



## 「Simple」 むかつかない銀行サービス

執筆者

KDDI総研 特別研究員 高橋陽一

🕒 記事のポイント

「Simple」は銀行と顧客の間に入って「むかつかない」銀行サービスを顧客に提供するベンチャービジネスだ。銀行代理業にも類似するが、代理業務のみならず独自のサービスも展開する。通信業界でいえばMVNOに近い存在といえる。コンピュータやスマートフォンなどを活用して、これまでになかった新たな銀行体験を顧客に提供しようとしている。

米国でこのようなサービスが出てきた背景には、既存の銀行のサービスの悪さや社会的不平等などに対する人々の不満が積もっているという現実がある。銀行に対してむかっている人がとても多いという実情を示している。それが象徴的に表れたのが、2011年秋の「Occupy Wall Street」運動だ。

**サマリー** Simpleの登場は、今銀行業界に新たな変革の波が起こっていることを感じさせる。銀行業界を変えようとするエネルギーが高まっており、それを可能にする環境が整いつつあるといえる。その要因として、ソーシャルメディアの発達により人々の不満の声がまとまった大衆運動になりうるパワーを得たということと、コンピュータやIT産業の発達により、新しい銀行サービスを創り出す技術や発想が生まれ育ったということが考えられる。

低迷する経済や悪化する企業業績に直面し、利益確保を至上命題として顧客サービスが疎かになりがちな業界において、顧客に優しいサービスを提供していこうというSimpleのビジネスの方向性は、銀行だけでなく行政や民間企業を含め、さまざまなサービスのあり方についてヒントを与えてくれる。このようなビジネスの今後の発展性を実証する試金石として注目したい。

**主な登場者** Simple The Bancorp Bank Bank of America Wells Fargo Bank

**キーワード** 銀行 Occupy Wall Street

**地域** 米国

Title	“ Simple” – A Banking Service That Doesn’t Suck
Author	TAKAHASHI, Yoichi Research Fellow, KDDI Research Institute
Abstract	<p>“ Simple” is a venture business positioned between banks and their customers to provide a banking service that “doesn’t suck.” It can be considered similar to a banking agent, but in addition to its work as an agent it also provides its own services. It can be compared with a Mobile Virtual Network Operator (MVNO) in the telecommunications industry. Making use of computers and smartphones, it aims to provide innovative banking experiences to their customers.</p> <p>Behind the emergence of such a service in the United States, there is the reality that people have growing frustrations with existing banking services as well as increasing social inequality. Many people feel that their banks suck. The “Occupy Wall Street” movement that erupted in the fall of 2011 was a symbolic expression of these frustrations coming to the surface.</p> <p>The appearance of Simple is clear evidence that a period of reinvention is now sweeping through the banking industry. While people have been energized by this change, these shifts can be put down to some more fundamental changes that are affecting the industry. The key factors contributing to this new wave can be attributed to the proliferation of social media and the development of computers and the IT industry. The former has given people power to cause mass movements, and the latter has fostered technology and ideas to create innovative banking services.</p> <p>Facing a stagnant economy and deteriorating corporate performance, many companies are putting priority on increasing revenue rather than taking care of their customers. Simple’s business focus is on providing customer-friendly services despite such difficult economic circumstances, and this can serve as an inspiration to banks, governments, private companies, or any other businesses that could benefit from prioritizing service improvements. Given the changes underway, and their inherent importance, it would be worthwhile to keep an eye on Simple as a test case to prove the potential for this type of business.</p>
Keywords	Banks, Occupy Wall Street
Region	U.S.

## 1 はじめに

「Simple」という名の銀行サービスがある。単に「銀行」ではなく「銀行サービス」としているのは、これが厳密には銀行ではなく、銀行と顧客の間に入って顧客志向の新たな金融サービスを提供しようとするビジネスだからだ。

銀行代理業とも類似しているが、単なる代理業務にとどまらず、既存の銀行では提供していない独自のサービスも展開する。通信業界でいえばMVNOに近い存在といえる。コンピュータやスマートフォンなどを活用して、これまでになかった新たな銀行体験を提供しようとする試みでもある。

米国でこのようなサービスが出てきた背景には、既存の銀行に対する顧客や国民の不信・不満が積もりに積もっているという現状がある。銀行に対してむかついている人がとても多いということだ。銀行への不満といえば、2011年秋に起こった「Occupy」運動が記憶に新しい。Simpleの登場もこれと背景は共通だ。

まずはSimpleがどのようなサービスなのかをざっと見てみることにしたい。

## 2 サービス概観

### 2 - 1 Simpleとは

SimpleはWebやモバイルアプリなどを通して簡単で便利な顧客志向の銀行サービスを提供しようというものだ。これは銀行業務そのものではない。形式的に顧客のお金を預かるがそれは代行であり、実際にお金を預かるのは背後に控える提携銀行のThe Bancorp Bankなど、FDIC（連邦預金保険公社）に加盟している「本物」の銀行だ。

Simpleは銀行口座の開設、維持などの手続きを簡素化・低廉化し、利用状況の管理や分析を容易にしたりすることで、顧客にとっての利便性を向上させ、楽しくてワクワクするような銀行体験を提供することに注力する。ただ単に銀行の代理店として機能するのではなく、銀行では提供していない独自のサービスや機能も提供する。顧客は大抵の場合、背後の銀行を意識することなく、Simpleを通常の銀行と同じように、あるいはそれ以上に便利に利用することができる。

この銀行サービスの特長の1つに、手数料がかからないか、非常に安いことがある。Simpleは顧客からの手数料で儲けないことを基本方針にしている。例外として、海外でのATMの利用など、どうしても実費がかかってしまうような場合は、それをそ

「Simple」  
むかつかない銀行サービス

のまま顧客に転嫁しているという。Simpleはリアル店舗や独自のATMを持たない。オンラインによる運用や利用をメインにして費用を節減し、手数料不要の銀行サービスを実現する。また全米にATMネットワークを展開するAllpoint<sup>®</sup>（脚注1）と提携しており、現金の出し入れなどにはそのATMが手数料なしで利用できる。

顧客からの手数料で利益を得ていないとすると、Simpleはどこで儲けているのかと心配になるが、Simpleのビジネスモデルは提携銀行からの「分け前」で成り立っている。同社のFAQ<sup>®</sup>（脚注2）によると、収入源は利ざやとカード利用手数料の2つ。利ざやは銀行の収入源としては一般的なものだ。安い金利でお金を預かり、高い金利でお金を貸し出す。預金金利と貸出金利の差が銀行の収入となる。Simpleの場合、資金の貸し付けは行わないが、提携銀行が利ざやを分配してくれる。これが第1の収入源になっている。

Simpleのもう1つの収入源がカード利用手数料。これは店舗などでカードを使って支払うと加盟店が一定の手数料を銀行に支払うものだ。Simpleのカードは提携銀行が発行するものなので、カード利用手数料は提携銀行に入る。提携銀行がこれをSimpleに分配するしくみになっている。

