

2023 年版

金融メタバースの今!! ～活用実態の先進事例を探る～

2023 年 3 月 発行

アंकパートナーズ（同）では、金融サービス産業を中心に市場研究を行ない情報発信やマーケティング資料を発刊している市場調査・コンサルティング機関です。

この度、金融機関のメタバース参入・活用の事例や取組みを調査し、

「2023 年版 金融メタバースの今! ～活用実態の先進事例を探る～」を発刊しました。

■発刊の狙い

現在、メタバースと言えばエンターテインメント系が話題となっている一方で、コロナ禍を契機に「ビジネス」や「社会課題の解決」での活用が広がり始めている。

このビジネス面のうち、金融機関の約 20 社が金融メタバースに取り組んでいる（弊社調べ）が、このうち 5 社から金融領域での展開先進事例を取材し、イベント参加の目的、社内体制の現状、展開までの課題や対応策、参加のメリットや効果・成果などを詳細に情報収集した。また、実証実験や社内外活用など他のプロジェクトの事例も併せて取材した。

金融機関のメタバースへの取組み先進事例を探り、今後、金融メタバースの活用を検討している金融機関の一助とするため、先行事例集としてまとめたのが本レポートです。

■掲載内容

金融機関 5 社の取組み先進事例、プラットフォーム（1 社）から見た金融メタバースへの社会性、取組み意義、金融機関の活用のための取組みをヒアリング。

上記、金融機関の主な掲載内容は、メタバース活用の背景・目的、展開までの取組み・担当部署・人員数、導入までの課題や対応策、メタバース上での具体的な展開内容、展開の成果と新たな課題及び対応策、今後の展開意向など。

プラットフォームの掲載内容は、これまでの取組み・展開、金融機関等が参加することへの意義、社会性等への考え、金融機関等が展開する上での課題と自社での対策・取組み、今後どのような世界・空間を提供したいかなど。（掲載内容の詳細は目次参照）

金融メタバースの動向をまとめた「総論・展望編」、業界各社の取組み項目毎に比較分析した「具体事例・分析編」、個別企業の取組み事例を 1 社毎にまとめた「個表編」を掲載。

※個別事例掲載企業は、みずほフィナンシャルグループ、島根銀行、SMBC日興証券、三井住友海上火災、アコム金融機関等 5 社、ガイアリンク（GAIA TOWN）の 1 社の計 6 社

■様々な疑問の解決の糸口が見つかる先進事例研究の一冊!!

- ・ 参入のための社内体制構築は？ いざスタートする時の集客戦略はどうする？
- ・ 認知向上、出展効果は高いのか？ 新たなイメージの醸成効果は？
- ・ VR酔いの不安があるが・・・ スマホ対応も必要？
- ・ Z世代と新規顧客との親和性はあるのか？
- ・ 投資、生損保販売、どうする？

= 掲載内容のサマリーと内容見本 =

■金融機関のメタバース活用事例の変遷～2022年は16社の金融機関がメタバースを活用～

■現在はイベントが主流だが、コンテンツ提供や実証実験へ発展

金融機関等のメタバース活用事例は2021年から確認できた。

2021年は2社、2022年は16社（他VR・3D店舗は2社）に拡大。更に2021年は証券会社と信託銀行の2業態のみであったが、2022年は都市銀行をはじめ保険会社、消費者金融会社など10業態へと広がりを見せている。

活用事例は、メタバースプラットフォームが主催するイベントへ、PR等を目的にした参加が主なもの。中には新卒採用、内々定式などの社内利用や実証実験の事例もある。

2023年に入り、保険代理店のアバターを通じて保険の相談・販売提供を始める生損保の具体的な動きも見られる。また、島根銀行、SMBC日興証券、三井住友海上火災など、将来的にメタバース上に支店やサービス拠点の開設を目指したいとする企業もある。

メタバース展開の件数及び展開内容は2021年から2022年にかけて大きく変化したことが分かる。メタバースにおける展開内容を件数ベースで見ると、イベント参加が52%、次いで多いのは情報・コンテンツ・サービス・商品提供の28%であった。実証実験や提携なども10%前後となっており、実装に向けた動きが顕著になっている。

