

ゾーナ：ザンビアで モバイルマネーシステムを構築



イニシアティブの概要

2012年、ザンビアのモバイル決済システムのプロバイダーであるゾーナ（ZoonA）は、低所得者、および銀行を利用することができなかった人々への金融サービスの提供で、「ビジネス行動要請」（Business Call to Action: BCtA）に参加しました。

ゾーナのイニシアティブの数値目標：

- 2015年末までに、ザンビア全土で3,000のエージェント、卸売業者、小売業者からなる金融ネットワークを構築する
- 2015年末までに、1か月あたり100万人の利用者に金融サービスを提供できるようにする
- 2015年末までに、ザンビア国内での取引額を1か月あたり1億米ドルまで増やす



ビジネスモデル

ザンビアは、人口密度が低く、貧困率の高い国です。都市圏以外には銀行が少なく、サービス手数料も高いため、ザンビアに住む成人の80%以上が銀行口座を持っていません。その一方で、ザンビアの成人の76%が携帯電話を所有し、その割合は2005年の28%から劇的に増加しています。携帯電話の所有率は貧困層でも比較的高く、農村部の農民の半数以上、また低所得層の人々の46%が携帯電話を所有しています。

そこにビジネス機会があると考えたゾーナは、ザンビアで銀行を利用できない人々への金融サービスの提供を2009年に開始しました（ゾーナとは、ザンビアの主要言語のひとつであるニャンジャ語で「本当」という意味です）。ゾーナが開始したのは、小規模起業家の「エージェント」が運営するキオスクのネットワークを活用した、主に銀行口座を持たない消費者を対象としたザンビア国内の送金サービスです。

ゾーナでは小規模起業家の可能性を信じ、その成長を支援したいと考えています。即時支払いと運転資金融資を組み合わせることで、これらの小規模起業家は、ゾーナのソリューションを頼りにしている数百万人の低所得層の人々の暮らしに役立っています。

ゾーナ CEO
Mike Quinn

ゾーナはその後、サービスの多様化を進め、請求書の支払い、携帯電話の決済機能を使った現金の預け入れと引き出し、企業間（B2B）決済、企業・個人間（B2C）の小口決済なども扱っています。

ゾーナの使命は、新興市場で企業と小規模業者間の取引を支援する世界有数の存在になり、企業の成長を後押しすることにあります。その顧客には、企業と、その消費者をつなぐ小規模起業家のエージェント、卸売業者、および小売業者が含まれています。

たとえば、ゾーナはザンビアの Airtel に電子マネー決済サービス、また Zambian Breweries (SABMiller の子会社) に飲料品流通のための決済サービスを提供しています。



Innovations

that improve lives

イニシアティブの推進方法

現在のところ、ゾーナのエージェントは、1 か月あたり 20 万件以上、1,500 万米ドルを超える金額を処理しています。ゾーナは、エージェント、卸売業者、小売業者からなるネットワークの拡大を進めており、これによって、今後さらに多くの個人、および企業にサービスを提供することが可能になります。

ゾーナのエージェントは、受取人を指定する個人から現金で送金を引き受けます。受取人には携帯電話のショートメッセージサービスで証明書が送信され、受取人は最寄りのエージェントから、その証明書と引き換えに現金を受け取ることができます。このサービスを利用することによって、エージェントの顧客には、安全で便利かつ迅速な金融サービスを利用できるという利点があります。さらに、ゾーナは大手携帯電話会社である Airtel との提携も開始しました。これにより、顧客はゾーナのエージェントで Airtel Money の口座を登録し、現金の預け入れと引き出しを行うことができるようになりました。

また、ゾーナは Zambian Breweries とも提携しており、同社はゾーナのサービスを利用して、小規模な卸売業者とのすべての決済を電子化しています。これらの卸売業者には、これまで在庫の仕入れ

に現金を利用してきたキオスク所有者も含まれています。ゾーナのサービスにより、これらのキオスク所有者は携帯電話を介してリアルタイムで支払いを済ませることができるため、銀行まで出向く時間を省けるようになった一方、Zambian Breweries には、迅速で安全な集金ができるようになったというメリットが生まれました。

ゾーナは、エージェントと卸売業者の双方を対象とする運転資金融資も提供しており、長期返済融資と、より多くの在庫を購入してビジネスを拡大するための短期融資の 2 つがあります。企業とその卸売業者を結びつけ、卸売業者には運転資金を融資することで、ゾーナは金融サービスネットワーク全体の付加価値を高めると同時に、ゾーナのサービスを介した携帯電話による支払い取引件数を増加させることができると期待しています。

ゾーナは取引の規模と種類に応じて段階的に設定した取引料金をエージェントに請求します。エージェントもサービスに対する手数料を顧客より受け取ります。ゾーナのテクノロジーとビジネスモデルは低コストで運用できるように設計されているため、手数料は低所得層にも受け入れられる、競争力のある金額に設定されています。