基本的には銀行代理業と同様、提携銀行に代わって顧客対応やカード発行事務等を行うことで、提携銀行から手数料を得ている形にはなるが、顧客はSimpleを介在することにより手数料を支払う必要がなくなるという点で、単なる銀行代理業とは異なる。米国の銀行は顧客からの手数料収入が大きな比率を占めるといわれる中で、Simpleは顧客からは手数料を取らず、提携銀行が獲得した利ざやとカード利用手数料収入を分けてもらうという形でのビジネスモデルを確立したといえる。これは顧客にとっては画期的な銀行サービスだ。もちろん提携銀行の協力なしには成り立たない。

ちなみにSimpleの提携銀行となっているThe Bancorp Bank<sup>®</sup>（脚注3）は、カスタマイズされた銀行を作ることのできる「プライベート・ラベル・バンキング」サービスを提供している銀行だ。Simpleが銀行業界におけるMVNOだとすれば、The Bancorp Bankは銀行業界におけるMNOだ。これも新しいビジネスモデルといえる。いろいろな名前の銀行があるが、元を辿れば全部同じ銀行だった、ということもありうるわけだ<sup>®</sup>（脚注4）。

Simpleに口座を開設した顧客には、Visaのクレジットカード兼用のデビットカー



（脚注1） <http://www.allpointnetwork.com>

（脚注2） <https://simple.com/faq/>

（脚注3） <http://www.thebancorp.com/about/>

（脚注4）

<http://www.biblemoneymatters.com/private-label-banking-how-so-many-of-your-favorite-banks-are-actually-all-the-same-bank-the-bancorp-bank/>

「Simple」  
むかつかない銀行サービス

ドが送られてくる。これは通常のクレジット・デビットカードとまったく同じように店舗で支払いをしたりATMで現金の出し入れをしたりすることができる。またオンラインショッピングなどではカードを使わずに、口座情報を入力して支払いを行うことも可能だ。

通常、小切手（パーソナルチェック）やクレジット・デビットカードで支払いをするときにはチェックアカウントという利息のつかない銀行口座を使用するが、Simpleはそれと同じように利用できて、わずかだが利息もつくところがメリットのひとつだ。

図表1はSimpleの手数料等を主要銀行（Bank of America（BoA）、Wells Fargo Bank）と比較したもの。

【図表1】 Simpleと他銀行の比較

項目	Simple	BoA	Wells Fargo
口座管理料	無料(休眠時を除く)	\$12/月(月に\$250以上預入するか残高が平均\$1500以上あれば無料)	\$7/月(月に\$500以上預入するか残高が平均\$1500以上あれば無料)
オンラインバンキング手数料	無料	無料	\$3/月
利息	0.01%	なし	なし
明細書発行手数料	\$5	\$3	\$2
オーバードラフト手数料(残高不足時)	無料	\$35	初回\$25 2回目以降\$35
支払取消手数料	\$15	\$30	\$31
国内ATM利用手数料	直営はない 提携は無料	直営は無料 提携は\$2	直営は無料 提携は\$2.50
海外ATM利用手数料	\$2	\$5	\$5
国内電信送金手数料	受取は無料 支払は不可	場合により異なる	受取は\$15 支払は\$30
海外電信送金手数料	受取は無料 支払は不可	場合により異なる	受取は\$15 支払は\$30
休眠時の維持管理費	\$5/月(180日間無活動時)	なし(口座管理料でカバー)	なし(口座管理料でカバー)

(表注) クレジットカードや小切手など日常の支払いに使用する口座での比較

(各種情報をもとに、KDDI総研作成)

## 2 - 2 創業の経緯

Simpleを運営するのはSimple Finance Technology Corpという、オレゴン州ポートランドに本社のあるベンチャー企業だ。共同創業者の1人でCEOを務めるのは、オーストラリア出身のソフトウェアエンジニアのJosh Reich氏。本稿執筆時点（2013年3月）で34才という若さだ。

もう1人の共同創業者がCFOのShamir Karkal氏。さらに以前TwitterのAPI開発に貢献したAlex Payne氏がTwitterを辞めて、当初Simpleの共同創業者兼CTOを務めていたが、Simpleのシステム開発に携わった後、2012年7月に辞任している。

Reich氏がSimpleを創業することにしたのは、銀行でむかついた体験をしたことがきっかけだった。同氏によると、既存の銀行は顧客を混乱させ、顧客のミスに乗じてお金を儲けているという。顧客がミスをしやすいよう罠をしかけておき、それにはまると銀行が儲かるというわけだ。

その典型的なものに、口座の残高不足時に徴収されるオーバードラフト手数料がある。口座の残高よりも大きい金額の買い物をしてしまうと、当然引き落としができなくなる。給料などの定期的な収入がある場合でも、それが口座に直接振り込まれるようになっていればいいが、一旦現金や小切手で受け取り、それを銀行の窓口で預け入れる方法（実際にはこれが結構多い）の場合、忙しくてなかなか銀行に行けない人などは、口座の残高が一時的にマイナスになることも珍しくない。

そうなった場合、銀行はその都度、25ドルから40ドル程度の手数料を徴収する。非常に多くの人があるようなミスを犯すために、オーバードラフト手数料の収入は相当大きなものになっている。2011年にはその収入が米国全体で約316億ドルに達した<sup>①</sup>。銀行にとっては、これは重要な収入源だ。

Reich氏のブログ<sup>②</sup>によると、彼自身のむかついた体験とは以下のようなものだ。

2009年9月のある日、オンラインで住宅ローンの支払いをした。一緒にクレジットカードの支払いもした。毎月やっている操作で、その日も同じようにやっただけで、特に変わったことはしていない。口座にはまだいくら残高があり、当面使う必要はないのでそのまま残しておいた。

数日後、銀行からメールが来た。口座が残高不足になっているとの連絡だった。オンラインで口座を確認すると、先日の支払いがすべて二重にされていた。住宅ローンの二重払いは大きい。そのために口座が残高不足になってしまった。銀行はこれに対して驚くべき処理をした。住宅ローンをクレジットカードで支払ったことに



<sup>①</sup> (脚注1) <http://beta.fool.com/ibprofessorlp/2013/01/09/banking-made-simple/21185/>

<sup>②</sup> (脚注2) <http://blog.i2pi.com/?p=196>

して、口座の残高不足に対してはオーバードラフト手数料を徴収した上で、住宅ローン支払額の不足分はクレジットカードのキャッシング枠から充当していた。キャッシングの利率は19%だ。住宅ローンの利率は3.8%なのに、その支払いのために利率19%のローンを組んだ形となった。

すぐにカスタマーサービスに電話し、二重払いを訂正して本来の口座残高に戻すこと、オーバードラフト手数料を返金すること、19%の利息を返金することの3点を要求した。

電話はカスタマーサービスからオンラインバンキングの担当部署に回された。その部署のミスであることは明白だった。取引の日時は同一で、取引のシリアル番号もほとんど連続に近い番号だったので、支払いを2回も行う意図はなかったことは明らかだった。電話はさらにクレジットカードの担当部署に回された。そこでオーバードラフト手数料の問題が修正されることになった。修正するのに4日ほどかかると言われた。

