

世界が進むチカラになる

プラットフォームオーナーに進化

三菱UFJフィナンシャル・グループ（MUFG）が、金融やデジタル領域のプラットフォーム（基盤）になるようとしている。急速なデジタル化や低金利環境の長期化で銀行の事業環境が激変する中、インターネット上であらゆる人やサービスを「つなげる」ことが今後の成長源となるからだ。資産形成だけでなく環境、社会課題解決をつなぐ存在に進化する中で、自社の「ハバース（存在意義）」「世界が進むチカラになる。」を具現化する。



「金融にはつなぐ力 ぼ半減。他業界から参加がある」。MUFG 入したスマートフォン社長の亀沢宏規は20 決算事業者のサービス24年度に開始予定の が存在感を増した。ス次期中期経営計画の肝 マホを通してあらゆる人がインターネット上をこす示す。

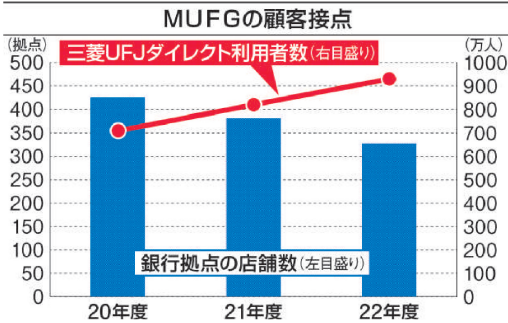
「コロナ禍の3年間を てつながり、デジタルを経て銀行業界をめぐる 基盤とサービスが完環境は大きく変わっ 結する時代になった。要因は社会の急速なデジタル化だ。銀行店舗を訪れる客は若年層を中心に5年間でほぼ だかこそMUFG



亀沢社長は顧客接点の拡大を重視する

MUFG

①



人・サービス つなぐ存在に

利便性追求
顧客が便利でお得だと感じれば何層もMUFGのサービスを利用するようになり、「対面、非対面の両方で顧客接点が増える」（亀沢）。対面・非対面それぞれデータを継ぎ目なくつなげれば、より最適な顧客マーケティングを提供できる。この好循環を生み出すべく、銀行として他業種に金融サービスを提供する「バンキング・アス・ア・サービス（Baas）」の強化も欠かせない。第1弾としてNTTドコモと連携したデジタル口座サービス「dスマートバンク」を始めた。

なぐ存在になるのが成長の力と亀沢は分析している。亀沢が重視する武器はMUFG が培った信用、信頼が安んずる。「金融に加えて、銀行法の改正で提供可能になった非金融領域で当社が何かをつなげる機会を持つていけば、トバンキング「三菱UFJダイレクト」の利用者数は930万人と約100万人以上増えた。2月には目玉オンライン相談ができるデジタルチャンネルを開く。6月には東京都心のJR駅構内や複合ビル内の個室型ワークスペースを用いたオンライン相談サービスを始めた。銀行・信託・証券が一体となった店舗の設置も進む。

*あすから金融面に掲載します