

SMBCグループの将来の成長を牽引する主要施策



プロジェクトメンバーの
FIVE VALUES実践例は
P.106をご覧ください。

世界初、Visaの 新決済機能を搭載した 「Olive」で、日本一の 口座獲得数を目指す

個人のお客さま向けの総合金融サービス「Olive」について、
開発に携わったメンバーで座談会を行いました。



SMBCグループの価値創造

価値創造のための事業戦略

価値創造を支える経営基盤



三井住友カード (SMCC)
マーケティング本部

伊藤 亮佑

「Olive」のプロジェクトリーダーとして、開発・商品企画・プロモーションの全般を統括。



三井住友カード (SMCC)
商品企画開発部

小川 拓也

「Olive」の決済機能であるフレキシブルペイの商品開発や、カードデザイン、アプリ画面のUI/UX開発等に従事。



三井住友銀行 (SMBC)
リテールIT戦略部

池本 愛彩

「Olive」を搭載した「三井住友銀行アプリ」の企画・UI/UX開発等に従事。



三井住友銀行 (SMBC)
リテールマーケティング部

佐藤 梨江

「Olive」の銀行口座特典の商品設計・企画開発に従事。



SBI証券
経営企画部

木戸 正晃 様

「Olive」に関するSBI証券側の開発の進行管理・プロモーション等を統括。



ビザ・ワールドワイド・ジャパン (Visa)
コンサルティング&アナリティクス

クリストファー ピショップ 様

Visa開発の新決済機能の提供にあたり、要件定義や進行管理を含むグローバルの開発チームとの連携を統括。

SMBCグループの将来の成長を牽引する主要施策

SMCC 伊藤:

本日は、2023年3月にローンチした「Olive」の開発に尽力して下さった皆さんにお集まりいただきました。どうぞよろしくお願いたします。「Olive」のプロジェクトは2年半ほど前にスタートし、SMBCとSMCCの商品を一体提供するというコンセプトの下、それをどう実現していくか両社一体となって進めてきました。

本プロジェクトがスタートした背景に、銀行取引のデジタル化が急速に進んだことがあります。口座開設は、店頭での手続が9割を占めていましたが、この数年で、デジタルでの開設比率が5割以上となりました。急速にシェアを拡大しているネット銀行に対抗するため、モバイル取引前提で、グループ会社や強力なパートナー企業のサービスを総合的に提供していくという考えの下、「Olive」が生まれました。

SBI証券とは、2021年から「三井住友カード つみたて投資*」等で連携しており、多くのお客さまにご利用いただいています。それを「Olive」でも展開するにあたり、デジタルのメイン証券会社という形で参画していただきました。

* SBI証券の投資信託を三井住友カードで積立できるサービス

SBI証券 木戸様:

SBIグループとSMBCグループは、2020年4月に戦略的資本・業務提携に関する基本合意書を締結しています。その一環で、SMCCとは2021年6月からクレジットカードやVポイント、Vpassアプリを活用した提携サービスを提供しており、順調に成果を上げています。2022年6月には、両グループ間での包括的資本業務提携を発表し、SBI証券として「Olive」のプロジェクトに本格的に参画しました。ローンチまでわずか半年ほどという状況でしたが、包括的資本業務提携の象徴的なプロジェクトであることは認識していましたので、身の引き締まる思いでした。



Visa クリス様:

Visaとしては、先進諸国の中でキャッシュレス比率が低い日本において、いかに会員体験を向上させ、キャッシュレスをより安全かつ便利にすることができるかが課題でした。当社はエンドユーザーと直接の接点がないので、クライアントと一緒に変わって変革を促していくのが最も有効な課題解決方法になると考えられるわけですが、今回は、グローバルベースでも重要なクライアントであるSMBC、SMCCが提供する革新的なサービスである「フレキシブルペイ」に貢献できる機会を得られ、Visaにとっても大変意義が大きいプロジェクトとなりました。

**「Olive」は個人のお客さま向けの総合金融サービスとして
2023年3月1日にリリースしました。**

**銀行口座、カード決済、ファイナンス、証券、保険等の機能を
アプリ上でシームレスに組み合わせた
全く新しいサービスです。**



SMCC 伊藤:

