

信用の共創

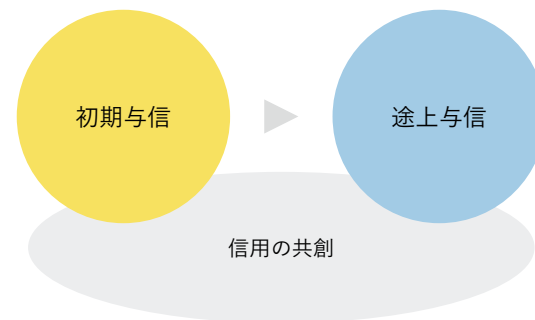
コアバリューである「信用の共創」は、創業者の言葉「信用は私たちがお客さまに与えるものではなく、お客さまと共につくるもの」に由来するものです。金融においても小売においても、お客さまと一期一会で縁が切れてしまうという関係ではなく、互いに信用を積み重ね長いお付き合いをしようという、丸井グループの創業の精神の一つです。リアルでもオンラインであっても、一人ひとりのお客さまに向き合い、共感しながら課題を解決するノウハウが蓄積されています。丸井グループにとってのコアバリューとは、玉ねぎの芯のようなものです。パリパリした皮からむいていくと、ついにこれ以上むけないという芯の部分に行き当たります。この芯の部分こそが、ほかのいかなる企業とも異なる、それを除いてしまうともはや自分たちではなくなってしまうような独自の価値、コアバリューだと言えます。

丸井グループの強み「秘伝のタレ」

皆さまの目に映るアセットやサービスは、自動的に遂行されるものではありません。その裏には、丸井グループが創業から培ってきた独自の強み、つまりは個性ともいえる「秘伝のタレ」がしっかりと効いています。そしてこの「秘伝のタレ」は、時代ごとに磨き上げ再定義することで、劣化することのない模倣困難な独自の強みとして継承されています。

与信ノウハウ

業界で最も低い水準の貸倒率を誇る丸井グループの与信基準は、他社と一線を画します。これは創業から連続と続く「信用の共創」に基づく与信哲学によるものです。カード発行審査ではファイナンシャル・インクルージョンの考えのもと、お客さまの年齢・職業・年収だけで判断をせずに、金融サービスを必要とする幅広いお客さまに限度額を低く設定するなどして信用を供与します。その後は、お客さまのご利用頻度やお支払い実績をもとに、共に信頼関係を構築しながら限度額の引き上げなどを行います。現在は、個人向けだけではなく企業向けにも展開するなど、「信用の共創」を基盤とした「与信ノウハウ」は、運用の場を拡大しています。



お客さまとのエンゲージメント

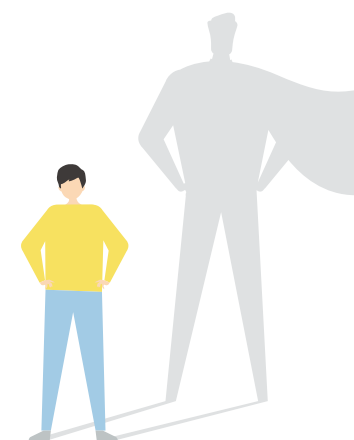
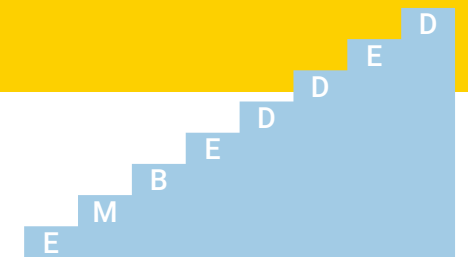


丸井グループにはお客さまとの接点の場が数多くあり、お客さまのライフスタイルに常時接続している状態になりつつあります。代表される接点はマルイ・モディ店舗ですが、他社商業施設や提携企業を介したエポスカード、自社ECサイトや提携他社ECサイト、投資先企業を介した接点などが挙げられます。またリアル店舗で培ったお客さまとのコミュニケーション能力は、小売の場を離れ、BtoBやBtoBtoCのビジネスでも活用されています。お客さまが抱える課題やご要望にリアルタイムでお応えすることで、エンゲージメントのさらなる向上をめざしています。

エンベデッド・ファイナンス

創業時に高額品だった家具の月賦販売からスタートした丸井グループは、お客さまのライフスタイルに合わせて一時的にお金を立て替える信用ビジネスを生業としてきました。そこで培った「信用の共創」と「与信ノウハウ」は時代と共にカタチを変えて、お客さまのライフイベントや一生涯に寄り添うサービスへと発展しています。お客さまとの接点を持つ小売という側面を持った金融業だったからこそ、「エンベデッド・ファイナンス」を実現できたといえます。

→P34～35 月賦から「エンベデッド・ファイナンス」へ



変わる力

丸井グループという会社の歴史は、変革の歴史です。金融と小売を融合したビジネスというコアを残しつつ別の姿へと変貌を遂げます。つまり自社が持つアセットや強みをポータブルに変容することができる。これが変わる力の正体です。「お客さまのお役に立つために進化し続ける」「人の成長=企業の成長」という経営理念にもあるように、丸井グループの存在意義は自社の成長のためだけではなく、時代と共に変化のお客さまの「しあわせ」や社会課題を解決するため、あくまでもミッション・ビジョン・インパクトの実現なのです。