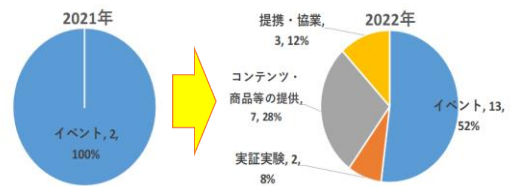
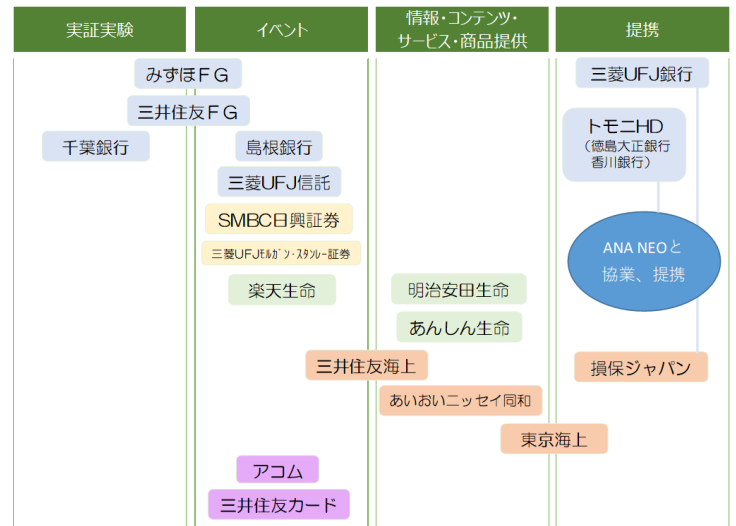
今後も引き続き検証を重ねる企業や、メタバース参入検討企業からプラットフォームや先行企業への多数の問い合わせや情報交換の依頼もある。こうした動きから2022年以上に、2023年は新規のイベント参加や社内での活用が活発化すると推察する。

■今後は商品・サービス提供、支店の開設も視野に

将来展開は、メタバース上に支店を設置、新たなサービス・商品提供を検討。

実務上の技術的課題、倫理的課題に加え法整備の課題が山積み。加えて、決済サービスの提供やそのためのシステムのセキュリティ構築も重要な課題。人繰り対応から、AIとアバターのハイブリッド対応も視野。

	2021年	2022年	今後
都市銀行		みずほFG/銀行(イベント) 三井住友FG(イベント) 三菱UFJ銀行(実証実験)	みずほFG/銀行(実証実験)
地方銀行		島根銀行(イベント) 千葉銀行(内々定者向け、イベント) 東京スター銀行(VRラウンジ)	島根銀行(メタバース支店、イベント)
信金、信組、労金		しまね信用金庫(イベント) (瀬戸信用金庫(3D店舗))	
信託銀行	三菱UFJ信託銀行 (新卒採用イベント)	三菱UFJ信託銀行 (VR信託博物館)	
証券	SMBC日興証券(イベント)	SMBC日興証券(イベント) 三菱UFJモルガン・スタンレー証券(イベント)	SMBC日興証券(メタバース支店)
生命保険		明治安田生命(イベント) 楽天生命(イベント)	東京海上日動あんしん生命(2023年～:相談)
損害保険		三井住友海上火災(保険販売、イベント) あいおいニッセイ同和損保 (社内外コミュニケーション) 損保ジャパン(実証実験、入社式など)	三井住友海上火災 (商品・サービス開発、メタバース支店) あいおいニッセイ同和損保(商品・サービス開発) 東京海上日動火災(2023年～:販売、 今後:防災コンテンツ、商品・サービス開発)
クレジット会社		三井住友カード(イベント)	
消費者金融		アコム(イベント)	
その他			東京海上日動パートナーズ (2023年～:保険相談、契約) ほけんの窓口(2023年～:保険相談、契約) アंकパートナーズ調べ



2023年版 金融メタバースの今!! ～活用実態の先進事例を探る～

価格(税込み)	【PDF版】132,000円(本体価格:120,000円)	
発行日、体裁	2023年3月24日、A4判 126ページ	
発行所	アंकパートナーズ合同会社	
ホームページアドレス	https://www.ankhpartners.com	
お問い合わせ先	info@ankhpartners.com	(tel) 090-9158-3109

