

2020年5月26日

報道関係者各位

エクスペリアンジャパン株式会社

【アジアパシフィックリリース抄訳】

エクスペリアン、新型コロナウイルスによるパンデミック時に、 アジア太平洋地域のビジネスと消費者を支援する取り組みを強化

シンガポール発（2020年5月26日） - 情報サービスの世界的リーダーである[エクスペリアン](#)は、新型コロナウイルス（以下、COVID-19）の感染拡大が未だ収束しない現在において、アジア太平洋全体の企業や消費者を支援するための複数のリソースとサービスを開発してきました。

エクスペリアンのアジア太平洋地域の最高経営責任者である Ben Elliott（ベン・エリオット）は、次のように述べています。「エクスペリアンはアジア地域全体の企業と消費者の支援に積極的に取り組んでいます。急増するユーザーからの要求への対応を求められている、当社の顧客である銀行や金融サービスプロバイダーなどのニーズに対応しています。パンデミック最中のデジタルツールを使った活動（以下、デジタルアクティビティ）の増加は、詐欺の潜在的な増加につながるため、企業は迅速に対応する必要があります。エクスペリアンは、このような詐欺を未然に防ぐために、消費者の財政状態を監視および保護するための無料のリソースを提供しています。当社のイニシアチブにより、企業及び消費者はこのような困難な時期においてもレジリエンスを構築し、継続性を確保することが可能となります。」

エクスペリアンのアジア太平洋地域におけるビジネス支援は以下の通り：

カスタマー・エクスペリエンス向上

[GlobalWebIndex](#)（※1）のデータは、シンガポールやインド等、COVID-19のロックダウンが最も厳しい国々において、デジタルアクティビティが大幅に増加していることを示しています。ソーシャルディスタンスの義務化を背景に、企業は顧客の獲得及び管理業務においてもデジタルチャネルへの移行が急務となっています。この傾向は今後も続く可能性が高いため、エクスペリアンはクラウドベースのソリューションとオンプレミスのソリューションを介して、ビジネスの支援を行います。

加えて、詐欺は[景気後退時において増加する傾向があります](#)。デジタルプロセスの増加により、第三者による詐欺、具体的にはアカウントの乗っ取りのリスクが高まります。特に、テクノロジーに精通していないグループは、フィッシング攻撃に対して脆弱といえます。

エクスペリアンは、世界中の銀行や金融サービスプロバイダーと提携しており、正当な消費者と詐欺師とを判別するためのターゲットソリューションを提供しています。統合されたデジタルIDと詐欺のリスクプラットフォームである [Experian CrossCore™](#)の新しいバージョンが発売され、企業が新たな詐欺の脅威に迅速に対応できるようになりました。

デジタルハードシップマネジメント ～デジタルを駆使した非常時の 管理体制～

銀行及び金融サービスプロバイダーは、景気後退時において顧客の需要の急増に直面し、顧客ニーズに対応したカスタマーフレンドリー且つ費用効果の高い対応が求められます。シンガポールでは、DBS 銀行においてだけでも、シンガポールでの[住宅ローン救済の要求が 8,000 件を超え](#)、約 16 億ドルの中小企業向け融資を一時停止しました。中小企業（以下、SME）は景気後退の局面で困難に直面する可能性が高く、消費者や SME は所得格差を埋めるために借入を増やすため、そのプロファイルは急速に変動します。

銀行や金融機関は消費者を継続してサポートする必要があります。そのために予算及びリソースを確実に管理しながら、債務管理プロセスをカスタマーフレンドリーに実施する必要があります。銀行は、消費者の債権回収戦略を積極的に管理する回収システムにより、特に最新の情勢における回収プロセスに投資する必要があります。

エクスペリアンは、最先端のツールと機能をグローバルに提供する事により、銀行が消費者と関わる際の最良の戦略と行動を迅速に決定できるようにします。当該ツールには、追加情報とソフトウェアソリューションに基づいて消費者の行動をモデル化する分析機能が含まれており、銀行はこれらの戦略をオンサイトとクラウド環境の双方で実装可能となります。[詳細はホワイトペーパーをご参照ください。](#)

不況時の顧客管理

パンデミックの最中において、潜在的な失業とビジネスの危機に直面する顧客プロファイルは急速に変化するため、銀行にとって既存顧客の管理は最優先事項となります。個人の収入に対するわずかな変化でさえ、支払能力に劇的な影響を与える可能性があるため、進行する経済の不確実性は貸し手にリスクをもたらします。銀行は、脆弱な人口を評価するために、顧客プロファイルの変化を特定、監視、予測する必要があります。エクスペリアンは顧客エンゲージメントとリテンションを支援するために銀行と提携し、リソースと予算を確実に抑制していきます。[詳細はホワイトペーパーをご参照ください。](#)

