

デジタルを活用した創造と革新の経営の追求

社会全体でデジタル化が進む中で、この変化に対応するだけでなく、データとデジタル技術を駆使して新たな価値を産み出すことが求められています。

当社は、消費者信用市場のリーディングカンパニーとして、業界初の自動契約機「むじんくん」の開発やクレジットカード事業の開始など、常にイノベーションを起こしてきました。既成概念にとらわれず、「昨日のアコムを超える」という意識で、新たな価値を提供していきます。

● スマートフォン決済への対応

キャッシュレスニーズの高まりを受け、アコムマスターカードにおいて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ます。



● 申込フォームの改修

お客さま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。お申込みのうち90%以上がインターネット経由であることから、お申込みの際に少しでもお客さまの入力の手間やストレスを軽減できるよう、2022年度は新規入会の申込フォームの改修に注力しました。

申込フォーム全体の色味や入力欄の大きさ、文字のサイズなどのデザインのリニューアル、お客さまの不安を解消する文言（お客さまの同意がなければ、お勤め先にお電話しないなど）の追加、入力項目の精査、ページを増やして1画面あたりの入力項目を減らすステップフォーム化などを行いました。

これらの取り組みを推進した結果、2023年3月の申込完了率（申込フォームに到達したお客さまがお申込みを完了される割合）は、前年同月比+7.8ポイント改善しました。



● 業務改善活動の推進

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。

2022年6月より、各部室に業務改善推進責任者及び業務改善推進担当者を配置し、全社的に業務改善推進体制を整備しました。各部室の担当者は、日々の業務の中で自ら課題を発見し、自立自走で業務改善に取り組んでいます。専任部署である業務統括部業務改革チームは、担当者向けに研修やハンズオンセミナーを開催して知識付与を行うとともに、定例会を開催し業務改善の進捗確認や各部室の好事例の共有を行っています。

2022年度は業務削減目標60,000時間に対して、90,000時間以上の業務削減ができました。今後は社外講師による研修も開催し、社外の知見に触れることでDXを含めた広い視野を持って改善活動に繋がっていきます。

● ビジネスコンテスト「DRIVE」の開催

「創造と革新の経営」を通じて当社グループのビジョンを実現すること、及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、ビジネスコンテスト「DRIVE」を開催しています。新規事業、既存事業の成長に資する施策、当社の変革に資する施策等、幅広く案を募集しています。書類選考を通過した応募者は、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、最終ピッチに臨みます。最終ピッチを通過した案件は、実現に向けプロジェクトを立ち上げる予定です。

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、当社を「活発にして」いきたいという想いが込められています。

普段の業務を超えて、中長期的な視野や経営の目線から当社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。



アイデアの考え方を学ぶワークショップ

🔍 社員インタビュー

RPAを活用して業務の効率化に貢献



業務統括部 業務改革チーム

矢吹 水優

Q. 業務を行ううえで、心がけていることを教えてください。

私の所属する業務改革チームでは、業務改善を目的にRPAを活用した効率化などに取り組んでいます。私が担当しているロボット製作は、システム開発と比較して、作成担当者の裁量で決定できる範囲が大きいです。そのため、次の2つを意識するようにしています。

- ① ユーザーが使いやすいロボットをつくること
- ② ユーザーからの要望“+α”の付加価値を提供すること

Q. 具体的にどのようなロボットを製作しましたか？

債権を別の部署に移管する際に、お客さまのカード停止や移管対象の登録などの作業を行うロボットを製作しました。この業務は、定型業務かつ業務量が多いことから自動化に適していたため、業務改革チームから所管部署にRPAによる自動化を提案しました。その後、ロボット化できる範囲の見直しやシステムの改修などを経て、やっとの思い

でロボットの導入に至りました。その結果、年間605時間の業務時間削減を実現させることができました。

Q. これから挑戦したいことはありますか？

全社員の業務改善に対するリテラシーを高めていきたいです。理由は、業務改善の推進において、デジタルや新しい技術への知識不足、業務を変えることへの抵抗感などが障壁となることが少なくないからです。一方で、2022年度から業務改善を推進する担当者を各部室に設けるなど、業務改善への意識は高まってきていると感じています。今後は担当者だけでなくとどまらず、全社員にこの風土を浸透させていきたいです。