

ストーリー 1

銀行・ソフトバンク株式会社共同、シニア世代向けスマホ教室開催



5. 少子高齢化への対応

6. 金融サービスへのアクセス拡大

9. 安心・安全なサービスの提供

社会課題

誰もが安心して金融サービスを利用できる社会に向け、デジタルに馴染みが薄いシニア世代のデジタル対応が必要

■ 取り組み概要

- ✓ 日頃の地域とのコミュニケーションを活用し、携帯電話会社と共同でシニア世代向けのスマートフォン教室を開催
- ✓ 不審メールへの対処方法やネットバンキングの利用方法に関するご案内を実施



M
U
F
J
が
考
え
た
こ
と

デジタル化が加速する中、スマートフォンの操作に不慣れなシニア層を想定し、シニア世代における金融サービスのアクセスを拡大するためのサポートが必要。

日本中で詐欺被害が発生している中、不審メールに関するお問い合わせが増えていることから、安心して金融サービスをご利用いただけるよう情報提供が必要。

日頃の地域とのコミュニケーションを活用し、携帯電話会社と共同でシニア世代向けのスマートフォン教室を開催。ネットバンキングの利用方法も案内することで、シニア世代における金融サービスへのアクセスを拡大することをめざす。

実際の詐欺メール事例に関する情報提供も行うことで、お客さまが安心して金融サービスをご利用いただけることをめざす。



M
U
F
J
が
実
現
す
る
こ
と

ストーリー 1

銀行・ソフトバンク株式会社共同、シニア世代向けスマホ教室開催

■シニア世代向けスマホ教室の開催

- デジタルに馴染みが薄いシニア世代向けに、携帯電話会社と共同で地域のシニア世代を対象に初心者向けスマートフォン教室を開催
- 綱島支店と他ユニット内店舗に来店したお客さまや、綱島支店最寄りのシニアマンション住民および町内自治会長への案内を実施
- 本部サポート、ソフトバンク株式会社との共創によって、スマホの基本操作講習に加え、詐欺未然防止方法や、ネットバンキングの利用方法等の案内を実施

■MUFGがめざす価値創造



施策・取り組み

- ✓ シニア世代向けスマホ教室の開催
 - スマホ操作方法の説明
 - ネットバンキング利用方法の案内
 - 不審メールへの対処方法の案内

短～中期

- ✓ ネットバンキングを活用できるようになることで利便性が向上
- ✓ 金融犯罪の手口や危険性について理解し、金融犯罪から自衛する

長期

- ✓ 誰もが便利に安心して金融サービスを利用できる社会の実現

社会的インパクト・達成したい状況

ストーリー 1

銀行・ソフトバンク株式会社共同、シニア世代向けスマホ教室開催

■担い手は語る

Q どのような想いで本取り組みを行いましたか？

A 日頃の業務の中でスマートフォン操作に困られている高齢のお客さまをお見かけする機会があり、地域の銀行として何かお役に立てないかということから本取り組みを着想しました。
支店の空きスペースを有効活用し、地域の方々に安心して参加いただける場を提供したいという思いから、スマホ教室の開催に至りました。

Q 今後取り組んでいきたいことはありますか？

A 「目新しいことや大きなことだけがすべてでなく、各自の持ち場で“社会課題”に貢献していくこと」が大切だと考えており、今回の取り組みを通じて、「地域貢献」への想いがさらに強まりました。
今後もシニア世代だけでなく、子どもたちなど幅広い世代に向けて、地域に貢献できる取り組みを継続していきたいと考えています。



網島支店の社員