リスクの調整と予測

絶えず変化する情勢において組織が信用リスクを軽減するためには、資本と流動性を評価する必要があります。エクスペリアンは将来に備えるため、過去のストレスシナリオの分析支援を銀行に対して行っております。消費者の窮迫と低金利の影響を定量化するための監視とベンチマークを行うことにより、銀行は現行モデルの再開発と調整を行い、顧客プロファイルの変動への対応ができることでリスク調整が可能となります。[詳細はホワイトペーパーをご参照ください。](#)

エクスペリアンがアジア太平洋地域の消費者と企業を支援した実績とプログラムについて：

- **日本での取り組み**：COVID-19 の緊急事態宣言の解除後、新たなビジネスを模索する企業は取引先企業のコンプライアンスリスク（反社会的勢力によるリスク）を確認する必要性が高まります。客観的なリスク判断情報として、コンプライアンスチェック は最適なツールとなります。緊急事態宣言解除後のお取引先へのアプローチの支援として、反社チェックサービスを無償でご提供します。詳しくは、[エクスペリアンジャパン株式会社マーケティング](#)までお問い合わせください。

- **シンガポールでの取り組み**：Infocomm Media Development Authority (※2) の「Stay Healthy, Go Digital」キャンペーンに沿って、ビジネスのデジタル化を受け入れ、ビジネス継続性の課題に対応するための準備をするように呼び掛けを行っているエクスペリアンは、7月15日まで500のビジネスに[無料の信用情報監視サービスを提供](#)しています。
- **マレーシアでの取り組み**：エクスペリアンは、Experian Credit Services が提供する [JagaMyID](#) サービスを通じて、消費者に3か月間の無料の信用情報監視サービスを提供しました。消費者は、更新されたクレジットスコアにアクセスし、個人のクレジットプロフィールを更新し、Central Credit Reference Information System (CCRIS) (※3) の情報を確認することができました。消費者はまた、訴訟、破産訴訟、非銀行金融会社の債権者による支払い不履行に関する情報を入手することもできました。エクスペリアンはSMEと企業にCrediTrack+への2か月の無料サブスクリプションを提供しました。CrediTrack+信用リスク管理、債権回収、デジタル顧客リレーションシップ管理のソリューションを提供します。
- **タイ、ベトナム、スリランカでの取り組み**：エクスペリアンは、タイ、ベトナム、スリランカの既存のパートナーである電気通信事業者と協力して、加入者の通信回線への接続を維持できるよう支援しています。電気通信事業者は、より多くの加入者が通信時間を進めることができるように、一時的に増加したクレジット制限、料金の削減、および資格要件、エリジビリティ・クライテリアを緩和して加入者に提供しています。130,000人近くの加入者は、手数料の削減の恩恵を受けています。
- **インドでの取り組み**：The Reserve Bank of India (インド準備銀行) は、2020年3月から5月まで、クレジットカードの支払いを含むすべての定期ローンの返済において、すべての借り手に返済の一時停止を発表しました。Experian India は、ウェブサイト[無料の信用調査レポートを提供](#)することにより、消費者が自身の財政的な不安の管理を行うことを支援しています。

注1：GlobalWebIndexは、トムスミス(Thomas C. Smith)が2009年に設立した英国の市場調査SaaS企業

注2：Infocomm Media Development Authorityは、情報通信省の傘下にあるシンガポール政府の法定委員会

注3：ネガマレーシア銀行(BNM)によって作成されたシステムであり、借り手または潜在的な借り手に関する信用情報を標準化された信用報告書に統合します。統合された情報は、要求に応じて金融機関(銀行)および個人(または会社の取締役)が利用できます。

###

エクスペリアンについて

エクスペリアンは、グローバル情報サービスのリーディングカンパニーです。住宅や車の購入、子供の高等教育、また新規顧客を獲得してビジネスの成長を図るときなど、私たちは人生のさまざまな重大なシーンで、消費者や私たちのクライアントが安心してデータを管理できるよう支援しています。財務状況を管理し、金融サービスを利用する個人向けの支援をはじめ、企業の持続的な成長を支えるスマートな意志決定により金融業者がより責任を持って融資できるように、また組織がなりすまし犯罪を防止するための企業向けの支援も提供しています。

エクスペリアンでは 44 か国に 17,200 人の従業員が、毎日新しいテクノロジー、優れた人材およびイノベーションへの投資を続けながら、すべてのクライアントの皆様があらゆる機会を最大限に活用できるよう支援しています。また、エクスペリアンはロンドン証券取引所（EXPN）に上場しており、FTSE100 種総合株価指数の構成銘柄です。

詳細は <https://www.experian.co.jp> をご参照ください。

報道機関からのお問い合わせ:

エクスペリアンジャパン株式会社 マーケティング シニアマーケティングマネージャー 駒村 紋 (Aya Komamura)

TEL: 03-6262-7650 / E-mail: prj@experian.com

「Experian」とそのロゴは、エクスペリアンとその関連会社の、EU・米国・日本・各国における登録商標、または商標です。その他、記載されている会社名および製品・サービス名などは、各社の商標・登録商標です。無断複写・転載を禁じます。