

怒涛の「アプリ」シフト

深化するメガバンクの アプリ戦略

顧客接点の重要チャネルに成長

どうしたらスマホのトップ画面に置いてもらえるアプリになれるのか——。金融サービスに限らず、これまでのウェブを介したサービスはブラウザベースから「アプリ」へと移行が進み、現在では、いかに優れたUI/UX（ユーザー・インターフェース/ユーザー・エクスペリエンス）を提供できるかが問われるようになってきている。アプリは顧客チャネルの柱へと成長しつつあり、メガバンクでは顧客をアプリに呼び込む“アプリシフト”が怒涛の勢いで進んでいる。

三菱UFJ銀行

全顧客にとって ATMを代替するアプリへ

スマートフォン急速な普及に伴い、金融機関にとってもスマホアプリは、個人顧客との取引接点として重要性を増している。メガバンクは2011年ごろからアプリの提供を開始し、これまで機能の改善・拡充を進めてきた。顧客がスマホにアプリをダウンロードした総数は、3メガそれぞれで数百万ダウンロードを数え、新たな顧客接点の主戦場となっている（図表）。利用できるサービスも、残高照会や入金の確認、振込など基本的な金融取引はすべてアプリで代替できる環境になっている。しかも手のひらの上で数回タップするだけで取引が完了する「手軽さ」は、他のチャネルを圧倒する。アプリの利用率を向上させることは、メガバンク

個人顧客向けのアプリ

	メインアプリ名	ダウンロード数	リリース年月	リリースアプリ数
三菱UFJ銀行	三菱UFJ銀行	約470万	2012年2月	7
三井住友銀行	三井住友銀行アプリ	約400万	2013年3月	13
みずほ銀行	みずほダイレクトアプリ	約200万 ^(注)	2014年3月	8
	みずほウォレットアプリ	約60万	2018年3月	

（注）「残高照会アプリ」含む。
（出所）各行資料から編集部作成。2018年12月末現在。

〔図表〕
が取り組む店舗削減と表裏一体の関係と言える。利便性と操作性を向上させて、非対面チャネ

怒涛の「アプリ」シフト

「手のひらの上の銀行」が急成長 ——ふくおかFGのiBank事業

金融ニーズへの意識がなくても、
いつのまにか使っているスマホアプリ

当社は、ふくおかフィナンシャルグループ（F F G）のデジタルイゼーションを推進するため、2016年4月に発足したF F G傘下のデジタル戦略会社である。16年7月には、デジタル戦略の中核となるスマートフォン向けアプリ「Wallet+（ウォレットプラス）」をリリース。F F G傘下の福岡銀行の口座保有者を中心に、60万ダウンロードを数えるまでに成長している。今後は、全国各地の地域金融機関の顧客にもアプリを利用していただけよう提携も進めていく。

iBankマーケティング
シニアマネージャー

藤原 哲平



設立のきっかけは 中計遂行時の危機感

インターネットやデジタル技術の進展とモバイル機器の普及により、いわゆるフィンテック領域での新しい金融サービスをめぐる環境変化が一段と加速している。人々の商取引やコミュニケーションの障壁が国境レベルでなくなっていくなか、地理的特性を生かしたドミナント戦略によって優位性を築いてきた地域金融機関はどのように生き

残っていくべきか。裏を返せば、模倣すべき先行事例がなき時代に、自らの戦略に従ってデジタル化に積極的に対応できれば、独自の成長モデルを描けるのではないか。

こうした危機感と期待感の合わせ鏡として、F F Gは2016年4月、デジタル戦略子会社の「iBankマーケティング」を設立した。iBankマーケティングは、F F Gのデジタル戦略の嚆矢として、金融サービスのデジタルプラットフォームを構築する「iBank事業」を推進している。

iBank事業の中心プロダクトが、スマートフォン向けアプリの「ウォレットプラス」だ（写真1）。アプリの利用は60万ダウンロードを数え、利用者がアプリを通じて貯めている預金総額は100億円を計上するまでに成長している（19年1月現在）。F F Gのデジタル戦略企画を担うデジタル戦略部の陣

集

怒涛の「アプリ」シフト

特

チームラボが考える

目指すべき「金融アプリ」

徹底したユーザー視点でUI／UXの作り込みを

チームラボ

取締役

カタリスト

堺大輔

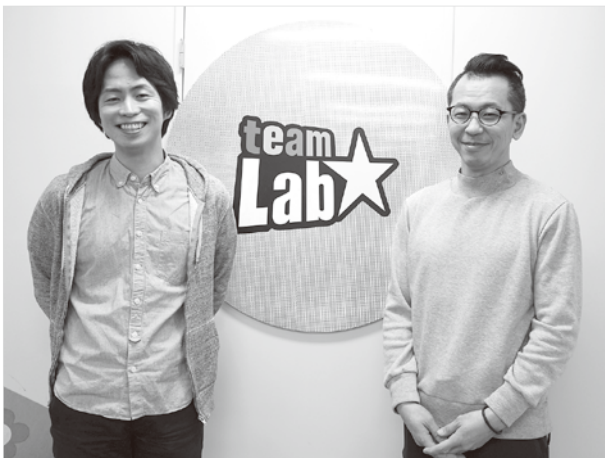
猶原淳

デジタルで制作するアート作品で知られるチームラボは、りそなホールディングスが昨年2月にリリースした「りそなグループアプリ」の開発に携わった。同アプリはユーザーにとってわかりやすさと実用性を両立しているとして、「グッドデザイン賞」を受賞。ユーザーごとに最適なアドバイスを提供するなど、パーソナライズ機能が評価されている。世界が注目するデジタルコンテンツの制作を行うチームラボが考える、目指すべき金融アプリとはどのようなものか。(編集部)

2カ月を要して 最初の構想を策定

りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行で利用いただいているスマートフォン向けアプリ「りそなグループアプリ」(写真)の開発において、チームラボはコンセプトの策定段階から関わらせていただいた。

これまで一般に銀行のアプリは、ユーザーとして使いづらいと思う面があった。例えば、必須である注意文言以外にも、ユ



さかい だいすけ (右)

チームラボ 取締役。2001年東京大学工学部卒、03年同大学院学際情報学府修了。大学ではヒューマノイドロボットのウェアラブル遠隔操作システムについて研究。主に、ソリューションを担当。

なおはら じゅん (左)

チームラボ カタリスト。既存サービスの運用・開発ディレクションおよび、新規サービスのプランニング・UI設計・業務設計などに幅広く関わる。