

非金融事業者における銀行事業成功のカギ

金融コンサルティング部 シニアコンサルタント 女屋 陽太郎

バンキング・アズ・ア・サービス (BaaS) の普及などを背景に、鉄道会社や小売事業者をはじめとする非金融事業者による銀行サービスへの参入が増加している。その目的は、金融収益の獲得、本業の利用促進、顧客接点の拡充など、事業者によって異なる。しかし、口座開設数を増やすだけでは、銀行事業を実質的な成果につなげることは難しい。重要なのは、開設された口座に資金を呼び込み、預金残高を継続的に維持してもらうことである。口座に滞留した資金は、金融収益の源泉となるだけでなく、自社の決済やサービス利用の原資となり本業の利用促進や顧客との関係の長期化につながるため、預金残高は銀行事業の成果を映す指標となる。

現状、多くの事業者は、自社サービスと連動したポイント付与を、口座開設を促すツールとして活用している。しかし、ポイントは口座獲得のきっかけになり得る一方、開設後の入金や預金残高の維持までを促せるとは限らない。「NRI 生活者 1 万人アンケート調査(金融編)」(2025 年) では、預け入れ資産が最も多い金融機関を選んだ理由として「店舗・窓口や ATM が自宅や職場の近くにある」が 74%、「店舗や窓口、ATM が全国にある」が 55%であったのに対し「ポイント付与やポイント優遇サービスがある」は 13%にとどまった(図表 1)。また、金融機関別の選択理由をみると、いわゆるネット専業銀行においても、ポイントよりオンライン取引の利便性が重視されている(図表 2)。これらは、預金残高を安定的に獲得し、維持するには、ポイント以外の価値や接点も重要であることを示唆している。

もちろん、店舗・窓口・ATM へのアクセスが直接的に預金残高の増加につながることを意味するものではなく、非金融事業者が直ちに銀行店舗網を整備すべきことを示すものでもない。しかし、預金を預け入れる金融機関の選択において、実店舗などへのアクセス環境が重視されている点は注目に値する。非金融事業者は、すでに保有する店舗や駅を、サービスの認知向上、口座開設や初期設定の支援、信頼形成、本業との接続に活用することが求められる。オンラインを基盤としながら、ポイントを口座獲得の契機、リアルな接点を導入支援の場として活用し、口座開設から入金、預金残高の維持までを一連の顧客動線として設計することが、非金融事業者による銀行事業の成功のカギとなる。

(監修：伊部 和晃)

図表 1 預け入れ資産が最も多い金融機関の選択理由 (N=8,601)

項目	割合	項目	割合
店舗・窓口やATMが自宅や職場の近くにあるから	74%	初めて貯蓄や投資で利用した金融機関だから	38%
給与振込口座や決済口座に指定しているから	61%	インターネット・スマートフォンでの取引が便利だから	34%
知名度のある金融機関だから	60%	取引の手数料が安いから	30%
店舗や窓口、ATMが全国にあるから	55%	親族・知人が利用していたり、すすめられたりしたから	27%
以前から貯蓄や投資で利用しているから	46%	商品やサービスが良いから	24%
ブランドイメージの良い金融機関だから	45%	人柄の良い担当者だから	19%
情報セキュリティがしっかりしている金融機関だから	45%	豊富な知識や高い専門性を持った担当者だから	16%
不祥事やシステム障害がなさそうな金融機関だから	42%	住宅ローンの借入先金融機関だから	14%
なんとなく／あまり深く考えず	38%	ポイント付与やポイント優遇サービスがあるから	13%

出所)「NRI 生活者 1 万人アンケート調査 (金融編)」2025 年

図表 2 主な新形態銀行における預け入れ資産が最も多い金融機関の選択理由

	1 位	2 位	3 位
楽天銀行 (N=214)	インターネット・スマートフォンでの取引が便利だから	ポイント付与やポイント優遇サービスがあるから	取引の手数料が安いから
住信 SBI ネット銀行 ^注 (N=72)	インターネット・スマートフォンでの取引が便利だから	取引の手数料が安いから	商品やサービスが良いから
イオン銀行 (N=64)	店舗や窓口、ATM が全国にあるから	店舗・窓口や ATM が自宅や職場の近くにあるから	取引の手数料が安いから
SBI 新生銀行 (N=52)	インターネット・スマートフォンでの取引が便利だから	店舗や窓口、ATM が全国にあるから	店舗・窓口や ATM が自宅や職場の近くにあるから
PayPay 銀行 (N=46)	インターネット・スマートフォンでの取引が便利だから	取引の手数料が安いから	ポイント付与やポイント優遇サービスがあるから
au じぶん銀行 (N=31)	インターネット・スマートフォンでの取引が便利だから	取引の手数料が安いから	商品やサービスが良いから
ソニー銀行 (N=30)	インターネット・スマートフォンでの取引が便利だから	取引の手数料が安いから	商品やサービスが良いから
セブン銀行 (N=20)	店舗・窓口や ATM が自宅や職場の近くにあるから	インターネット・スマートフォンでの取引が便利だから	店舗や窓口、ATM が全国にあるから

注) 現在のドコモ SMTB ネット銀行

出所)「NRI 生活者 1 万人アンケート調査 (金融編)」2025 年