブン銀行の ATM はマイナンバーカードや健康保険証など、行政・医療サービスと連携できるサービスプラットフォームを展開している。銀行ならではの専門性と高度な DX の融合によって開拓されている ATM 利用スタイルは、今の時代に対応しており、多様な人々のニーズに応えることができる。こうした幅広いサービスプラットフォームを確立する力はセブン銀行の強みといえる。

以上 4 つの強みが、多様なニーズに応える社会インフラとしてのセブン銀行の競争優位性を支えている。

3. その競争優位性に持続性があるかどうか理解できるか

セブン銀行が持続的な成長を実現するためには、4 つの強みを生かし、本業を通じた社会課題の解決によって、社会価値と経済価値を含めた企業価値を高めることが不可欠であると統合報告書に書かれている。企業価値の向上のためにセブン銀行は、盤石な競争優位性を基盤としたビジネスモデルにより、世界中の ATM を通じて「近くて便利」「信頼と安心」を実現する独自の金融サービスを提供することで目標の実現を目指している。幅広い金融サービスの提供により、結果として以下の 5 つのアウトカムが得られるという。

①安心・安全な決済インフラの提供、②新しい金融サービスを通じた生活創造、③誰もが活躍できる社会づくり、④環境負荷の低減、⑤多文化共生の実現。

これらのアウトカムが、多様な選択肢のある社会・暮らしやすい日常・だれ一人取り残されない世界・持続可能な地球環境につながり、信用を築いたこれらの地域社会が再び資本の源泉になるという。こうしてセブン銀行は持続的な競争優位性を実現している。

4. この会社で自身の人的資本の価値向上を達成できると思うか

これまで述べてきたように、セブン銀行は幅広い金融プラットフォームを有しているため、金融への知識・見分を深めるには最も適した業務を行えると考えられる。また、セブン銀行は、①人間的に魅力のある人、②複数の仕事スキルのある人、③仕事を創り出すことのできる人、という3つの人材像を人材戦略として掲げている。これらには、求心力や合意形成力、完遂力、人材マネジメント力、決断力が必要であるとし、これらにより個人の成長が促され、人的資本の価値向上を達成することができる。

さらに、セブン銀行では主体性、やりがいを持ち能力を発揮できる職場づくりや多様な働き方の整備などの取り組みが行われており、人的資本の価値を向上するにふさわしい環境が整備されている。

5. 報告書のよかった点はどこか、どのような改善余地があるか

セブン&アイグループの一子会社として、グループ内での役割やほかの子会社との関係性などをまとめてみると、よりセブン銀行の存在意義がわかりやすくなると感じた。