



代表取締役社長 木下 政孝

成長サイクルのスピードを上げ、
全てのステークホルダーの皆さまの
期待に応えつつける

前中期経営計画の振り返り

2024年度を最終年度とする前中期経営計画のポイントは「各事業の飛躍に向け、事業領域拡大への布石を打つ期間と捉える」としていました。16項目の中期重点テーマを掲げて取り組み、連結の営業債権残高においては、中計3ヶ年で目標としていた2.5兆円を1年前倒しで達成することができました。最終年度においては、目標を大きく上回る2.7兆円の着地となっています。また、営業収益は中計比297億円上振れの3,177億円となりました。営業収益が3,000億円を超えたのは、実に16年振りのことです。一方で、営業利益は中計比385億円下振れの585億円となりました。この要因は、利息返還損失引当金への追加繰り入れの影響によるものです。この影響を除く営業利益は中計比14億円上振れの985億円です。前中計期間に掲げた16項目の中期重点テーマについても全て達成できましたので、各事業の飛躍に向けて、事業領域拡大への布石を打つことができたと感じています。具体的な取り組みについて、いくつかご紹介します。

パーセプション*の再構築によるブランド力向上

2024年9月に営業CMを刷新しました。これまでのCMは、「今しかできないことを」をコンセプトに、より具体的なご利用シーン、資金需要が発生するイメージを想起させる内容にしていました。新しいCMでは、安心してご利用いただけるサービスであることをより実感していただけるように、イメージを刷新しました。人々の大切な瞬間に寄り添いたいという想いを込めて、「いま、大切なことのために。」というコンセプトを掲げています。業界のリーディングカンパニーであると同時にMUFGグループの一員であるという安心感を持ていただきたいというメッセージも込めています。

また、当社は以前より「はじめてのアコム」をキーメッセージとし、ブランド訴求を強化してきました。「はじめて」を応援するかたちはカードローンの領域に留まりません。明るい未来に向けた新しい一歩を踏み出す全ての人々の「はじめて」を応援し、誰もがやりたいことに挑戦できる社会を実現するために、「はじめていこと、はじめよう！プロジェクト」を実施しています。

※消費者のイメージや購買決定要因となる企業やブランドの認識・認知、知覚

「ヒト」と「デジタル」の最適化による良質な顧客体験の提供

これまで、社員が対応していたお客さまへのご連絡の一部を自動音声架電に切り替えました。これは、架電するタイミングや電話番号などをあらかじめ設定することで、人の手を介さずにシステムによって自動で発信・完結できる仕組みです。現時点では、全体の3割程度を自動音声架電に切り替えており、架電数が増えたことで、より多くのお客さまへ効率よくご連絡ができるようになりました。

また、UI・UXの高度化に向けた取り組みにより、お客さまによるご登録内容の変更や、新規契約時に発生するお客さまへの確認連絡をWeb上で対応できるように、機能を拡充しました。

一方で、デジタルでは解決できない「ヒトにしかできないこと」も存在しています。それは、「誰かの心を動かすこと」と考えています。アコムグループと接点を持った全てのお客さまに「アコムとの取引は気持ちがいい！」と感じていただけることが大切です。そのためには、社員一人ひとりがお客さまに心から寄り添ったコミュニケーションをとっていくことが重要であると考えています。

次期成長に向けた新規事業・新サービス創出への挑戦

ローン・クレジットカード事業の更なる業容拡大に向け、エンベデッド・ファイナンスを推進する連結子会社のGeNiE(ジーニー)株式会社(以下「GeNiE」)が、2024年10月にサービス提供を開始しました。前中計期間中では、8社との提携を実現し、GeNiEが提供している組込型金融サービス「マネーのランプ」の申込者数は、累計10万人を突破しました。

2025年3月には、東京都主催の「東京金融賞*」と、金融庁主催の「Japan Fintech Week 2025」のコラボレーションイベントにおける「東京金融賞 2024 金融イノベーション部門」でGeNiEは、日本を含む35の国・地域、136事業者の中から第3位に選ばれました。

※都民及び都内企業のニーズや課題の解決に資する、画期的な金融商品・サービスの開発・提供をおこなう金融事業者等を「金融イノベーション部門」として、持続可能な都市づくりに貢献する金融面の活動やサステナブルファイナンス等を活用した取組みを実践する事業者等を「サステナビリティ部門」として表彰しているもの