ビジネスへのインパクト

ゾーナのサービスは1か月あたり1,400万米ドルに相当する20万件の取引を扱い、ほぼ同数の利用者にサービスを提供しています。そして、ゾーナのサービスを介して処理される取引件数の増加とともに、同社の利益も増えることとなります。

ゾーナのB2C、およびB2Bビジネスモデルが成功したことによって、同社は2012年2月に500万米ドルの民間投資を集めました。その結果、会社の規模が拡大するとともに、サービスの機能が向上し、アフリカの新たな国々にサービスを提供する計画も生まれています。

ゾーナは、今後の成長は主にAirtelのような他企業との業務提携によって実現すると考えています。Airtelは、ザンビアのほか、アフリカ、およびアジア地域の20か国以上でサービスを展開している、インドの通信サービス企業です。ゾーナは2013年にAirtelと提携し、ザンビアでAirtel Moneyの電子決済機能を活用しているAirtelの顧客に、現金の預け入れと引き出しサービスを提供しています。また、ゾーナはSAB Millerの子会社であるZambian Breweriesとも提携しており、同社では小規模卸売業者からの支払い、および送金の受け取りに、ゾーナのサービスを利用しています。

開発へのインパクト

ザンビアなどの低所得国を対象とした調査によれば、現金取引への依存度が高い場合、消費者、小売り、銀行にさまざまなコストがかかることがあり、特に貧困層には大きな負担となります。ゾーナのサービスでは、低所得層の顧客が近くのエージェントを利用して、長い距離を移動しなくても、現金の送金と受け取り、請求書の支払い、賃金の受け取りなどを、すばやく安全に済ませることができます。

また、企業はゾーナを通して低所得層の顧客と直接取引をすることができるため、商品供給コストを削減でき、ビジネスの実用性が高まります。たとえばZambian Breweriesは、現金を扱わずに携帯電話

経由で支払いを受けることができるので、コストとリスクを減らしながら、より多くの最終消費者に販路を拡大することができました。

ゾーナの携帯電話を活用した金融サービスは、雇用の創出にもつながります。2015年末までに、3,000を超えるエージェントの職が生まれることが期待されます。

これらの雇用は、それまで仕事を得るのが難しかった人々に安定した収入をもたら

します。ゾーナはそのような雇用の創出に向け、オンライン融資サービスを提供するKivaと提携して、ゾーナのエージェントがマイクロファイナンスを利用できるようにし、キオスクを開設するために必要な初期運転資金を提供しています。2013年末までに、エージェントは取引手数料として1日平均50米ドルの収入を得られるようになると期待されています。





次のステップと波及効果

ゾーナのビジネスモデルには、アフリカ全土に規模を拡大し、より多くの人々の経済活動への参加と商業活動を活性化して、経済を転換させる潜在力があります。BCtA の取り組みを通して、ゾーナは 2015 年末までに 3,000 のエージェント、卸売業者、および小売業者によるネットワークを構築し、1 か月あたり 100 万人の顧客にサービスを提供することを目指しています。また、「あらゆる場所で、キャッシュレスで成長するビジネスを作り上げる」というビジョンのもと、ザンビア以外の国々にも事業を拡大する計画です。

主な成功要因

エージェントのトレーニングと支援

ゾーナのエージェントは、正式なエージェントとしての認定を受けるため、起業家スキルを得ることに重点が置かれた、厳しいトレーニングプログラムを修了する必要があります。ゾーナにとっても、堅固なエージェントネットワークを確立するには、しっかりとしたエージェントを確保する必要があります。

顧客の現金引き出しに対応するため、ゾーナのエージェントは常に最低限の現金を保有していなければなりません。一方で、最低限の現金を保有するために、エージェントは、送金や預け入れを行う十分な数のクライアントを獲得することも必要です。

この課題は、ゾーナが Kiva と提携することによって緩和され、エージェントは取引処理を行うのに十分な現金を確保して、キオスクを開設することができるようになりました。

パートナーシップ

ゾーナは、いくつかの大がかりな提携に成功し、ザンビアでのサービスを拡大してきました。Zambian Breweries のように、卸売業者との間の支払いと決済にゾーナのサービスを利用する企業との提携を通して、ゾーナは取引の数を増やし、成長企業のビジネスモデルに同社のサービスを組み込んでいきます。

Airtel との提携により、ゾーナはザンビアで Airtel Money の全顧客をサービス対象にできる可能性があり、これは他国にまで拡大する可能性を秘めています。そして、Kiva との提携によって、ゾーナのエージェントはビジネスを開始して成長するために必要な金融支援を得ることができました。このようなパートナーシップによってゾーナの今後数年間にわたる大幅な成長が後押しされ、ザンビア、およびその他のアフリカの国々で、より多くの低所得層の人々にサービスを提供できるようになると見込まれます。



BUSINESS
CALL TO
ACTION



BCtA に関するお問い合わせ先：
国連開発計画 (UNDP) 駐日代表事務所
Tel: 03-5467-4751
www.BusinessCalltoAction.org
www.jp.undp.org

2013年11月発行