4日後に再度カスタマーサービスに電話したところ、銀行内で修正の指示が何もされていないことがわかった。それどころか、先日の電話の記録もないという。今度は住宅ローンの担当部署に回された。ここが住宅ローンの支払いの最終目的地だ。この部署ですべて処理するので問題ないと言われた。3点の要求事項を必ず処理するよう再確認した。念のため、銀行内で修正の指示がなされたことを示すワークオーダー番号と担当者名前をすべて控えておいた。

ところがしばらくしてまだ口座の残高が訂正されていなかったため、住宅ローンの担当部署に直接電話して状況を確認したところ、それからまた4-5日かかるといわれた。その時点でキャッシングの利息は11ドルになっているはずだった。まずはそれを返してもらった上で、修正作業を進めてほしかったのだが、そのような手順はないようだった。その後銀行から、この手数料は調整不能である旨のメッセージが届く。

それから事態は一向に解決されず、オーバードラフト手数料と利息を返してもらうためには、ニューヨークの簡易裁判所に提訴するしかない状況となった。銀行側に弁解の余地はないはずだが、裁判となると訴訟費用だけでも数百ドルはかかる。

同氏は11ドルが返金され次第、この銀行との付き合いをやめると宣言している。その後、どういう結末になったのかの情報はないが、このような経緯により同氏は、むかつかない銀行を作る決意をしたという。

筆者も銀行に対してはむかついた体験がある。数年前に日本企業が米国に現地法人を設立するのを手伝っていたときのこと。日本の親会社からまとまった資金が送金されることになっていたのだが処理が遅れ、現地の銀行口座の残高が一時的に60ドルほどマイナスになってしまったことがあった。

このとき、銀行は何の予告もなく口座を直ちに閉鎖してしまった。現金を引き出すことはもちろん、預け入れることもできなくなってしまった。せっかく親会社が送金の準備をしていたのに、受入れ側の口座が閉鎖されてしまっては送金ができず、

送金がされないと必要な支払いもできないという困ったことになった。これは会社の存亡に関わりかねない深刻な事態だった。

銀行の窓口で相談したところ、口座が閉鎖されているので何もできないと突っぱねられた。一旦口座が閉鎖されてしまうと簡単には再開できないらしい。そこを何とかと頼んでみたところ、窓口の担当者はしぶしぶ上司に相談し、担当者で上司はパソコンを見たり電話で確認したりし、さんざん待たされた末に、本来はできないのだが特別にやってやるというような態度をされてやっとのことで再開され事なきを得た。たった60ドル足りなかっただけで会社が信用を失い、下手をすると倒産する可能性もあったのだが、銀行は意に介さず積極的に助けようとはしなかった。その上数十ドルの手数料を取られたように記憶している。

そのときの銀行の対応にはむかついたが、筆者の場合は、これで銀行を作ろうとまでは思わなかったところが、優れた起業家とは少し違うところだ。

それにしても、人間というのはしばしばミスをするもの。そのミスをカバーし合って助け合うのが人間社会というものだろう。そのミスにつけ込んでお金を儲けるとはけしからん。そういうReich氏の強い憤りが、人間性を大切にしたい「むかつかない」銀行を作る決心をさせたということだ。

## 2 - 3 サービスの変遷

Simpleが初めてその姿を公に現したのは2011年9月21日のこと。当時はサービス名称を「BankSimple」としていた。それまで数か月間にわたって社内で慎重にテストを行い、良好性を確認できたので一般公開に至ったことをブログ<sup>(脚注1)</sup>で発表した。とはいえ、まだ完成形ではない。ベータテストの段階なので、一般の利用は招待状を受け取った顧客のみに限定した。

2011年11月にサービス名称を、文字通り簡単な「Simple」に変更した<sup>(脚注2)</sup>が、サービスは未だベータテストの位置付けであり、招待状がないと利用申込みができないことに変わりはない。招待状はWeb上で申し込めるようになっており、申込順に処理されるが、利用者数を制限しているため、数か月待たされるようだ。

2012年5月にiPhone用のアプリをリリースした。これにより、それまでWeb上でしかできなかった入出金の明細や残高の確認、支払いなどがiPhoneのアプリでも行えるようになった。今月はいくらまで使っても大丈夫という「使用可能額」が表示されるので、使い過ぎを防ぐこともできる。ただし、まだサービスはベータテスト



<sup>(脚注1)</sup> <https://www.simple.com/blog/Simple/a-first-look-at-BankSimple/>

<sup>(脚注2)</sup>

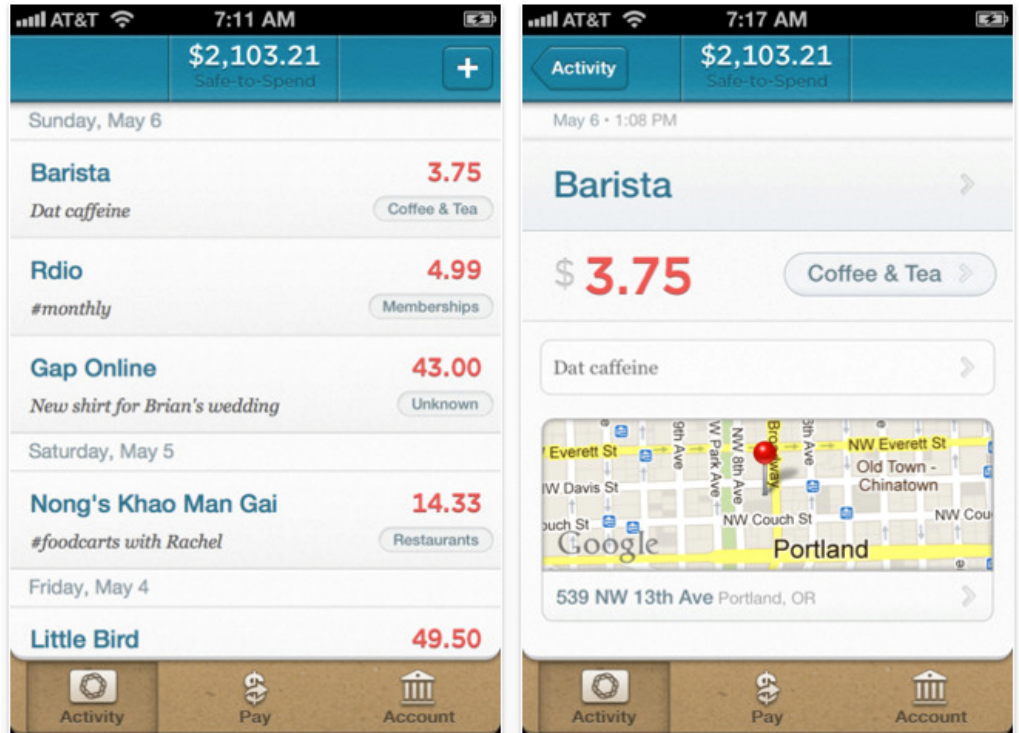
<http://techcrunch.com/2011/11/08/banksimple-is-now-just-simple-and-its-accepting-its-first-users/>



