



JCBの成り立ち

塩沢 現金の持ちあわせがなくても、商品の購入や各種サービスを受けることができるクレジットカード。その浸透率はものすごいですね。JCBは日本国内でトップシェアを誇り、国際ブランドとしてもトップ5に名を連ねていますが、現在の認知度・利用率に至るまでには大変な苦勞があったと推します。

秋山 ありがとうございます。昭和50年代初頭、わが国のクレジットカード業界は、Amex、VISA、MasterCard、Dinersの世界4大ブランドによる、激しい国際競争の渦に揉まれておりました。その中で国内最大手であったJCBは、「4大ブランドとの提携」ではなく、一線を画した「日本独自のブランドを展開する」という国際進出戦略に打って出ました。昭和56年にはJCB Internationalを設立し、海外加盟店作りに着手。当初は日本人渡航者の多い香港、韓国等のアジア、ハワイやグアムのほか西海岸などのアメリカ、ヨーロッパの主要都市・リゾート地等に拠点を広げ、JCB加盟店ネットワークを構築しました。おかげさまで現在は世界1,000万店以上でご利用いただけるまでに成長し、現在も加盟店を増やしております。

クレジットカードの将来

秋山 クレジットカードの定義は、「現金に代わる決済手段の一つであり、後払いで商品（サービスを

含む）の購入ができるカード（システム）」ということです。また、本人認証、会員サービスの享受、キャッシングサービス等の機能もありますが、やはりクレジットカードの一番のメリットは、「多額の現金の持ち歩きが不要」だということではないでしょうか。今後は「現金に代わる決済手段」という特徴を伸ばし、皆様の生活に更に密着したサービスを提供していく構想です。

塩沢 「現金に代わる決済手段」と言えば、現在利用者数が急増しているETCがありますね。都整商とJCBとの提携ETCカード「GATE21」も順調に契約者数を伸ばしているようです。当会もセットアップ講習会を行いましたので、自整業者の意識も変わったのでは、と思います。ETC装着車に対する料金割引も充実し、今後は高速道路以外（駐車場等）でもETC決済が可能になるとの話も出てきていますね。実現すれば、自動車社会は大きく変化すると考えています。しかし、各種メディアを騒がせている「盗難」や「スキミング（カード情報を抜き取られること）」等のトラブルを気にしてしまい、カードの所有に敷居の高さを感じている方も多いと思うのです。また、加盟店割引料という制度がありますが、具体的にどのようなものか教えていただけますか。

秋山 加盟店割引料とは、クレジットカードの加盟店（小売店）で、カード会員（消費者）がカードによる買い物をした場合、その加盟店がクレジットカード会社に支払う手数料のことです。なお、カード会社が加盟店に「立替払い」をする際には、加盟店割引料を差し引いた金額を支払うことになります。また、盗難や不正使用に関しましても、お客様に不注意がない場合はカード会社が損額負担をする保険制度が充実しておりますので、ご心配は無用です。現在「カード決済」は当たり前ものになっており、利用額に応じてポイント（商品や金券と交換できる）が貯まるシステムが好評で、現金払いよりカード払い

今月のお客様

(株)ジェーシービー 取締役営業本部副本部長
秋山 博信 氏



を選択するユーザーも多いのです。

自整業とクレジットカードの協栄

塩沢 なるほど、大変よくわかりました。では、クレジットカードを自整業者が利用する具体的なメリットとはどのようなものでしょう。先程おっしゃった「加盟店割引料」を上回るだけのものがないと零細企業の多い我々自整業者がクレジットカードの加盟店となることは難しいのが現状です。自整業者はお客様から車検費用として法定費もお預かりしており、料金を誤解されることが少なくありません。そういった重量税や自賠責保険料にも手数料が加算される、こういったことが自整業全体にクレジットカードが普及しない要因になっていると思うのですが。

秋山 重量税などの法定費用は現金でいただくとしても、お客様にとっては確実に負担が減る、というメリットはあると思います。また、自整業者がJCBの加盟店になり、「手数料分の減収を上回るメリット」は大きく3つあります。「今、現金がないから買い物はやめよう」という「売り逃し」を減らせるので、結果的に売り上げが増えることになります。そして、「つけ払い」等による債権回収の手間やリスクがなくなり、業務の効率化・安定化に貢献します。そして最後は「信用」です。自整業には「てんけんくん」というマスコットキャラクターや、有資格証である「認証・指定看板」があります。それと同様にJCB加盟店の「ステッカー」がお客様を安心させるのです。我が社の調査では、52%のお客様がお店選びに迷った時「JCB加盟店ステッカー」が掲示されているお店を選ぶ、との結果が出ております。これによる「新規顧客の開拓」が期待できるのです。単にユーザーの利便性に対応するだけでなく、「増収のツール」として我が社を使っていただければ幸いです。

塩沢 歴史的に観ても多くの自整業者は少人数経営が多いのが現実です。ユーザー要求の対応にもハイレベルなものが要求され、また、異業種の参入、台単価の減少等で業界全体の売り上げが厳しく、労働に応じた収益が得られないのが現状です。こういった状況を打破するべく我々は日々、研鑽に励んでいます。JCBとはお互いに情報交換を行いながら、自整業者の良きパートナーとしてご協力いただきたいと思います。

秋山 我々はクレジットを利用することによる「お客様の利便性」が「サービス」に繋がり、結果「お客様の確保」ができると確信しています。「整備工場全てでクレジットカードが使える」ことが業界に対するユーザーの親和率上昇に繋がるとも考えます。「決済のお手伝い」、「業務処理ノウハウの提供」、「JCBユーザーの個人基盤」、「企業とのつながり」こういった我が社が持つものを活用し、自整業のお役に立つ総合ソリューションとしてご協力させていただきたいと思います。



平成15年10月29日 東京都自動車整備教育会館にて