

「金融のスーパーコネクター」が生み出したインバウンド対応ソリューション

クロスボーダー決済の新機軸 シームレスな顧客体験を創出

訪日外国人旅行者数がV字回復している今、インバウンドは大きなビジネスチャンスだ。重要なのは言語対応だが、商品やサービスの説明だけでなく、決済面での見直しも競争優位性の確保につながってくる。そうしたニーズに応える決済ソリューションを提供しているのが、1865年に誕生し、世界62の国と地域で金融サービスを展開するHSBCだ。ECサイトやアプリのコンバージョン率を改善し、決済コストの大幅な削減も実現しているそのソリューションについて詳しく話を聞いた。

〈HSBC〉

日本円のみ表示では 価格透明性が低下する

日本政府観光局（JNTO）によれば、2023年10月の訪日外国人旅行者数は251万6500人となり、コロナ禍前年の19年の同月を上回った。コロナ禍で大きく落ち込んだインバウンドビジネスが、再び活況を呈している。そうなるに顕在化してくるのが、クロスボーダー決済の課題だ。HSBCグループ香港上海銀行 マーケッツ&セキュリティーズ・サービス事業法人営業部長の麓竜大氏は次のように説明する。

「価格の表示は大きな問題です。海外消費者にとっては、日本円で表示されても高いのか安いのかすぐに

はわかりません。価格透明性が下がれば利便性が失われてしまいます」

ならば、言語だけでなく通貨別の価格を表示すればいいという話だが、そう簡単にはいかない。なぜならば世界には約180種類もの通貨が流通しているうえ、為替レートは秒単位で変動しているからだ。購入を検討している間に価格が変動するだけならばともかく、キャンセルや返品時の対応は難しいだろう。

多数の通貨に対応し、 決済コストも削減

この課題を解決するため、HSBCが提供するソリューションが、円貨建ての商品やサービスをエンドユーザーの自国通貨建てでオンライン

ン表示・決済できる「MCP (Multi Currency Pricing)」だ。最大の特

徴は、為替レートをクレジットカード会社ではなくHSBCが提供し、一定時間同一レートを保証している点にある。一般的なクロスボーダー決済では、購入数日後にクレジットカード会社が為替レートを決定するため、実際の自国通貨の支払いは想定以上となるケースが多いが、MCPならば購入時点で確定する。価格透明性が格段に向上するうえ、130種類の通貨、175市場（国／地域）への送金に対応し、24時間365日休まずサービスが提供されているので、世界中にシームレスな購買体験を提供できるのも大きなメリットだ。

「エンドユーザーのUX（ユーザー

エクスペリエンス）が改善しますので、コンバージョン率の向上も見込めます。また、一定時間同一レートの保証は最大2週間まで設定ができます。返品やキャンセル時に購入時レートでの精算も可能です」（麓氏）

為替レートをHSBCが提供しているため、独自の為替マージンを設定できることから、決済コストの大幅な改善が期待できるのも見逃せない。エンドユーザーの顧客体験向上とコストの最適化が同時に実現するというわけだ。

日本航空も導入 DXの切り札

HSBCがこのようなソリューション



HSBCグループ 香港上海銀行
マーケッツ&セキュリティーズ・サービス
事業法人営業部長

麓 竜大 Fumoto Ryuta

運賃・お支払い額

大人 x1	\$ 8,650.00 (HKD)	合計	\$ 10,240.00 (HKD)
税金・燃油特別付加運賃 など 内訳	\$ 1,590.00 (HKD)	計算結果*	¥ 196,559 (JPY)
			MCPレート 1 HKD = 19.195207 JPY

■税金・燃油特別付加運賃のご案内

別の通貨で支払う(多通貨決済/MCP)

別の通貨でお支払いを希望の場合は、以下より通貨を選択してください。多通貨決済についての詳細は[こちら](#)をご確認ください。

支払い通貨の選択

JALカードをご利用の場合は、出発地のオリジナル通貨もしくは日本円のみでのお支払いとなります。

航空券の購入時にMCP通貨を選択すると、計算結果が表示される(JAL公式サイトより)

シオンを提供できるのは、グローバルネットワークと為替のリスクマネジメントにおいて伝統的な強みを持つからだ。決済の実績は22年だけで600兆米ドルを超えており、顧客と経済の橋渡しをする「金融のスーパーコネクター」として、世界のリーディングバンクの一角を担ってきた。クロスボーダー取引に関する為替ヘッジなどの金融ソリューションも幅広く提供し、多くのアワードを獲得している。

「デジタル分野にも積極的な投資

を続けています。とりわけ、大量かつランダムに発生する小口の為替取引に対し、為替プライシングエンジンをAPI接続する『トランザクショナルFX』（以下、TFX）は重要戦略の一つと位置づけて開発に力を注いできました。その中で生まれたのがMCPです」（麓氏）

世界中の顧客によりよい購買体験を届けたいと希求する企業が、TFXに関心を寄せているのは言うまでもない。その中で昨年MCPを導入したのが日本航空だ。

「日本航空様は、これまでWe bサイトで航空チケットを販売していましたが、その国・地域の通貨を使う必要がありました。自国通貨建てで購入金額を確定したいとのニーズを踏まえ一部の国際線においてMCPを順次導入されています」（麓氏）

画面上で通貨も選べるうえ、従来は変動していた後日のクレジットカード決済額も購入時に明らかとなり、価格透明性の向上につながっている。

興味深いのは、日本航空がMCP導入でとくにキャンペーンなどを展開していないことだ。にもかかわらず、エンドユーザーはごく自然に

利用しているという。これはシステムの変更によるストレスを感じることなく、ユーザーメリットを提供できていることを意味している。多国籍の不特定多数の人たちが、スムーズにベネフィットを享受できる意義は非常に大きい。

「クロスボーダー決済ならば、ECサイトだけでなくオンラインゲームなどのサブスクリプションや留学での定期的な授業料の支払いなど、どんな取引でも同様のベネフィットが期待できます」（麓氏）

インバウンドが増えていく今後、電車やバス、タクシーなどの交通機関やホテルなどの宿泊施設に適用すれば、エンドユーザーの利便性向上だけではなく、業務効率化も期待できる。インバウンドDXの推進にもつながるソリューションだといえるだろう。

ビジネスの価値を高める本質的な金融サービス

なお、HSBCでは、オンライン対応のMCPだけでなく実店舗対応の「DCC」(Dynamic Currency Conversion) も用意している。クレジットカードのカードリーダー読み

取りもしくは番号入力で当該通貨を判別し、その通貨での商品価格を表示・決済できるソリューションだ。クレジットカードのスキームに依拠してはいるが、為替レートをHSBCが管理し、一定時間同一レートを保証して24時間365日利用できるのはMCPと同様で、独自の為替マージン設定による決済コスト削減が期待できる点も変わらない。

「ホテルやレストラン、ハイブランドなど小売店全般、チケット売り場や自動販売機での購買体験を向上させることができます。インバウンド対応を拡充するとともに、クレジットカード手数料などの決済コスト見直しや業務効率化を進めたい企業様にはぜひ検討いただきたいと思います」

MCPもDCCも、AIなどを活用して為替リスクマネジメントの精度を上げ、競争力の高い為替レートの提供にこだわっていると強調する麓氏。世界で最も古い金融機関の一つであるHSBCが切り開く先端的TFXソリューションは、従来の銀行の枠組みを超え、顧客のビジネスの価値を高める本質的な意味での「金融」サービスへと昇華しつつあるようだ。