「Simple」  
むかつかない銀行サービス

の位置付けで、招待状がないと利用できない。Reich氏によると、サービスに対する需要は高く、この時点で10万人以上が待ち行列を作っているとのことだ<sup>①</sup>。

【図表2】 SimpleのiPhone用アプリ



( TechCrunchより )

2012年8月には、貯蓄支援機能「Goals」を発表した<sup>②</sup>。これは、いつまでいくら貯めるといった目標を設定すると、Simpleがきちんと収支を管理して、使用可能額の中から毎日一定額を積み立て、目標達成を支援してくれるというもの。本人が目標を忘れてしまってもSimpleがしっかり覚えていて、指定した期日には目標額が貯まっているというしくみだ。毎朝口座を確認すると少しずつ増えているので楽しみになる。ただし、積み立てたお金はどこか別のところに取り置かれるのではなく、自分の口座の中にあるので、別の用途に使いたければ使うことができるし、一時的に積み立てを停止したり再開したりすることもできる。逆にSimpleにすべて任せきりにせず、自発的に任意の金額を積立金の方に移動することもできる。この機能により、楽しく簡単にお金が貯められ、お金を貯めないではいられなくなる、そんな体験を提供したいとの思いが込められているようだ。



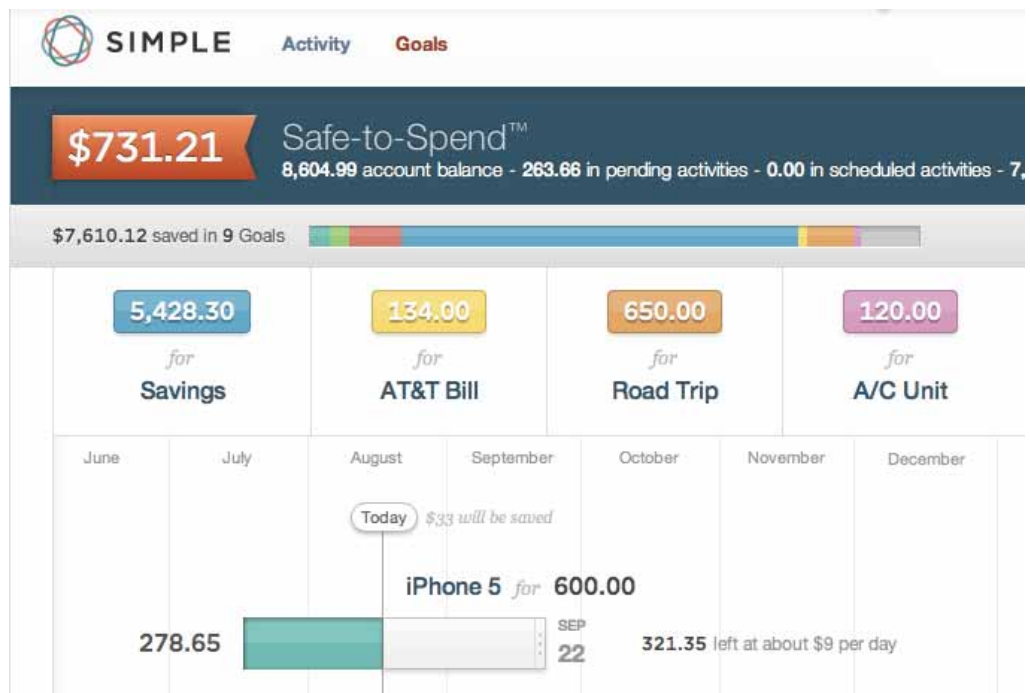
<sup>①</sup> (脚注1)

<http://techcrunch.com/2012/05/09/simple-rolls-out-iphone-app-but-still-no-word-on-public-launch/>

<sup>②</sup> (脚注2) <https://simple.com/blog/Simple/announcing-goals/>

「Simple」  
むかつかない銀行サービス

【図表3】 Simpleの貯蓄支援機能「Goals」



( Simpleのホームページより )

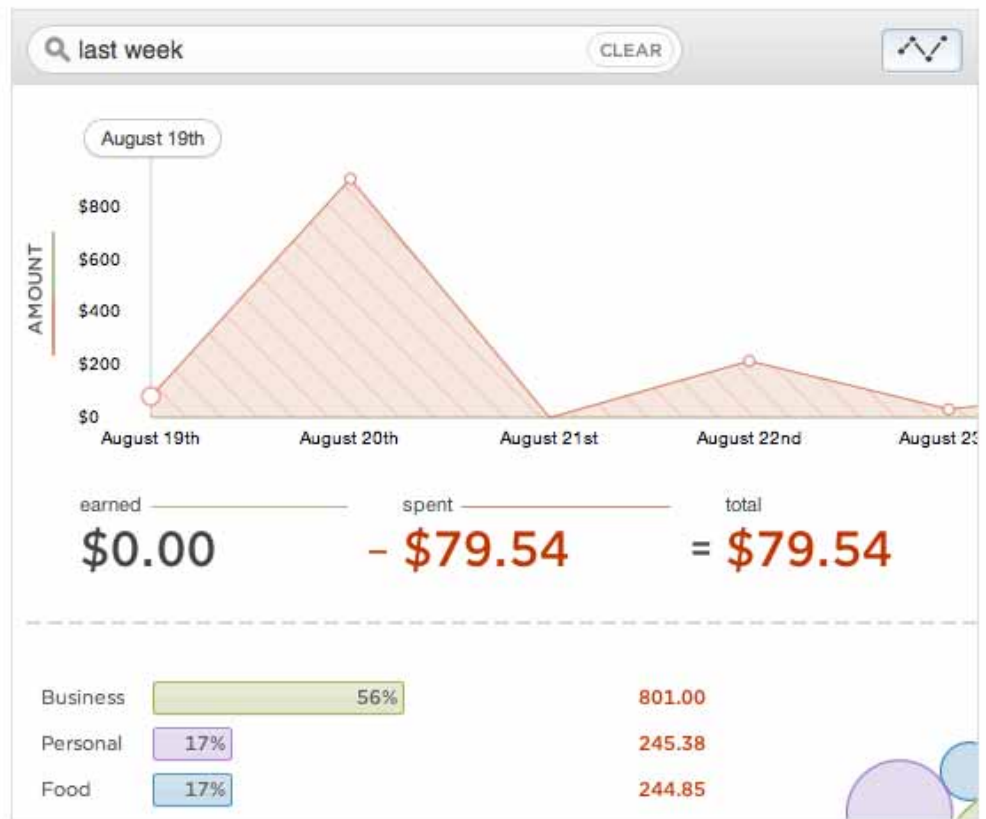
同じく2012年8月に、支出レポート機能「Reports」を発表した<sup>(脚注)</sup>。通常、クレジットカードをスワイプすると、非常に多くの「ビッグデータ」がカード会社に送られる。データのフィールド数は30以上に及ぶ。カード会社はこのデータのほとんどを破棄し、日付、店名、金額くらいの情報しか利用者に教えない。これは非常にもったいない話だ。利用者にはもっと多くの情報を知らせるべきではないか。そうかといって、利用者が知っても意味のないデータもあるし、どんな情報が必要かは個々の利用者によっても違うこともある。そこでSimpleはこの機能を開発するにあたり、どんな情報が知りたいかについてFacebookで利用者の声を集めた。それをもとに提供内容を設計し、利用者ごとに必要なデータが選択できるようにもした。必須の機能は2つ。第1に時系列でトレンドが正確にわかること。第2に深掘りして詳細データにアクセスできること。トレンドと詳細データを組み合わせることにより、財務状況の全貌が把握できる。利用者にとって意味のある多彩なデータがわかりやすく表示される。利用者はこれを活用して、支出をコントロールしたり計画的に貯蓄をしたりすることができる。これは「ビッグデータ」の活用をサービスの提供側のみならず、利用者自身にも可能にしたものといえる。



