

米国金融機関の個人リテール業務—多国籍展開に関する事例研究

千葉商科大学大学院 長島 芳枝

報告要旨

個人金融業務の多国籍展開については、業務展開の規模の大きさに違いはあれ米国及び英国の大手金融機関を始めとして今日様々な取り組みがなされ、収益と成長の源泉となっている。また、これまで金融機関の国際業務展開に関する議論は広く久しく行われてきているが、個人金融業務については伝統的に国内業務と捉えられてきたため、海外展開に関わる研究は限定的である。

金融サービスを世界規模で個人顧客向けに提供しながら収益を上げ、成長を継続するには、国内での展開と比較してはるかに多様で複雑な外部環境に適正に対応する必要がある。国や地域によって異なる規制制度、慣習、社会基盤、そして顧客需要・潜在需要といったものを踏まえて、一般顧客向けにきめ細かい便益を提供することが求められるからである。

金融機関がこうした条件の下で、長期にわたる巨額の投資を行い、参入市場への浸透を果たして収益性を確保、維持し、さらに成長を継続するには、規模や財務上の強みに加えて、その基盤となっている特定の内部資源の組合せに関わる理解が重要である。

本報告では、こうした内部資源の組合せに焦点を当て、シティバンクを中心に、チェース・マンハッタン、バンク・オブ・アメリカの個人金融業務に関する事例研究を扱う。これら三つの多国籍金融機関の、創立時期から今日に至るまでの国内外での戦略行動と事業展開を考察し、その中から戦略の実行力としての「学習」を国際個人金融業務展開における持続可能な競争優位の源泉と特定し、その蓄積の内容を説明するものである。

〈キーワード〉 個人金融業務、多国籍展開、学習、競争優位