Visaの開発した新決済機能を搭載したという点で「フレキシブルペイ」は世界初となるサービスであり、競合他社は簡単に追従できないと考えます。さらに、ネット証券No.1であるSBI証券との連携や、優れた保険商品のラインアップ等をアプリで一元的に実現しており、技術面でもサービス面でも自信を持っています。また、プロモーションにおいては、SMCCはすでに大半がオンラインでの会員獲得となっており、そこで蓄積したノウハウを活かし、マス広告・デジタル広告を組み合わせ、商品性とプロモーションの両面で強みがあり、勝算はあります。

SMBC 佐藤:

メガバンクグループとして、長年にわたり培われたお客さまからの信頼と、何か困った際には、気軽に店頭窓口やコールセンター、チャットで相談できる体制があることも、ネット専門銀行にはない強みだと思います。

SMBC 池本:

そうですね。お客さまに寄り添うことは重要で、アプリについては、口座取引中心で「三井住友銀行アプリ」を主に利用している方も、クレジットカード決済中心で「Vpassアプリ」を主に利用している方も、違和感なく使ってもらえるデザインになるよう心掛けました。

SMCC 小川:

クレジットカードのデザインも、かなりこだわりました。Visaのデザイナーの方にご協力いただき、インハウスデザイナーとも幾度もディスカッションを重ね、30回以上やり直して作り上げました。ローンチ後、デザインに対する高い評価の声を数多くいただき、強みのひとつになったと実感しています。

Visa クリス様:

開発側としては大変な場面が多かったのですが、小川さんをはじめ、SMBCグループの皆さんからは顧客体験をより良いものにする強いこだわりを感じました。新しいことに前向きにチャレンジする精神、前例がないのであれば作ろうという風土がありますね。

SBI証券 木戸様:

SBIグループはベンチャースピリットを持って、どんどん新しいことに挑戦する社風であることを自負していますが、SMBCグループという巨大な組織においても、このような世界初のサービスに一切の妥協なくチャレンジしていることに非常に驚いています。

SMBC 池本:

今のお二人のお話は、まさにSMBCグループが大切にしている「Five Values」に当てはまる話で、社外の方から「Speed & Quality」や「Customer First」、「Proactive

& Innovative」といったお話を聞くことができ、当社の価値観が伝わっていることを大変嬉しく思います。

SMCC 伊藤:

グループ内外の多くの方のお力添えがあり、「Olive」を予定通りにローンチできました。私個人としては、無事予定通りローンチできたこと、初動として多くのお客さまに入会していただけたことで、ほっとしているというのが正直な感想です。皆さんは、どのような思いでこのプロジェクトに取り組まれていたか、お話しいただけますか。

**SMCC 小川:**

私はこれまで、クレジットカード、デビットカード、プリペイドカード等の商品の立ち上げに携わってきましたので、これらがひとつにまとまった「フレキシブルペイ」は、私のキャリアの集大成という意識で臨んでいました。「必ずいいものにしたい」という強い気持ちがあったからこそ、最後まで商品やデザインに対するこだわりを貫けたのだと思います。

SMBCグループの将来の成長を牽引する主要施策

SMBC 佐藤:

プロジェクトメンバーの方々に支えていただく中で、このメンバーで絶対に成功させたい、早く「Olive」をお客さまに届けたいという思いが、日に日に強くなっていきました。ローンチ後はとても反響が大きく、本当に嬉しかったですし、使い続けていただけるように、引き続きお客さまの声を聞いてレベルアップしていきたいと思っています。

SMBC 池本:

今回のプロジェクトを通じて、「三井住友銀行アプリ」「Vpassアプリ」それぞれにさらに素晴らしいサービスが追加されたことを嬉しく思っています。便利な機能があり、デザインも優れていることが、より多くの方に伝わるよう、今後も改良を重ねていきます。

SBI証券 木戸様:

「Olive」は、当社グループとSMBCグループの提携の象徴的な案件ですので、絶対に成功させなければいけないというプレッシャーがありましたし、私のキャリアの中でも「Olive」のプロジェクトは一番大きな案件だったので、かなり不安でした。伊藤さんと同様、今はプロジェクトを完遂できた安堵感が大きいですね。

Visa クリス様:

日本発となる商品はVisaとしても初めてで、しかもVisaの新決済機能を使用した世界初の「フレキシブルペイ」ということで、Visaにとっても、そして、私個人にとっても、非常に思い出深いプロジェクトになったことは間違いありません。

SMCC 小川:

金融の世界で、世界初を日本から発信できたというのは本当にすごいことです。Visaの皆さまのご協力なくしては、成し得ないことでした。このプロジェクト以外にも、世界中でさまざまなプロジェクトを進めていらっしゃる中で、私たちの無理を何度も聞いていただき、本当に感謝しています。



SMCC 伊藤:

振り返ると、ローンチに向けて、次から次へと課題が出てきて、「無理ではないか」と思うこともありましたが、しかし、そういう時こそ、皆さんが前向きに、会社は違っても、同じチームの一員として、それぞれの持ち場でプロとして業務を遂行していただけたことが無事ローンチできた大きな要因であると考えています。

SBI証券 木戸様:

ミーティングでの雰囲気は非常にフラットで、お互いが本音ベースで、「これは大丈夫、これは無理」と率直に意見をやり取りし、スムーズに話を進めることができました。別会社と思えないぐらいでしたね。

Visa クリス様:

常にOne Teamとして動いている感じがありました。私自身これまでさまざまなプロジェクトに携わってきましたが、チームとしての一体感の特筆するものがあつたと思います。

1枚のカードでキャッシュカードの機能と

クレジットカード、デビットカード、ポイント払い(プリペイドカード)の機能を

アプリで切り替えできる

Visaが開発した新機能を使用した

世界初のフレキシブルペイを搭載しました。



**SMBC 佐藤:**

そうですね。ミーティングの際には、「どうやったらできるか」ということを話し合っていく姿勢が常にあり、そのマインドを各社各自がしっかり持てたことが、このプロジェクトが成功できた要因ではないでしょうか。

SMBC 池本:

アプリのデザイン・文言についても、さまざまな意見があり、本当にギリギリまで決まらないことが多くありました。しかし、そこで妥協することなく、こだわり続けることができたのは、お客さまを大切にするという「Customer First」の考え方がメンバー全員に浸透していたからであり、結果として、お客さまに喜んでいただけるものに仕上げることができましたと思います。

SMCC 伊藤:

最後に、今後「Olive」が目指す姿についてお話ししたいと思います。「Olive」の「O」は「循環」を、「live」はお客さまの生活を表しており、この商品を使っていただくことで、お客さまの生活がより良く循環していくという思いが「Olive」の名称には込められてい

ます。また、オリーブはSMBCグループのコーポレートカラーである緑色であり、SMBCグループの伝統やお客さまとの信頼関係を守りながら、さらに新しい緑、新しい会社になっていくという思いも込めました。そして数値目標としては、今後5年間で1,200万件の「Olive」アカウントの獲得と年間500万人の新規カード会員獲得としました。これは、国内No.1の口座開設数を実現することを前提とした数値となっています。目標の達成に向けた取組について、皆さんからもお話しいただけますか。

Visa クリス様:

SMBCグループの「フレキシブルペイ」のレベルアップを図れるよう、今後、お客さまの反応を見て、ニーズを見極めた上で、当社機能を開発していく考えです。

SBI証券 木戸様:

SMCCのクレジットカードや「Olive」の口座を開設すると、簡単にSBI証券の口座も作れる仕組が奏功していますが、これをもっとシームレスにできるように開発を進めていきます。また、SMBCの店頭で「Olive」を訴求する時にSBI証券の口座開設も一緒にご案内する等、SMBCグループのお客さまに、資産運用をより身近に感じていただけるようなUIを検討します。

SMBC 佐藤:

店頭やコールセンター、SNSでのお客さまの声や、店頭の行員からの要望

をよく聞いて、その要望に着実に応えていきたいですね。

SMBC 池本:

私はSNSの反応のチェックや、アプリのストアコメントへの対応を行っていますが、「この画面の文字サイズがもう少し大きかったら見やすい」等、多くのご意見があります。お客さまの声をしっかり反映しながら、引き続きアプリのレベルアップを図っていきます。

**SMCC 小川:**

今もファーストローンチと変わらないボリュームの新規サービスを企画中です。これからも「Olive」の進化を止めず、お客さまの声を反映するサイクルを短くし、レベルアップしていく所存です。

SMCC 伊藤:

皆さんが言われたように、細かい改善点は数多くあり、お客さまの声も届いていますので、それを着実に反映してより良いものにしていきたいですね。2023年度中にも新しいサービスを開始する計画ですので、引き続きよろしくお願いたします。