(脚注)

<http://techcrunch.com/2012/08/29/simple-heads-into-mint-com-territory-with-debut-of-spending-reports/>

【図表4】 Simpleの支出レポート機能「Reports」



( TechCrunchより )

2012年10月には送金・支払機能が拡充された<sup>①</sup>。これまでできなかった送金日の指定ができるようになった。受取人の口座に直接電子送金ができない場合は小切手が郵送されるのだが、郵送に必要な日数も表示されるので、それも考慮して送金日を指定することができる。なお、電子送金ができるのは今のところ公共料金など限られた支払いのみで、通常は小切手の郵送による送金・支払いとなる。受取人に送付される小切手の内容は、封筒の外見まで含めて事前に確認できる。また、万一送金日を指定した後に口座の残高が不足してしまった場合、これまでは特にアラームは送出されず、支払いが行われなままの状態になっていたのだが、この機能拡充により、アラームのメッセージが顧客に送られるようになった。顧客はアラームを受け取ったら、すぐにカスタマーサービスに電話するかオンラインで口座にアクセスして再送金を指示したり、不要なら送金を取消したりもできるようにした。

2012年11月には小切手を写真に撮って電子的に預け入れることができるようになった<sup>②</sup>。小切手を受け取ったら銀行に預けに行かなくても、スマートフォン

<sup>①</sup> (脚注1) <https://simple.com/blog/Simple/send-money-new-and-improved/>

<sup>②</sup> (脚注2) <https://simple.com/blog/Simple/announcing-photo-check-deposit/>

で写真に撮って電子的に銀行に送付し、自分の口座に預け入れることができる。これは最近いくつかの大手銀行でも提供されるようになってきている便利な機能だ。

2013年1月、SimpleのAndroidアプリがリリースされた。Android 2.3.3以降に対応し、Google Playからダウンロードすることができる。これに合わせて、利用者数の枠を多少拡大したようだが、依然として招待状がないと利用できないことには変わりはない。

2013年1月にはまた、セキュリティ対策を強化した。クレジットカードの紛失・盗難の危険性は誰にでも常にある。通常、クレジットカードが不正利用されると、明細書が届くまでわからない場合が多いが、Simpleは支払いをすると直ちに確認メッセージが送られ、すぐにカードの利用を停止することができるので、不正利用にも迅速に対応できる。さらにカードの利用を停止した後で、もし不正利用でないことがわかった場合には、簡単に再開することもできる。

2013年2月には、取引記録に写真を添付する機能が追加された<sup>④</sup>(脚注)。この機能の背景にある思想は、「支出にはストーリーがある」ということ。取引履歴を見ると、支出した時の状況を思い出すことがある。それが長年待ちに待った大きな買い物だったり、大切な人との食事だったりした場合には、一層思い出深いものとなる。また支出の記録が個人にとって重要な資料になる可能性もある。そこで、この思い出作りや記録性の向上を助けるため、取引記録に写真を添付できるようにした。思い出の品物、お店などの写真でもいいし、請求書や領収書のPDFファイルでも可能だ。これはカードの利用明細書が単なる明細書にとどまらず、日記や自叙伝にもなり、記録性の高い貴重な資料にもなりうるということだ。

## 2 - 4 Simpleを使ってみた

ものは試しということで、実際にSimpleを使ってみることにした。2012年7月27日にSimpleのWebサイトの招待状申込み欄に氏名とメールアドレスを入力した。すぐにSimpleのカスタマーリレーションチームから、招待状の申込みを受け付けたという確認のメールが来た。使えるようになるまでに少し時間がかかるので、その間に、もしよければどうして銀行を変えたいのかを教えてほしいとある。銀行に関して何かエピソードなどがあれば知らせてほしいとも書いてある。可能な限り最高の銀行体験を作り出すよう取り組んでいるので、その参考にしたいとのことだ。

こちらは試しに使ってみようという軽い気持ちで、特に銀行を変えるなどの大きな決心をしたわけでもなかったなので、返事はせずに放っておいたら、11月22日に招待状のメールが届いた。



<sup>④</sup>(脚注) <https://simple.com/blog/Banking/attach-a-photo-to-your-transactions/>

## 【図表5】招待状のメール

## Hi Yoichi,

A while back on July 27, 2012 you signed up for an invite to try Simple, a new way to save and spend. We know you've been waiting to replace your bank, and today we're pleased to invite you to do just that!

You'll be one of our very first customers—here's what you get today to replace your bank:

- Shiny new Simple Visa® card and gorgeous iPhone app
- Access to the largest no-fee ATM network, Allpoint®
- Easy envelope-style budgeting and saving with Goals
- Photo check deposit with our iPhone app

Here's what's in the pipeline:

- Android: Click the link below and fill out your info through the “device” step. Our form will automagically record your info, and we'll reinvite you as soon as the app is ready!
- Joint accounts: Sign up with Simple now and add your partner when we're ready!
- So much more!