金融機関との保証提携拡大・事業会社との保証提携実現

2023年3月よりLINE Credit株式会社との保証提携を開始しました。さらに、2024年2月には、連結子会社のエム・ユー信用保証株式会社が、株式会社みんなの銀行、株式会社福岡銀行、株式会社熊本銀行との保証提携を開始しています。地道な提携交渉が実を結び、事業会社1社、金融機関3行との新規提携を実現することができました。

新たな国への進出実現

2023年9月にマレーシアにおいて、個人向け融資事業を開始しました。事業を開始した当初は、現地のルールなどの関係で、お客さまがオフィスへ来店して契約いただく必要がありました。その後、現地当局からオンライン取引に関するライセンスを取得したことから、Web完結のオンライン契約サービスでも手続きができるようになりました。このサービスの導入により、お客さまの利便性向上につながったと考えています。

アコムグループの「成長サイクル(ビジネスモデル)」

アコムグループでは、金融サービスの提供をビジネスの主軸に据えています。その提供はあくまでも手段に過ぎません。私たちは、国内外のお客さまの「今欲しい」「今したい」にスピード感をもって応えることが、お客さまに提供できる唯一無二の価値であると確信しています。

アコムグループのビジョンは、「お客さま」「提携先」「社員」「社会」「株主・投資家」「取引先」といった全てのステークホルダーの期待に応えつづけることです。その期待に応えつづけるためには、アコムグループ



各社、そして社員一人ひとりの「成長」が必要です。成長のためには、事業と人への「投資」が必要であり、その投資をするためには継続的な「利益」が必要となります。そして、その利益を上げ続けるために「お客さま・提携先」に満足していただかなければなりません。そのためには、アコムグループの「成長」が必要です。このサイクルを私たちは「成長サイクル」と呼んでいます。ステークホルダーの期待は常に高まり続けますので、その期待に応えるためには、アコムグループ各社、社員一人ひとりが、この成長サイクルを回し続けることが必要であると考えています。

新中期経営計画のポイント

2025年4月からスタートしている中期経営計画を策定するにあたり、「アコムグループを一番に選んでいただく」ことを、6年後にあたる「2030年度時点でのありたい姿」に設定しました。その実現に向け、2027年度までの3年間で実施すべき課題について、事業系・機能系の11のワーキンググループを立ち上げ、議論をおこなってきました。その議論をもとに、30回以上にわたり中計策定検討会で実施すべき施策の深堀りをおこないました。中計策定検討会には、業務執行を担う取締役、役付執行役員等が参加し、活発な議論により、多様な視点の意見を取り込むことができました。

中期方針は、「ビジョン達成に向け、成長サイクルのスピードを上げる」とし、19の重点テーマに取り組んでいきます。ここでは、事業戦略のうち、4つのテーマについて説明いたします。

中期方針 ビジョン達成に向け、成長サイクルのスピードを上げる

中期重点テーマ

- 全ての土台**.....●コンプライアンス・カルチャーの醸成
- 事業戦略**.....●パーセプションの再構築によるブランド力向上
 - 応対力と審査スピードの向上による良質な顧客体験の提供
 - GeNiEの業務提携先の拡大
 - 既存保証提携先との連携強化及び新規保証提携先の拡大
 - アイ・アール債権回収とのグループ連携強化
 - EASY BUY(タイ)における法規制への適切な対応と良質なポートフォリオの維持
 - ACF(フィリピン)、ACM(マレーシア)の早期収益化
 - 新たな国への事業進出
 - 新規事業創出への挑戦
- 機能戦略**.....●環境変化に柔軟かつ迅速に対応できるシステム基盤の構築とサイバーセキュリティの強化
 - 採用・育成・定着の強化による人材基盤の確立
 - 最適与信の提供と債権保全体制の再構築
 - サステナビリティ経営の確立に向けた社内浸透の強化
 - リスク管理の高度化とガバナンスの強化
 - 業務効率化による生産性の高い業務環境の構築
 - 最適な資金調達による安定性維持とコスト効率向上
 - データ利活用による意思決定スピードと精度の向上
 - 新たな行動指針の実践

● GeNiEの業務提携先の拡大

GeNiEは、前中計期間中に「新しい金融体験」のサービス導入に向け、事業基盤を固めてきました。新中計期間では、業務提携先を30社以上に拡大し、エンベデッド・ファイナンス市場におけるリーダーポジションを目指します。

GeNiEは、Webやアプリを通じてサービスを提供する事業会社を対象に、組込型金融サービス「マネーのランプ」を提供しています。「マネーのランプ」を利用することで、事業会社は既存サービス上で、自社ブランド名によるレンディング機能の提供が可能となります。現在、デジタルウォレット、ファッションEC、カーリース、クラウドソーシングなどのサービスを提供している事業会社への導入が進んでいます。金融サービスは、様々な事業との親和性が高いため、多くの提携先候補が存在しており、業務提携先の拡大余地は十分にあると考えています。

