



## 社会の変化が大きく加速する中で “新時代のオリコ”へ進化する

### アフターコロナの社会変化を、 新たな変革の“機会”へ

はじめに、新型コロナウイルス感染症に罹患された皆さま、感染拡大によって影響を受けられた皆さまに心よりお見舞い申し上げます。また、感染抑制に努力されている政府・自治体の皆さま、感染者の治療に日夜尽力されている医療関係の皆さまに深く敬意を表します。

新型コロナウイルスの感染拡大は、社会のあらゆる領域に多大な影響を及ぼしています。コロナ禍で“分かったこと”は、人々が社会生活を送る上で欠かせない日用品や食品などのエッセンシャルな業種は社会変化に強いということです。一方、コロナ禍で大きく“変わったこと”は、社会のデジタル化が一気に加速したことです。人の移動や人との接触が厳しく制限される中で、リモートワークやリモート授業などが広く推進され、外出自粛によってEC(電子商取引)の市場が大きく拡大しました。同時にオンライン決済の利用促進はもちろん、実店舗でも「非接触」で支払いができる「キャッシュレス決済」の普及に弾みがつきました。いずれも以前から

あった潮流ですが、通常なら5年、10年を要する社会変化が、コロナ禍に背中を押される形で、非常に短期間で起ころうとしています。

こうした急激な社会変化に対応していくため、当社は2020年6月に「アフターコロナ体制構築プロジェクトチーム」を発足し、今後あるべき“オリコのニューノーマル”の確立に着手しました。具体的には、業務のデジタル化を加速させ、定型業務の自動化・効率化による労働環境の改善を図るとともに、週休3日制を本格的に導入するなど「働き方の変革」に取り組みました。また、リモートワークやスライドワークを積極的に推進しており、本社では2021年2月から社員の50%のテレワーク化や、フリーアドレス化などを実施しています。

一方、営業部門では、従来のオンサイト中心の体制からオンラインを活用したハイブリッド型の営業体制への変革を図りました。営業スタイルについても、“行動量”に重点を置いた営業から“データ”に重点を置いた営業へと転換することで、営業生産性の飛躍的な向上をめざします。これらの改

革を通じて、お客さま、加盟店さまのニーズの変化に柔軟に対応できる体制を構築し、競争力を一層強化していきます。

## 時代の変化に即して“正しい”ビジネスを 実践する「サステナビリティ経営」を軸に

当社では、中期経営方針の基本戦略の一つに「サステナビリティ取組み強化」を位置付けています。当社の考えるサステナビリティとは、単に社会貢献活動や環境に配慮した経営を進めるだけではありません。お客さまや株主さまを含めた全てのステークホルダーに対しても、地球環境に対しても“正しい”ビジネスを実践することです。もちろん“正しさ”は時代によっても変わるため、時代の変化や新たな社会課題の兆候などを察知して活動をアップデートしていく必要があります。

今回のコロナ禍を受けて社会構造や消費行動の変化が加速する中で、持続可能な社会に貢献するサステナビリティ経営の重要性はより高まっています。中期経営方針の開始以来、当社ではグループ全員へのサステナビリティに対する理解浸透を図ってきましたが、経営層から管理職、各現場の社員まで“持続可能な社会に貢献できる企業でなければ存続できない”という意識が確実に浸透してきたと実感しています。

当社は、サステナビリティ経営を実践するにあたり「成長をめざす」と「成長を支える基盤」という2つの切り口から5つの重要テーマを特定しています。本格的に活動を開始した2019年度以降、ほとんどの取組みが順調に進捗しています。2020年度も、コロナ禍においてEC市場が大きく拡大する中、加盟店のEC対応を支援するため、クラウド型ECプラットフォーム事業などを展開する株式会社イーシーキューブと資本業務提携し、協業をスタートさせました。また、みずほフィナンシャルグループや全国の提携地域金融機関さま・加盟店さまとの協力体制を強化し、非接触のキャッシュレス決済サービスの普及促進を図るなど、「安心・安全で利便性の高い金融商品・サービスの提供」「持続可能な地域づくりへの貢献」への取組みを一層加速させています。

一方、「環境に配慮した取組み」として、業務プロセスの改革やご利用代金明細書の電子化などによる事業のペーパーレス化を推進しているほか、環境に配慮したグリーン商

品購入や、事業所におけるエネルギー使用量の削減などに取り組んでいます。また、電気自動車やハイブリッド車などのオートローンや、太陽光・蓄電池など再生可能エネルギー分野のローン・売掛金決済保証の利用促進を図っています。

2019年4月には太陽光パネルや蓄電池の設置、オール電化などに関するリフォームローンに資金用途を限定したグリーンボンドを発行しました。これは、当社の資金調達の多様化を進めると同時に、再生可能エネルギーの利用促進などを通じて持続可能な社会の実現に寄与しようとするものです。同様の発想の下に“持続可能な社会づくりの基盤となる人材の育成”を支援していくため、2020年7月に提携教育ローンに資金用途を限定したソーシャルボンドを発行しました。

## お客さまのあらゆる“かなえない”に応えていく

長期化するコロナ禍の影響により、将来が見通しにくい不透明かつ不安定な社会状況が続いています。そうした時代だからこそ、「お客さまの豊かな人生の実現を通じて社会に貢献する」という当社の基本理念を実践していくことが、より一層大きな意味を持つと考えています。当社では、この基本理念の下、これからも社会環境や顧客ニーズの変化に対応してビジネスモデルを進化させていきます。

その際にも、信販会社として当社が培ってきた「与信」「回収」のノウハウをはじめ、約1,100万人のカード会員さま、約84万店の加盟店さま、約570以上の地域金融機関さまとのネットワークが大きな強みとなるのはいうまでもありません。これらの無形資産を原動力として、当社は今後も金融を核としながらも金融の枠にとらわれない新しい価値あるビジネスモデルを創出していきます。そしてお客さまのあらゆる“かなえない”に応え続けることで、10年後も「お客さまに選ばれる会社」となれるよう努めてまいります。これからも一層のご支援を賜りますようお願い申し上げます。

代表取締役社長

飯盛徹夫