[Apply Now!](#)

「Apply Now!」ボタンを押すと、口座のセットアップ画面が表示された。ここで氏名、住所、電話番号、生年月日、ソーシャルセキュリティ番号、初期預入金（100ドルから500ドル）の金額と送金元口座情報を入力する。

すべての入力を完了すると、本人確認をした上で2営業日以内にメールで連絡するとのメッセージが表示された。結果は承認されるか、追加情報が必要になるか、承認されないかの3通りになるだろうとの当たり前の説明もある。

それから数時間で、承認されたとのメールが来た。Webサイトにアクセスして、ログイン用のIDとパスワードを設定するようとの指示があった。IDはわかるがパスワードではなくパスワードとは珍しい。パスワードは短いとセキュリティが甘くなるし、長いと覚えにくい。長くて覚えやすいのはフレーズにすることだ。というわけで、指示に従って3単語以上のフレーズにして、ログイン情報の設定を完了した。7営業日以内にカードが届くとのメッセージが表示された。

1週間ほどしてカードが届いた。封筒は15cm四方の正方形の厚紙製。郵送料は1.95ドル。中には板のように固い厚紙にデビットカードがゴムバンドで縛りつけられている。中の厚紙には「IT'S A GOOD DAY」の挨拶と、「ワクワクしていますか？ 私達は舞い上がり気味です」とのメッセージ。銀行サービスとは思えないほどカジュアルだ。

「Simple」  
むかつかない銀行サービス

【図表6】 Simpleから送付されたカードと封筒



カード表面に貼られているシールに記載されている番号に電話してカードをアクティベートするよう指示がある。音声プロンプトの指示通り操作してアクティベートを完了したが、その後でカードの氏名のスペルが違っているのに気がついた。名字の最後が「SHI」で終わるのに「HI」になっている。封筒の宛名も同様に間違っている。オペレータと話すオプションを選ぶとすぐにオペレータが出た。氏名のスペルが違っていると伝えた。

氏名のスペルはWebサイトで入力したときに自分で間違えた可能性もあるが、その辺は追及されない。オペレータは「このまま使っても問題ないけれど、新しいカードが欲しいですか」と言うので、欲しいと答えたら、再発行してくれることになった。通常はカードの再発行にはほぼ郵送代相当の2ドルの手数料がかかるはずなのだが、この手数料が今回は取られるのかどうか、不安と興味が錯綜する。取られても仕方がないと思っていた。

それから1週間ほどしてカードが届いた。今度は氏名が正しく表記されていた。Webで口座を確認すると、カード再発行の手数料2ドルが一旦引かれ、後で返金されていた。前回同様、電話でカードをアクティベートした。早速ガソリンスタンドで使ってみたら問題なく使えた。

次にSimpleの口座をPayPalに連結させてみた。PayPalに口座を開くと現金を出し入れする銀行口座を登録するよう指示される。これにSimpleの口座が登録できるのかを試してみた。PayPalの設定画面でSimpleの口座番号を入力すると、口座確認のためPayPalから数セントの送金を2回するので、その送金額をPayPalの設定画面で入力するよう指示される。

早速Simpleから入金を知らせるメールが届いた。

## 【図表7】 PayPalからの入金を知らせるメール

**Hi Yoichi!**

Looks like you received some trial deposits this morning from PayPal. **Sign in to Simple.com** on your computer or open up your Simple mobile app to see the amounts, then sign in to your PayPal account to confirm them. Once you've done that, transfer some funds into Simple. You'll have your funds in a few days! Woo!

We hope you love Simple so far—we think it's the best way to save and spend, and we hope you agree!

-The Team at Simple

「PayPalから今朝、口座確認用の入金がありましたよ。パソコンかモバイルアプリでSimple.comにログインして金額を確認してから、PayPalアカウントにログインして再確認してください。それが済んだら、Simpleの口座にいくらか入金してください。数日で使用可能になります。ウー！」という内容だ。

通常の銀行だと、何も連絡がないか単に入金があったとの通知が来るところだが、Simpleの場合はPayPalの口座確認用だということまで把握して、その手続きまで案内してくれるという親切さだ。しかも銀行とは思えないほどカジュアルだ。最後の「ウー！」というのはちょっと意味不明だ。

次に日本からの送金ができるのかも試してみた。日本の銀行から海外送金をするためには、まずオンラインバンキングで送金先銀行名、送金先銀行のSWIFTコード、ルーティング番号、支店名、支店の住所、口座番号、受取人、受取人の住所などを記入して送金先の口座を登録しないといけない。Simpleの場合は本物の銀行ではないし、支店もなければSWIFTコードもないようなので、うまく送金ができるのか不安だった。

Simpleにログインして自分のアカウント情報を確認すると、銀行名はBancorpとあり、ルーティング番号と口座番号は確認ができた。BancorpのSWIFTコードもWebサイトで確認ができた。Bancorpの支店は特にないので、支店名と支店の住所はサンフランシスコとだけ記載して登録してみた。

数日後、日本の銀行から確認の電話がきた。SWIFTコードがWells Fargo銀行のものになっているが間違いはないかとの確認だった。おそらくBancorpにはSWIFTコードがないので経由銀行のものを使っているのだと思われるが、このSWIFTコードで登録すると必ずWells Fargo銀行経由となり、余計な手数料等がかかる可能性がある

るという。送金元銀行のニューヨーク支店から直接Bancorpに送金した方がいいというので、そのようにしてもらった。

数日後に送金先口座の登録が完了したとの通知が郵送された。早速オンラインで送金手続きをしてみた。日本側の銀行の送金手数料はいつもと同じ3,000円。この他に今までは送金先銀行の手数料が14ドルかかっていたのだが、Simpleの手数料一覧によると、これがかからないはずだ。

オンラインで海外送金手続きをしてから1週間位経ったがSimpleからは送金到着の連絡がなかった。念のためSimpleにログインして口座を確認してみたら、送金した金額が既に入金されていた。入金の日付はオンラインで送金手続きをした翌日になっていた。Simpleからの連絡がなかったのが少し気掛かりだが、処理は迅速に行われ、手数料も取られていなかった。これはなかなかいいかもしれない。

そういうわけで、Simpleの使い勝手は今のところ良好だ。

### 3 銀行への不信と不満

#### 3 - 1 ウォール街を占拠せよ

2011年9月17日、ニューヨークのウォール街で群衆がデモを始めた。いわゆる「Occupy Wall Street」運動だ。社会的・経済的不平等や、特定企業の政府との癒着や影響力行使などに反対するものだが、特に金融機関に対する不信や不満が爆発したという性質が強い。

金融機関への不信や不満の種として典型的なものに、2008年のリーマンショックがある。当時のアメリカの5大投資銀行・証券会社といえばゴールドマン・サックス、モルガン・スタンレー、メリルリンチ、リーマン・ブラザーズ、ベアー・スターンズの5社だったが、そのうち下位3社がサブプライムローン問題で破綻した。リーマン・ブラザーズは潰れ、メリルリンチはBank of America (BoA) に吸収され、ベアー・スターンズはJP Morgan Chaseに吸収されるという処理が行われた。

最大手のゴールドマン・サックスも不良債権を証券化した金融商品を大量に販売していたので、サブプライムローン問題で莫大な損害を被る可能性があったのだが、政府の不良債権救済プログラム (TARP) により100億ドルの公的資金による援助を受けることができた。さらにリスクヘッジのための保険を掛けていた。その保険の引受会社だったAIGも破綻の危機に瀕していた。AIGが破綻すると保険金は受け取れなくなるところだったのだが、AIGは政府から850億ドルの公的資金による救済を受けて破綻を回避することができた。その結果ゴールドマン・サックスは無事130億ドルの保険金を受け取ることができた。つまり、ゴールドマン・サックスはTARPの100億ドルとAIGの130億ドルという、二重の救済を公的資金により直接・間接に受けた