アコムの与信力、回収力を活かしたビジネスには価値があると確信しています。引き続き、鋭意努力してまいります。

● 新規保証提携先の拡大

前中計期間中からの交渉が実を結び、2025年5月末時点で事業会社1社、金融機関5行との保証提携を実現しております。新中計期間では、保証提携先の更なる拡大を目指します。

当社をご利用いただいているお客さまは、単に現金を求めているのではなく、その先にある「何か欲しいもの」や「享受したいサービス」を求めているといえます。そういったお客さまのニーズに対応するため、新規保証提携先を更に拡大してまいります。新中計期間で目指す、連結信用保証残高の伸長額3,315億円のうち、20%程度を新規保証提携で積み上げていきます。

● ACM(マレーシア)の早期収益化

現在、マレーシアでは、クアラルンプールのみで事業を展開しています。この対象エリアを順次拡大し、マレー半島全域をカバーしていきます。集客エリアの拡大によりローン残高を着実に積み上げるとともに、これまで蓄積してきたデータを活用し、与信モデルの高度化を推進することで、中計最終年度での単年黒字化を目指します。

● 新たな国への事業進出

私たちが考えるお客さまは、国内だけではなくありません。アコムグループがビジネスをおこなっている日本と、既に進出しているタイ王国、フィリピン共和国、マレーシアのマーケット人口を合わせると約3.4億人になります。世界の人口は約80億人ですので、アコムグループのサービスは、4%の方々にしか届けられていません。将来的なマーケット人口は10億人以上を見据えていますので、新中計期間では少なくとも1ヶ国以上の進出を目指します。

より多くの方々へ私たちのサービスを届けられれば、私たちは大きな成長を手に入れることができると考えています。将来的なマーケット人口拡大を見据え、アジア以外の地域の進出可否を含めて、調査活動を継続してまいります。

アコムグループが目指すサステナビリティ経営

当社は、創業の精神である「信頼の輪」のもと、企業理念である「人間尊重の精神」「お客さま第一義」「創造と革新の経営」を精神的支柱とし、全てのステークホルダーの「楽しく豊かなパーソナルライフの実現と生活文化の向上に貢献する」ことを目指し、事業活動を推進しています。

当社が事業をおこなううえで、環境、社会、経済がサステナブルであることは非常に重要であると認識しています。当社の経営が持続可能であるためにも、事業のサステナビリティと社会のサステナビリティとの同期化を図ることは、重要な経営課題として捉えています。そのためにサステナビリティ基本方針を定め、マテリアリティ(重点領域)を特定し、これらの解決に向けて取り組んでいます。

私は、こうした取組みの中でも、当社だからこそ率先して解決すべき社会課題があると考えています。それは、マテリアリティの一つとして掲げている「安心・安全な金融サービスの提供」により、人々が「サステナブルな人生」を送るための支援をすることです。

アコムグループは、お客さまの「今欲しい」「今したい」という想いに、安心してご利用いただける金融サービスを提供し続けていきます。こうした事業活動を通じて、人々が生き生きとした人生を送ることに対するサポートができると考えています。

一方で、昨今、増加傾向にある金融トラブルへの対応も、当社の取り組むべき重要な社会課題と認識しています。金融詐欺被害を未然に防止する観点から、金銭教育を実施しています。大学生や高校生はもちろんのこと、社会人の方々にも金銭教育を継続しておこなうことで、金融リテラシーの更なる向上に取り組んでいきます。

また、お客さまに安心・安全な金融サービスを提供し続けるためには、持続的な発展を支える土台が必要です。そのために、「環境に配慮した事業活動の推進」「人権を尊重する企業風土の深化」「持続的成長に向けた人材基盤の強化」「ガバナンスの強化」をマテリアリティに掲げ、それぞれに取り組むことで強固な土台を築き、サステナビリティ経営を推進してまいります。

ステークホルダーの期待に応えつづけ、企業価値を高める

アコムグループでは、価値を提供すべきステークホルダーを「お客さま」「提携先」「社員」「社会」「株主・投資家」そして私たちのビジネスを支えてくださっている「取引先」の方々と特定しています。また、それぞれのステークホルダーにどのような価値を提供していくのかを「ビジョン」として定めています。

