

FY2017 Shinsei IR Day
(2018年2月28日実施) 質疑応答要旨

顧客体験価値の革新～新生銀行グループのデータ戦略

鳥越 宏行 (新生フィナンシャル株式会社 代表取締役社長)

Q: 個人データベースの共同利用宣言をしているとのことだが、データの共同利用については契約時に顧客から了承を得ているのか。データの共同利用の範囲はグループ会社内のみか。

A: データベースの共同利用宣言は2018年2月に新生銀行グループ各社のホームページで公表している。共同利用の目的、共同利用するデータの項目等を公表することで、事後であっても、グループ内で個人データを利用することが可能になっている。グループ外は利用目的が異なるので、データの共同利用はグループ会社内のみとなる。メガバンクも同様の宣言を出している。

Q: AI 与信モデルの活用について、これまでと同水準の与信コストを維持しながら顧客基盤の拡大を図るのか、それとも与信コスト自体を下げるのか、どちらの方向性で考えているのか。

A: AI 与信モデルによって、リスク量を維持しつつ優良資産を積み上げることが、貸し倒れを抑制することのどちらも可能。グループ全体のポートフォリオ構成や利益を踏まえて、どちらの方向に進むかということだと考える。

消費者金融ビジネスは小口分散の貸出なので、分母（顧客数）が増えるとリスク分散がより進み、その結果、リスク許容度が改善する。その為、現在は、リスク量を一定にしながら優良資産を積み上げていく方向で考えている。

Q: AI を使った与信スコアについては、グループ外の金融業または異業種との新しいビジネスに発展させることはできるのか。また、新生フィナンシャルで行っている無担保ローンの地銀保証事業にもこの新しい与信スコアは活用できるのか。

A: AI を使った与信スコア、マーケティングスコアについては、オープンリソースとして、外部にも解放していきたいと考えている。法人の信用力の指標として帝国データバンクの情報が使われているように、個人ビジネスの世界で当行グループが作成する信用スコアを信用力の指標となる情報にしたい。そのために、まずはグループ内で与信スコアを共通化する取り組みをしている。例えば、AI 与信スコアをアプラスフィナンシャルでも使って与信判断をできるようにしていく。

地銀保証事業に対しては、AI の活用によって改良した与信モデルを保証の提携先である地銀に提供することを考えている。

Q: 新生銀行グループの無担保カードローンビジネスの与信コストについて、他社との償却率の違いは何か。回収の違いによるものか。

A: 新生銀行カードローンレイクの貸出においては、新生フィナンシャルは保証会社として機能している。貸出で代位弁済事由が発生すると、債権が新生フィナンシャルに移される。従って、回収・督促のプロセスの途中で、法人格が新生銀行から新生フィナンシャルへ移るため、シームレスな督促オペレーションが他社よりも若干劣後していた部分があったのではないかと考える。新生フィナンシャルから「レイク ALSA」として直接貸し出すことで、貸出から回収・督促までのオペレーションが一気通貫で運営できるようになり、回収・督促効率の向上が見込まれる。その結果、リスク許容度の改善も期待できる。

Q: レイク ALSA では、どうやって他社と差別化をしていくのか。競合他社がいる中で、何が顧客に레이크 ALSA を選ばせる要素になるのか。YUI Platform (新生銀行グループの顧客データを統合したデータベースならびに AI・アナリティクス基盤) により、何が変わるのか。

A: AI によって顧客データを分析し、与信とマーケティングの高度化を図ること、またニッチな勝てる領域を作り出すことで差別化されると考えている。

広告費などの物量戦では、大手競合他社比、当行グループは競争力を発揮できない。戦い方や勝負する場所をずらし

て、ニッチな勝てる領域を探していく。例えば、外国人については在留者カードを使って住民票が作成されるようになったり、フリーランサー（会社員としての年収証明を出せない顧客）が増加したりするなど、潜在的な顧客を取り巻く環境の変化によって、新しい顧客セグメントが生まれている。

以上