社員座談会

私たちがめざす 10年後のオリコ

オリコがサステナビリティの取り組みを経営の基本戦略に組み入れて2年。社内への浸透が進んできたことを踏まえ、株式会社クレイグ・コンサルティングの小河光生氏を進行役に迎えて、次世代のオリコをけん引する若手・中堅社員に「10年後のありたい企業像」などを語り合ってもらいました。

成長を支えるオリコの根源的な強み

小河　新型コロナウイルスの感染拡大に伴ってEC市場の拡大やキャッシュレス化の進展など消費行動が大きく変化し、AIやFintechといったテクノロジーの進化も加速しています。こうしたさまざまな環境変化の中で、御社の強みはどこにあると思いますか。

石田　私が業務に当たっているクレジットセンターは、**AIを活用した審査の自動化**が進んできていて、以前よりも審査がスムーズになってきています。この先も時代に合わせてシステムをアップデートしていけば、オリコはますます進化していくと思いますし、環境の変化にも柔軟に対応していけるはずです。

森口　管理センターでも、コロナ禍以前からデジタル化が進んでいて、例えば、お支払いが困難になったお客さまの支払い計画を組み直す手続きを、従来は紙ベースでしたが現在はWeb化しています。また、私がトレーナーを担当している新入社員は「福利厚生の手厚さ」に惹かれてオリコに入社を決めたと語っていました。私自身も産休、育休を取得して、復帰したこともあり、福利厚生や女性社員へのサポートの手厚さを実感していますし、**人を大切にする姿勢や風土が根付いている**こともオリコの強みの一つだと思います。

渡邉　デジタル化や働き方改革という点では、モバイル端

末の支給やWeb会議の導入など、テレワークへの対応も早かったですね。あと、オリコというと世間的には“車のローン”というイメージが強いと思いますが、そのイメージ自体が**ブランド力として強み**になっていて、私が担当している幅広い業種への営業活動でも大いに役立っています。

小河　デジタル化への取り組み、人を大切にする姿勢・風土、ブランド力が挙がりました。ほかはいかがですか。

稲久　近年、Fintech関連などのベンチャー企業が相次いで金融業界に参入していますが、オリコは日本全国の営業拠点や約84万店の加盟店がありますし、自動車業界や小売業、教育関係などさまざまな業界とのつながりがあります。そういった**加盟店網や情報ネットワーク**は、新規参入した企業にはない大きな強みだと感じています。

小河　ありがとうございます。では、さらに環境変化が進んだ5年後、10年後を見据えて、御社が一層強みを発揮していくにはどうすればいいでしょうか。

野口　オリコには4つの主要な事業と幅広いビジネスフィールドがあり、社員にとって**新しいことにチャレンジしやすい環境が整っている**と思います。例えば、AIを活用した新たな金融サービスや利便性の高い決済インフラの提供などはオリコの強みを生かせると感じています。

鈴木　カードセンターでは、お客さまから「ありがとう」とおっしゃっていただくことが多いです。そうした言葉がいちばんうれしいですし、励みになります。デジタル化の推進が不可欠な一方で、**人に寄り添えるのは人しかいない**と思いますので、そこはこれからも大切にしていく必要があると思います。

石田　私も鈴木さんと同意見で、どれだけデジタル化が進んでも**人と人の関わりの大切さは変わらない**と思いますし、人に寄り添えるところがオリコの強みなので、これからもどんどん伸ばしていくべきだと考えています。

オリコが提供している社会的価値とは?

小河　御社はブランドスローガンとして「かなえる、のそばに。」を掲げています。この「かなえる」というのが御社の社会的価値なのだと思いますが、皆さんにとって「かなえる」とはどういうものでしょうか。

山鹿　サステナビリティ推進室という立場からオリコ全体を見渡すと、オートローンや学費サポートプラン、ショッピングクレジットも含めて、さまざまな年代の**お客さまの多様なライフスタイルに合った商品を提供している**ことが、オリコの「かなえる」の肝になっていると思います。そして、お客さまがオリコの商品を使って少しでも豊かな人生を歩んでいただくことで、オリコのブランド力や企業価値の向上につながるだけでなく、産業・地域の活性化やSDGsの実現にもつながっていると考えています。

野口　今、山鹿さんから挙がった“地域の活性化”で言うと、私が営業を担当している地域金融機関の融資の保証事業によって、金融機関のお手伝いができることも「かなえる」の一つだと思います。地域の金融機関を通じて、地域の中小企業と密接に関わることができるため、**オリコの銀行保証事業は地域の活性化にも貢献している**と感じています。

森口　管理センターはお支払いが困難になったお客さまと

私たちがめざす 10年後のオリコ

接する機会がとても多いので、私にとっての「かなえる」は、お客さまに寄り添った支払い計画を提案させていただくことです。そして、お客さまとの会話や提案の中で、不安を解消するだけでなく、ご家族や友人に「オリコさんって良い会社だからカードを作ってみなよ」と勧めていただけるような対応を心がけています。また、**適切な支払い計画を提案することで、SDGsの目標1「貧困をなくそう」にもつながる**と思います。

小河　皆さん、社会的価値をしっかりと意識されているのですね。石田さんはいかがですか。

石田　クレジットセンターでの「かなえる」は、やはり審査業務が大きな割合を占めます。今、ショッピングクレジット、クレジットカードを含めて、**お客さまのご要望を一つでも多くかなえられるようなご提案をする**ことで、社会に貢献できているのではないかと思っています。

渡邉　私は、クレジットそのものがお客さまの豊かな人生を実現すると考えています。例えば、学費についてはクレジットがあったから学校に通えたという方もいるはずです。また、環境問題でも、クレジットがあるから少し高いけど電気自動車を買おう、自宅に太陽光発電システムをつけようというように環境保護につながるケースもあると思うので、**クレジットを提供すること自体が社会的価値**に直結していると考えています。