ことになる。その直後に、ゴールドマン・サックスの役員らに多額のボーナスが支払われたことから、国民は怒り心頭に発することとなる。

政府がリーマン・ブラザーズを救済せずに、ゴールドマン・サックスを優遇するような決定を行ったことに関しては、当時のポールソン財務長官がゴールドマン・サックスの前CEO兼会長だったということや、同社が伝統的に財務長官を始めとする政府の要職に多くの人材を送り込んでいたことから、政府との結びつきが強く、癒着しているとの疑念がある。これも国民にとっては不信の種だ。

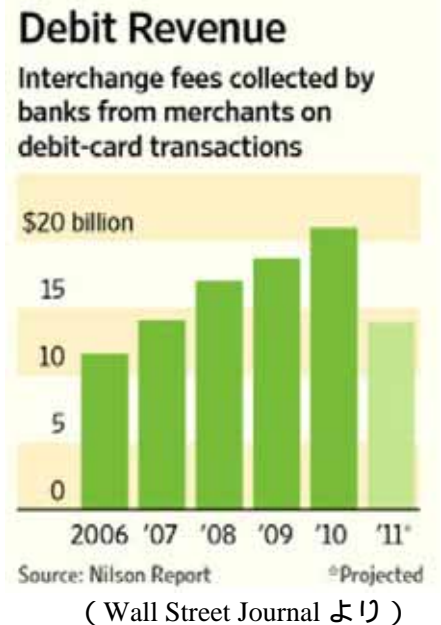
さらに、政府が多額の税金を投じて特定の銀行をせつせと救済しても、国民の生活は一向に良くならない。失業率は高く、仕事がない状態が続く。住宅価格も高騰したままだ。これが国民の不満の大きな要因だ。

そのような不信や不満が爆発した「Occupy Wall Street」の最中に、BoAがデビットカードの使用料を新たに設定する計画であることが内部メモによって明らかになった<sup>④</sup>(脚注)。2012年初めからデビットカードの使用に対して月額5ドルを徴収するというものだ。他の銀行も同様の手数料を既に実施しているところや計画しているところがあり、実施していない銀行もほとんどが追随すると見られていた。

各銀行がこぞってこのような動きに出ていたのは、2011年6月に連邦準備制度理事会が、デビットカード手数料に上限を設定することを決定し、10月1日から実施されることになっていたからだ。顧客がデビットカードをスワイプするたびに加盟店は銀行に手数料を支払うことになっている。この手数料はそれまでは銀行が決めていた。平均して1回あたり44セントだった。これが新たなルールにより、1回あたり24セント以下に制限されることとなった。100億ドル以上の資産を保有する銀行が対象だ。これにより、米国の大手銀行全体で年間66億ドルの収入減が見込まれていた。BoAだけで年間20億ドルの収入減だ。これを補うために各社は手数料を値上げしたり、ポイント制度などの特典を縮小・廃止したりなど、サービス悪化、手数料上昇につながる諸施策を実施・計画していた。

BoAのデビットカード手数料もそのような施策の一環だ。その計画が、たまたま「Occupy Wall Street」の真最中に発覚したことから、活動家らの矛先が一気にBoA

【図表 8】デビットカード手数料収入



<sup>④</sup>(脚注)

<http://online.wsj.com/article/SB10001424052970204138204576600800330404330.html>

に向けられることになった。

主要都市のBoAが入居するビルの前でデモが行われるなど、運動が全国に飛び火した。2011年11月16日にサンフランシスコ金融街のBoA支店前で行われたデモには数百人が参加し、銀行のロビーにまで活動家が入り込み、約100人が逮捕される事態となった<sup>☞(脚注1)</sup>。ただし、この時のデモ参加者はほとんどがUCバークレイの学生で、授業料値上げや教育予算削減に反対する者が多かったようなので、必ずしも銀行に対する不満だけでデモに参加した人たちばかりとは限らないが、庶民を苦しめている諸悪の根源として大手銀行が象徴的な存在になっていたことは間違いない。

なお、BoAは「顧客のフィードバック」を考慮して、デビットカード手数料の計画を撤回する旨、2011年10月末に発表している。他の銀行も既に手数料を徴収していたところは廃止し、計画していたところは撤回するなど、デビットカード手数料に関しては徴収しない動きが主流となった。これはOccupy運動の成果といえる。

ただし、デビットカード手数料は表向きには取らないことになったが、銀行は何とかして収入の不足分を補う必要があるので、別の目立たない形で収入増を図ろうとする動きが出始めた<sup>☞(脚注2)</sup>。たとえばデビットカードの発行手数料を新たに設定する、小切手をスマートフォンで写真にとって預け入れると1回につき50セントの手数料を徴収する、国内送金で受取人から15ドルを新たに徴収するなどだ。アナリストによれば、銀行は収入不足を補うために、1顧客あたり月々15ドルから20ドルを追加徴収する必要があると分析している。これをあからさまにやると反発を受けることを、銀行はOccupy運動から学んだ。これからは目立たないようにやるしかない。

銀行が収入不足の懸念を声高に叫んで手数料値上げの正当化を図ろうとしている一方で、BoAのCEOであるBrian Moynihan氏の2011年の報酬が810万ドルだったことが報道された<sup>☞(脚注3)</sup>。前年の190万ドルから4倍に増加したという。それどころか、CEOの報酬を上回る幹部が3人もいたそうだ。これでは銀行に対する不信や不満は解消されるはずがない。

### 3 - 2 むかつく銀行

銀行に関してむかつく体験をしているのはReich氏や筆者に限ったことではない。銀行のユーザーレビューの投稿サイトなどには、銀行に対する不満がいくつも寄せ



<sup>☞(脚注1)</sup> <http://articles.latimes.com/2011/nov/17/local/la-me-sf-occupy-20111117>

<sup>☞(脚注2)</sup>

[http://www.nytimes.com/2011/11/14/business/banks-quietly-ramp-up-consumer-fees.html?\\_r=0](http://www.nytimes.com/2011/11/14/business/banks-quietly-ramp-up-consumer-fees.html?_r=0)

<sup>☞(脚注3)</sup> <http://jp.reuters.com/article/businessNews/idJPTYE82S01320120329>