= 掲載内容のもくじ =

調査要領

サマリー

- (1) 国内参入金融機関は 19 社、業態間での展開に差異
- (2) 取材掲載企業は金融機関 5 社、プラットフォーム1 社の計 6 社
- (3) 金融メタバース活用の目的、成果
- (4) 金融メタバース活用の満足度と理由
- (5) 金融メタバース活用の課題と対策、メリット
- (6) イベント参加の今後の意向
- (7) 金融メタバースの将来展開

第 I 章 総論・展望編

1. 金融機関のメタバース活用事例の変遷～各社リリースより～

- (1) 2022 年は 16 社の金融機関等がメタバースを活用
- (2) イベントが主流だが、今後は商品・サービス提供、支店開設も

2. 取材＆リリースでメタバースの活用目的と展開内容を整理

- (1) 参入 19 社の業態間で展開の差異が見られる
- (2) 都市銀行は実装化に向けて実証実験段階
- (3) 地方銀行は社内外利用や社会課題解決進める、証券会社は投資行動の有用性を検証
- (4) 将来の生保販売を見据え健康サポーターとして活動する生保会社
- (5) 新商品・サービス提供を進める損保会社
- (6) 顧客接点の新チャンネル・メタバースに期待するノンバンク
- (7) 金融メタバース活用の中心はイベントだが、コンテンツ提供や実証実験へ発展

3. メタバース関連の主な動向

- (1) 金融機関のメタバース活用は 2021 年から
- (2) 2022 年から金融機関が積極化、イベント参加、実証実験始まる
- (3) 周辺業界ではプラットフォーム、ワールドの提供に異業種参入相次ぐ

4. 金融メタバース活用の成果

- (1) イベント参加の実績
- (2) 導入～展開後までの課題と対策、メリット

5. 金融メタバースの将来展望と課題

- (1) イベント参加の継続意向
- (2) 将来の展開と課題

第 II 章 具体事例・分析編

1. 金融メタバース活用の狙い

- (1) 目的
- (2) 経緯
- (3) ターゲット

2. 活用・参加までの取組み状況

- (1) 取組み開始時期
- (2) 担当部署、人員数
- (3) システム投資・開発内容
- (4) 導入までの課題と対策

- ① 導入までの課題、苦心した点
- ② 導入課題、苦心した点への対策

3. メタバース上での具体的な展開

- (1) 展開状況（イベント参加、実証実験、NFT、社内活用等）
- (2) プラットフォーム等
 - ① プラットフォーム
 - ② アクセス手段と推奨の OS、VR の必要の有無、暗号資産口座の必要の有無
- (3) 参加者の行動と留意点
- (4) 展開時期

4. 展開の成果

- (1) 利用人員、会員獲得数、年代層等
- (2) 展開・参加で得られたメリット、自己評価、満足度、その理由
- (3) 達成度（将来的な展開に対する現状の達成度）
 - ① 技術面、UI 等に関する達成度
 - ② ビジネスや企業イメージ向上、会員獲得に対する達成度
- (4) 展開後の新たな課題
 - ① 金融機関の見方
 - ② プラットフォーマーの見方

5. 今後の展開

- (1) 今後の継続意向
 - ① 金融機関の今後の継続意向
 - ② プラットフォーマーから見る金融機関の参加意義と社会性
- (2) 将来的な計画、本業ビジネスとのリンクについて
- (3) 将来展開に向けての課題、解決策（自社、業界）

第三章 個表編

(株) みずほフィナンシャルグループ

(株) 島根銀行

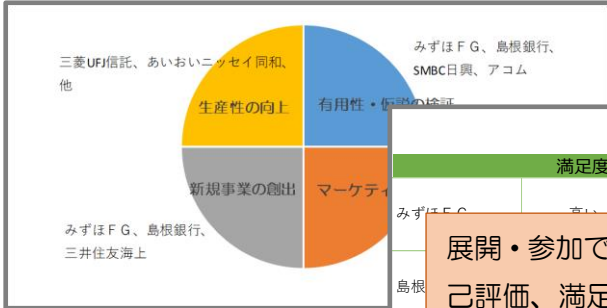
S M B C 日興証券 (株)

三井住友海上火災保険 (株)

アコム (株)