小河　そうですね。御社のクレジット事業が教育を受ける機会や環境活動などを拡大しているというのは、金融企業だからこそできる社会的活動ともいえますよね。鈴木さんはいかがですか。

鈴木　私にとっての「かなえる」は**クレジットカード分野で利便性の高いサービスを提供**することです。最近でいえば、幅広いキャッシュレスニーズへの対応や災害復興支援募金へのポイント利用など、お客さまの多様なご要望にお応えするサービスを提供できていると感じています。また、センター業務では、カードセンターやコールセンターなどでお客さまとのコンタクト履歴が統一されたことで、今まで以上にレスポンスの良い回答ができるようになり、これもお客さまの「かなえる」につながっていると思います。

稲久　今、鈴木さんがおっしゃったことは中期経営方針の「目指す姿」で掲げていること、そのものですよね。私も同様に、「最高の金融サービス」の一環として、キャッシュレス化や

そのためのインフラ整備など、加盟店さまやお客さまが求められていることのお手伝いができれば、その結果として、**より暮らしやすい街づくりやより働きやすい環境づくり**に貢献できると考えています。

10年後のありたい企業像

小河　皆さんがさまざまな社会価値を実現していることがよく分かりました。ありがとうございます。では、そういった現状を踏まえた上で、10年後のオリコをイメージした時に、どのような企業になっていたいと思いますか。

森口　オリコが分割決済ニーズのあるお客さまの第一選択肢になるとともに、今以上に働きやすくて、やりがいの感じられる企業として進化を遂げて、次世代を担う**子どもたちから「オリコで働いているってすごいね」と言ってもらえる**ようになれたらすごくうれしいですね。

鈴木　私もやはり**お客さまに一番に選ばれる会社**をめざしたいです。お客さまとの接点となる部署にいますので、これからも価値創出の起点になれるよう貢献していきたいと思います。

稲久　**「金融取引が発生するところにオリコあり」**をめざしたいです。ビジネスが生まれれば、必ず決済や金融取引が発生するので、そこで最初に思いつく決済会社がオリコになれば、社会的に不可欠な存在になると思います。

渡邉　先ほどのテーマで太陽光事業や電気自動車事業が社会貢献につながるとお話ししましたが、10年後は電力も自動車ももっと進化しているでしょうし、新たなエネルギーが生まれているかもしれません。10年後もその先も、**それぞ**

れの時代に求められる商品が提供できる会社になっていければと思います。

山鹿　10年後は社会が大きく変化していて、その変化に対応したサステナブルな商品が求められると思うので、社会や地域、自治体などにどのようなニーズがあり、どうすればSDGsの達成につながるかと考えながら商品開発を続けていくことが大切だと考えています。10年後は、今、小学校でSDGsについて学んでいる子どもたちが就職する時期を迎えます。そのときは、待遇や福利厚生などに加えて、**SDGsへの取り組みも企業選びのポイントになっている**と思いますので、そこでオリコを選んでもらえるように、今後もさまざまな取り組みを進めていきたいと思います。

石田　私も山鹿さんと同感で、SDGsに寄り添った商品開発はとても大切だと思いますし、オリコとしてはその商品の安心、安全、信頼性を突き詰めていく必要があると考えています。また、森口さんや稲久さんがおっしゃったように、オリコがお客さまの第一選択肢になることをめざして、デジタル化の推進とともに、人と人の関わり、加盟店さま、お客さま、オリコの社員・部署間の関わりをもっともっと強くしていかなければいけないと思います。私はこれまで他部署と意見を交換する機会があまりなかったのですが、今回の座談会を通じて、**部署間の関わりをより強化する**ことで、新たな事業可能性が生まれるだけでなく、オリコがもっと良い企業になっていくのではないかと感じました。

稲久　私も同感です。今後、社内の横連携を強化していく上で、私としても何かしらの役割を担えるような存在になっていきたいと思っています。

小河　ありがとうございます。山鹿さん、石田さんからSDGsのお話が出ましたが、これからの時代においてSDGs

への貢献という視点ももちろん大事です。その一方で、企業の強みを前面に出して事業拡大に向かっていく姿勢も求められます。その点についてはいかがですか。

野口　私は、オリコの強みを生かしていくことで、ステークホルダーから常に支持され、応援され続けて、**日本を代表する金融会社**になりたいと考えています。そのためには、金融という枠だけにとらわれず、積極的に他業種の方とも関わりを持つことで、お客さまの課題を多面的に解決していくような取り組みにも挑戦していきたいと思っています。

渡邉　私は、海外でも学費や太陽光のクレジットが組めるようにしていきたいと考えています。現在、オリコは東南アジアでオートローン、オートリース事業を始めているところですが、これをもっと拡大していきたいです。日本国内の問題を解決することも大切ですが、10年後には**世界中で良い商品を提供して、社会に貢献している企業**として認知されたいですね。

小河　ありがとうございます。御社はFintechやAIという先端技術に関わる業種ですので、そうした技術を結びつけた社会的価値、まさに渡邉さんが強調してくれた電気自動車や太陽光、さらに今後はアンモニアや水素、それ以外の新たなエネルギーも扱っていく企業に進化していくのだと感じました。その一方で、森口さんや山鹿さん、石田さんが挙げてくれたように、働きやすさや女性社員へのサポートの手厚さなど、子どもたちから「オリコで働いているってすごいね」と言ってもらえるような会社にしていきたいというお話も非常に印象深かったです。本当に人と人の絆を大切にしていて、仲の良い会社なのだと思いました。オリコが明るい未来に貢献していくことを期待しています。