られている。たとえばBank Trackerに投稿されたのは、以下のような不満だ<sup>①</sup>。

この銀行はオーバードラフト手数料が37.50ドルかかる。同じ日に引き落とし予定が9.92ドルと38.49ドルの2件あったのだが、口座には16ドルしか残っていなかった。9.92ドルの支払いには問題ないが38.49ドルの支払いには足りなかった。この状況で銀行がやった処理には驚いた。最初に38.49ドルを引き落とししたのだ。当然全額の引き落としができず残高はマイナスとなる。これに対してオーバードラフト手数料37.50ドルを徴収した。次に9.92ドルを引き落とそうとした。当然これも引き落としができないので、さらにオーバードラフト手数料37.50ドルを徴収した。結局、銀行はオーバードラフト手数料として2回分の合計の75ドルを徴収した。最初に9.92ドルを引き落とししてくれたら、オーバードラフト手数料は1回分だけで済んだはずだ。何という顧客サービスだ。この厳しいご時世に、銀行は顧客を助けるどころか搾取しているではないか。

同じくBank Trackerの別の投稿では、銀行のカスタマーサービスに対する苦情が寄せられている<sup>②</sup>。C銀行ではオンライン取引をするといちいち確認の電話がくる。これまでにパスワードや秘密の質問で一度も間違えたことはないが、特に金額が大きかったり国際取引だったりすると過剰に警戒するようだ。今回もカスタマーサービスから取引の確認をしたいとの電話がかかってきた。詐欺の電話かもしれないので、念のため電話番号を聞いてかけ直した。スペシャリストとやらの担当者は、秘密の質問を浴びせてきた。完璧に答え、何も問題ないだろうと確信した。しかしまだ信用されていないようだった。さらに30分ほど質問に答えた後、担当者は私がC銀行に送金した際の送金元の銀行に確認すると言い出した。しばらく待たされて、送金元の銀行と三者通話になった。どちらの銀行も私にとっては15年以上も取引のある銀行だ。ところが私がパスワードを知らせないと取引の確認ができないことがわかった。結局私は支店の窓口に出向かなければならないはめになった。あの電話での長い確認は何だったのだろう。仕事中に邪魔されて、しかも非常に失礼な態度で、すべて「あなたのためだから」と言う。無能な人はどこにでもいるが、C銀行はそのような従業員を使って顧客の時間を無駄にして喜んでいるように見える。

最後に、既存銀行の中にもそれほどサービスの悪くない銀行やサービス改善に努めている銀行もあることを付け加えておきたい。そのような銀行の1つと見られるAlly Bankが流しているテレビCM『Blender』が、一般的な既存銀行に対する顧客の



<sup>①</sup> (脚注1)

<http://www.mybanktracker.com/bank-reviews/Huntington-Bank/overdraft-fees-9180>

<sup>②</sup> (脚注2)

<http://www.mybanktracker.com/bank-reviews/Chase/Chase-customer-service-is-incompetent-and-rude-9183>

「Simple」  
むかつかない銀行サービス

もう1つの不満を象徴的に表わしている<sup>④</sup>（脚注）。

【図表9】Ally BankのテレビCM『Blender』



ドライクリーニング店の受付には人の代わりにミキサーが置いてある。ご用の方はミキサーをお使いくださいとの説明がある。

客が次々に入ってきて、ミキサーのスイッチを入れるが、誰も出て来ない。呼べど叫べど誰も出て来る気配がない。客はフラストレーションが溜まり、絶望に陥る。



実はこれは既存銀行の典型的な実態だ。なぜ銀行は顧客の嫌がることをするのだろうか。

あなたの銀行が24時間365日、生身の人間が対応してくれないのであれば、あなたはAlly Bankを必要としている。

あなたのお金はAlly Bankを必要としている。

#### 4 おわりに

米国の銀行サービスの実態を知れば知るほど、Simpleのようなサービスを必要とする声が高まるのも無理はないと思えてくる。Occupy運動の主張にもあるように、国民の「99%」は社会的弱者で、日々の生活でさまざまな苦勞を強いられている。一方、銀行の経営者らは「1%」の富裕層に属する人々だ。税金投入で救済を受けた上、庶民から高い手数料を搾取し、富裕層がますます潤っているということに対する不信感は根強い。その上、窓口やカスタマーサービスでは失礼な態度や不親切なサービスでむかつくような体験をさせられたのでは、庶民はたまったものではない。

銀行に対する不満は最近出てきたものではないだろうが、今まではその不満をサービス改善や新サービス開発につなげるだけのパワーや手段がなかったように思う。これまでは顧客の不満は個人のレベルで収まっていた。この状況が最近、ソーシャ



<sup>④</sup>（脚注） <http://www.ally.com/about/ally-story/commercials.html>

「Simple」  
むかつかない銀行サービス

ルメディア等の発達により大きく変わっている。ソーシャルメディアにより人々の声が増幅され、まとまった大衆の声として広く拡散し、デモなどの集団行動につながる事が容易にできるようになった。庶民が発言力を持つようになったといえる。これにより庶民の声が銀行や社会に届き、サービスの改善につながったり、新サービスを生み出したりする原動力になっている。

また、近年のコンピュータやIT産業の発達を背景として、Simpleのようなサービスを可能にする技術や発想が生まれ育ってきたということも重要な要素だ。Simpleは銀行のUIを改善した新たな銀行サービスといえる。背後の提携銀行はカスタマイズされた銀行サービスを作るためのAPIを提供する。Web 2.0の概念が銀行業界にも応用され、Banking 2.0が進行しているとも言われている。このような新しい技術や発想が、ソーシャルメディア等による庶民のパワー増大と相まって、銀行業界にも革新的なサービスが続々と生まれる環境が整いつつある。

この変革の波は銀行業界に限ったことではない。そもそも米国のサービスの悪さは銀行に限らない。行政や、保険、通信などの民間企業でもサービスの悪さが多々指摘されている。サービスの悪い業界ほど、顧客の不満の程度やエネルギー量も多くなっていると予想されることから、大きな変革を遂げる可能性がある。

景気低迷の長期化や企業業績の悪化など、マイナス要因もないわけではない。厳しい状況の中で企業は利益確保を優先せざるをえず、顧客サービスが後回しにされているケースも少なくない。そういった状況下でも、工夫次第では顧客に優しいサービス提供することが可能であることをSimpleが示そうとしているように見える。

問題はこのようなビジネスモデルが今後成功・発展するかどうかだが、それを見極めるにはもう少し時間が必要だ。庶民の声から生まれたサービス、顧客を真に大切にしている企業、そういうサービスや企業が生き残り、発展できる社会でなければいけないと思う。厳しい競争下で生き残るためには、やはり顧客を大切にしないとだめだ、ということを誰もが実感できるような社会であってほしい。Simpleはそれを実証する試金石であるといえる。

## 【執筆者プロフィール】

氏名：高橋 陽一（たかはし よういち）

経歴：KDD（現KDDI）にて海外通信事情の調査、サービス企画、海外の通信事業者との交渉、法人営業等を担当した後、1995年よりカリフォルニア支社（ロサンゼルス、サンフランシスコ）勤務。1999年より外資系通信事業者の日本オフィスに勤務。2006年より日本のIT企業にて米国現地法人の設立、運営等を担当。2010年4月よりKDDI総研にて特別研究員として、海外の通信市場・政策動向の調査分析に従事。2011年9月よりサンフランシスコ在住。