(株) ガイアリンク

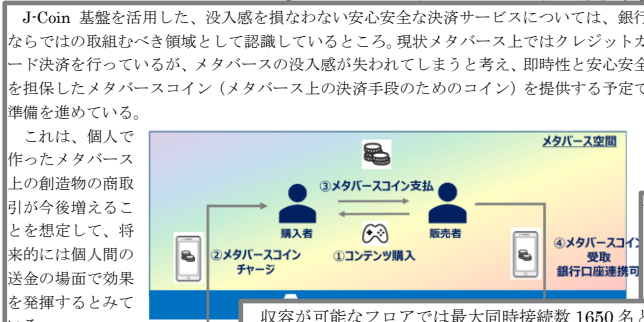
■ 具体事例・分析編の内容見本



<図表 30 満足度と理由>

満足度	理由
高い	社外の事業会社から「メタバースでの協業」、地方銀行から「金融のメタバース活用の在り方」などの問い合わせやコラボレーションの場が多く持った。2023年3月に実施予定のイベントとなり、現段階では自己評価はしにくい。取組めた点はよかった。
中	参加者も多かったが、企画に参加して今後どのように活用していくか、という点で、意義は大きく、来場者の投資への意識変容の確認もできた。
低い	グループ会社や他出展企業とのつながり、連携がもてるようにしたい。

展開・参加で得られたメリット、自己評価、満足度、その理由 より



J-Coin 基盤を活用した、没入感を損なわない安心安全な決済サービスについては、銀行ならではの取組むべき領域として認識しているところ。現状メタバース上ではクレジットカード決済を行っているが、メタバースの没入感が失われてしまうと考え、即時性と安心安全を担保したメタバースコイン（メタバース上の決済手段のためのコイン）を提供する予定で準備を進めている。

1回目のイベントでは、社員への啓蒙も狙ったが、アクセス環境がデバイスへの依存度が高かったため、参加できない社員が多数いた。しかしながら事前のPRも奏功、メタバースの来訪、周知効果が高かった。

- ◇「法規制対応・確認」、
- 本人認証への対応 → 金融サービスの提供はしない
- 勧誘、契約 → 金融サービスの提供はせず、座談会

各社個表 より

企業名	みずほフィナンシャルグループ
島根銀行	
SMBC 日興証券	2 回目の 2022 年夏は 延べ 28 万人
三井住友海上火災保険	

展開の成果
利用人員、年代層 より

取容可能なフロアでは最大同時接続数 1650 名となっている。

金融機関についていえば、ステークホルダー向けのプロモーションや単なるイベント参加に留まらず、座談会や投資相談など来場者とのコミュニケーションや企業内イベント（社内表彰式、内々定者向け交流イベント等）などのサポートをしてきているのは、おそらく当社が日本初なのではないかと自負している。

これまで金融機関としては、海外では世界銀行をはじめ多くの金融機関が Virbela を利用し、ブロックチェーンのイベントを主催するなどしている。国内では銀行が 4 社、証券会社が参加した。問い合わせも増えてきており、今後も参加金融機関は増加する。

ことへの意義、社会性等への考え

が主流であるが、来場者とのコミュニケーションや企業内イベントの開催など地域社会への貢献、地元を盛り上げるというアプローチなど、こうした動きは、金融機関にとっても非常に大きな波及効果がある。



4. 金融機関等が展開する上での課題と自社での対策・取組み

金融機関の出展に当たり、セキュリティレベルの担保が課題となった。当社では、ワールドワイドのサービス提供をしていることから Amazon の AWS というサーバーを使用しており、セキュリティは担保されており、提供されたセキュリティチェックシートに対してクラウドチェックを行い対応した。メタバース空間上にアップロードされた資料などは暗号化されることでセキュリティも担保される。

30 代の男性がメイン。く、社内への啓蒙活動が難しかった。冬のイベントでは、デバイス

者に限定し、招待する。

意に調整し取組む

人員確保、人繰りで、常時 2~3 人に対応。常駐し、来場者と会話、アバター（人）が対応する必要がある。

し、結果を役員に示し承認を得る

の課題対策>

策

会、金融教育の要素を取り入れた体験

ううえで、既に導入していた決済プラットフォームのあったみずほリサーチ&テクノ