

FinTech 革命時代における地方銀行の差別化戦略

～FinTech サービスが銀行に与える影響～

[2016・FM] 21321081 西大立目知穂

1. 研究の背景と意義

欧米で始まった FinTech は便利なサービスを生み出し、人々の生活を大きく変えてきた。FinTech とは、金融 (Finance) と技術 (Technology) を掛け合わせた造語で、IT を駆使して様々な金融サービスを生み出すテクノロジーのことである。この FinTech 革命と呼ばれる波は日本にも到来し、現在日本全体として IT 活用に取り組むべき環境となっている。これにより金融機関の競争は激化し、銀行の体力は減少している。また、多くの FinTech サービスの誕生は便利である一方、3 つの背景により従来の金融サービスを侵食している。背景の第 1 に、「FinTech 法案」が地方銀行再編の背中を押す可能性があることである。第 2 に、FinTech サービスの事業領域の幅広さである。お金を「管理する・増やす・集める・送る・交換する・調べる」の 6 つの領域で、便利な FinTech サービスが実現されている。第 3 に、FinTech によって脅かされる銀行業務があることである。以上のような背景の中で、オーバーバンキングと言われ競争が激化する地方銀行は、どのように差別化戦略を図るべきなのか研究したいと考えた。そして、地域に密着する地方銀行において FinTech の利活用が成功することで、私たちの暮らしがより便利で豊かになる可能性が生まれることが期待される。

2. 研究目的・方法

本研究の目的は 2 点ある。第 1 に、FinTech 革命時代における FinTech サービスや地方銀行の現状の取り組みを明らかにすることである。金融機関の競争が激化し、体力が減少する中、都市銀行はオープンイノベーションや独自の生き残るための戦略を立てている。その一方、人材や資金の限られる地方銀行は差別化が困難と考えられる。その中で地方銀行はどのような取り組みをしているのか明らかにする。第 2 に、競争の激しい地方銀行が勝ち残り今後発展していくための目指すべき方向性を提示することである。地方銀行における課題を洗い出し、今後の差別化戦略における改善案や方向性を提示していく。

研究方法は、先行研究と事例調査である。FinTech サービスの現状や社会へ与える影響を文献やインターネットで調査する。また、銀行のディズクロージャー誌や HP 等で経営内容や取り組みを調査し、地方銀行の現在のサービス形態を明らかにする。

3. 研究結果・考察

金融機関の競争が激化し、体力は減少している現状においてどのように差別化戦略を図るべきか。仮説として、銀行の業務において効率化や簡略化のできる「窓口担当」や「預金・為替・外貨担当」の人員を『なくす』のではなく、地方銀行の今後の戦略的重要業務となる「渉外担当」や「融資担当」の業務に人員を『まわす』ことを提案する。人員を「削減」するのではなく余った人員を『まわす』ことで、顧客にとって最適な質の高いサービスの提供が実現できると考えられる。この仮説を先行的な類似事例から検証した結果、明らかになったことは 2 点ある。第 1 に、FinTech 革命時代における地方銀行の FinTech 導入意識の高さである。力のある都市銀行はもちろん、地方銀行も FinTech 導入に対し積極的な姿勢を見せている。第 2 に、企業における IT 導入の重要性である。IT 導入はコスト削減や効率化の実現のみならず、実績評価や企業価値の向上につながる。地方銀行は FinTech 革命を脅威と感じるのではなく、IT 活用による顧客サービスの充実やスタッフの質向上等の効果が得られる発想を追求し続けることが重要であると考えられる。

本研究で残された課題として、日本における FinTech 導入が比較的新しく、先行事例の IT 導入の有効性が断定できないことがある。他業界の先行事例の有効性までは示すことができたが、実際に地方銀行において今回の仮説が実現された際の有効性を示すことが必要となる。効果を検証するためには、今後の長期的な活用が求められる。

4. 結論

本研究により、IT 活用が顧客サービスやスタッフの意識・行動に変化をもたらし、生産性の向上が実現できたことが明らかとなった。IT をうまく取り入れれば、銀行・消費者ともに Win-Win の関係となる最高のサービスが実現できる。企業や地域に合った FinTech の導入方法で、顧客サービスの充実やスタッフの改革により、サービスの質向上につながる結果を生み出す。そこからさらに地方銀行は、人員を『まわす』ことで戦略的重要業務を強化し、差別化を図ることができるのである。一方で、FinTech は導入方法を誤ると効果的な結果が得られない可能性も指摘されている。そのため、戦略的重要業務を考え明確な方向性を定めた上で導入を進めることが重要である。