「利用するならアコム」「提携するならアコム」「一緒に働いたらアコム」など、アコムグループに対して興味を持ち、価値を感じていただくために、ステークホルダーの期待に応えつづけることに注力してまいります。

アコムグループの金融サービスは、国民経済を支えるために欠かすことのできない重要な役割を担っていると自負しています。ローン・クレジットカード事業、信用保証事業、海外金融事業に求められる社会的責任と使命を果たし、全てのステークホルダーの期待に応えつづけ、社会とともに成長する企業となるべく、全力を尽くしてまいります。今後とも、皆さまのご理解とより一層のご支援を賜りますよう、お願い申し上げます。



楽しく豊かな パーソナルライフの実現と 生活文化の向上に 貢献する

ビジョンの実現・存在意義の発揮

全てのステークホルダーの 期待に応えつつける

外部環境

国内の
少子高齢化

アジア諸国の
経済成長

ライフ
スタイルの
変化

デジタル化の
進展

キャッシュレス
決済の拡大

気候変動

経営資本

人的資本

従業員数 国内2,335名 海外3,163名

財務資本

連結営業債権残高 2兆7,141億円 自己資本 6,535億円
信用格付 R&I AA- JCR AA-

製造資本

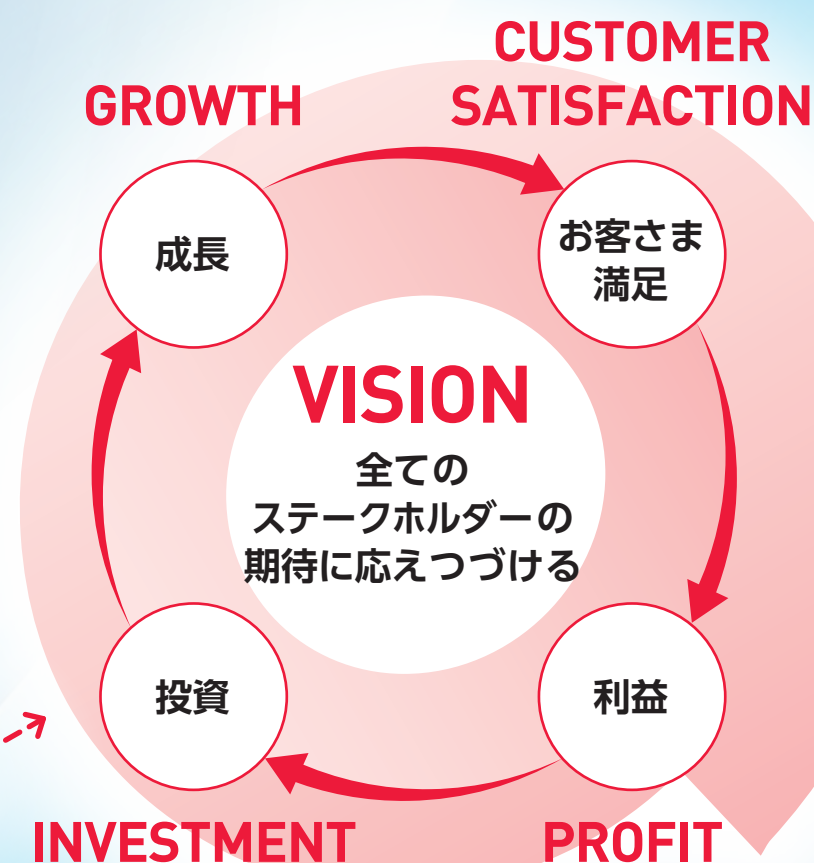
営業ネットワーク 国内585店 海外108店
クレジットカード即時発行機584台
リアルチャネルと同水準のサービスを提供するデジタルチャネル
(ホームページ、アプリ)

知的資本

ブランド力・集客力 / 与信・審査ノウハウ / 債権回収ノウハウ

社会関係 資本

保証提携先 64社(連結)* 海外進出国 3ヶ国
利用者数 ローン事業190万人 信用保証事業203万人
海外金融事業144万人 ※2025年5月29日時点



お客さま

国内外のお客さまの「今欲しい」「今したい」に、スピード感とお客さま第一義をもって応える

提携先

アコムグループで培ったノウハウを提供し、提携先の企業価値の向上に貢献する

社員

社員とその家族を今日よりも明日、さらに幸せにする

株主・投資家

持続的な企業価値の向上を通じて、安定的、継続的な還元を実現する

社会

企業活動を通じて、持続可能な社会の実現に貢献する

取引先

強固な信頼関係を構築し、相互発展を実現する