

## 事業法人による顧客ロイヤリティ向上策と投資家の裾野拡大 —米携帯電話会社とロボ・アドバイザーの提携事例—

橋口 達

### ■ 要 約 ■

1. 米国の携帯電話会社のクリケット（Cricket Wireless）は 2021 年 8 月、米国のロボ・アドバイザー大手のエイコーンズ（Acorns Grow）との業務提携を公表した。
2. 提携の内容は、クリケットの顧客がエイコーンズで口座開設する場合、及び、エイコーンズの顧客が他の携帯電話会社から乗り換えた場合に、「ボーナス」として投資資金が付与されることなどである。
3. クリケットにとって本提携は、他社からの新規顧客獲得に加え、既存顧客のロイヤリティ向上を企図したものと推察される。他方で、エイコーンズにとっては、クリケットのユーザーの顧客化に繋がる可能性がある。
4. 米国においては、低所得層ほど株式を保有しておらず、貧富の差の拡大に繋がると指摘されてきた経緯がある。その中で本提携は、低中所得層へも投資の機会を提供するものである。
5. 今回の提携のように、顧客ロイヤリティ向上のために投資サービスを活用する動きが活発化するか、そしてその動きにより投資家の裾野がさらに拡大していくか、今後の動向が注目される。

## I はじめに

米国の携帯電話会社のクリケット（Cricket Wireless）は2021年8月4日、米国のロボ・アドバイザー<sup>1</sup>大手のエイコーズ（Acorns Grow）との業務提携を公表した<sup>2</sup>。提携の内容は、①クリケットの既存顧客がエイコーズで新たに口座開設をして投資する際に投資資金が10ドル付与される、②クリケットが携帯電話会社としてエイコーズの独占的なパートナーになる、などである。また、クリケットによると、本提携は、顧客が長期的なお金に関する目標を達成するための動機付けにもなるはずだという。

近年、米国においては、上場投資信託（ETF）や端株を活用して顧客ロイヤリティ向上を図る事例が登場している<sup>3</sup>。たとえば、米国のフィンテック企業Bumpedは、同社に登録されている企業で買い物をした顧客に対して、ETFと事前を選択した企業の端株を付与するサービスを提供している。Bumpedのアプリを通じてマクドナルドやタコベル等で購買した顧客に対して、それらの企業の端株を付与したところ、同じ顧客による翌週の売上が増加したとの調査結果もある<sup>4</sup>。

そうした中、クリケットとエイコーズの提携事例は、顧客層に応じた工夫がなされている点や、投資家の裾野のさらなる拡大の可能性を秘めている点で、注目に値するものといえる。そこで本稿では、本提携における両社の狙いや意義について考察する。

## II クリケットとエイコーズの提携

### 1. 両社の概要

クリケットは、1998年にクアルコム（Qualcomm）からスピノフしたリープ（Leap International Wireless）により、プリペイド（前払い）式携帯電話のサービス提供を目的として、1999年に設立された。その後、2014年のAT&Tによるリープ買収に伴い、クリケットはAT&Tの子会社となった。現在はAT&Tのプリペイド式携帯電話部門の一つとして、1,000万人以上のユーザーにサービスを提供している。

エイコーズは、Walter Cruttenden氏とその息子であるJeffrey Cruttenden氏により2014年に設立されたロボ・アドバイザーである。設立以降、ペイパル（PayPal）やブラックロック（BlackRock）、楽天等による出資を受けており、2021年5月27日には特別目的買

<sup>1</sup> ロボ・アドバイザーについての詳細は、岡田功太、杉山裕一「米国の家計資産管理ツールとして注目されるロボ・アドバイザー」『野村資本市場クォーターリー』2017年春号（ウェブサイト版）、岡田功太、幸田祐「米国の資産運用業界で注目されるロボ・アドバイザー」『野村資本市場クォーターリー』2015年秋号を参照。

<sup>2</sup> Cricket Wireless, “Cricket Wireless and Acorns Announce Collaboration to Invest in Customers with Every Bill”, 4 August 2021.

<sup>3</sup> “Companies dole out stocks and ETFs as perks to loyal customers”, *Financial Times*, 10 August 2021.

<sup>4</sup> Paolina C. Medina, Vrinda Mittal, Michaela Pagel, “The Effect of Stock Ownership on Individual Spending and Loyalty”, 16 February 2021.

収会社（SPAC）を通じて上場することを公表した<sup>5</sup>。SPACによる買収は2022年1月に完了予定であり、時価総額は22億ドルと見込まれている。

エイコーンズがロボ・アドバイザーとして提供するのは、ブラックロックやバンガード（Vanguard）等が運用するETFで構成されるポートフォリオであり、顧客の属性や目標に応じてETFの組み合わせや比率が決定される。ポートフォリオはリスク許容度に応じて5種類準備されており、また、ESG（環境・社会・ガバナンス）に配慮した4種類のサステナブル・ポートフォリオも選択可能である<sup>6</sup>。

投資手法は、一括入金（One-time deposit）、積立投資（Recurring Investments）<sup>7</sup>、おつり投資（Round-Ups）がある。おつり投資では、まず、顧客が口座に紐づけたクレジットカードやデビットカード、ペイパル等で買い物をする。支払いはドル単位で行われ、端数が自動的に貯蓄される。たとえば支払いが3.70ドルであれば、4ドルがカードから引き落とされて、30セントが貯蓄に回る。その上で、貯蓄の累積が5ドルを超えると、自動的に証券口座へ移管され、投資される。

また、リンカーン・セービングス・バンクとの提携を通じて銀行サービスも提供している。具体的には、決済口座及び無料でATMを利用できるデビットカードを提供している。

エイコーンズは、売買手数料や預かり資産に対する手数料は徴収せず<sup>8</sup>、顧客は毎月、定額の料金を支払うことで、プランに応じたサービスを利用できる（図表1）。

エイコーンズは、少額投資の促進を通じて、前途有望な若者の経済的利益を確保することをミッションに掲げている。実際、2021年3月末時点の登録者400万人<sup>9</sup>の内訳をみると、平均年齢が34歳、全体の60%が投資初心者、全体の69%が世帯年収10万ドル以下、となっている。

図表1 エイコーンズが提供する料金プラン毎のサービス

提供サービス	料金プラン		
	月額1ドル	月額3ドル	月額5ドル
ロボ・アドバイザー	○	○	○
銀行	×	○	○
IRA口座	×	○	○
カストディ口座（UTMA/UGMA）	×	×	○

（注） 月額1ドルのプランは2021年9月21日付で新規契約の受付けを停止する。

（出所）エイコーンズより野村資本市場研究所作成

<sup>5</sup> Acorns Grow, “ACORNS, THE LARGEST SUBSCRIPTION SERVICE IN CONSUMER FINANCE, TO BECOME PUBLICLY TRADED COMPANY”, 27 May 2021. SPACについての詳細は、神山哲也、岡田功太、磯部昌吾「グローバルに拡大するSPACを通じた上場誘致競争」『野村資本市場クォーターリー』2021年夏号を参照。

<sup>6</sup> 保守的（Conservative）、やや保守的（Moderately Conservative）、中立的（Moderate）、やや積極的（Moderate Aggressive）、積極的（Aggressive）の5種類。また、サステナブル・ポートフォリオはESGに配慮した企業へのエクスポージャーが高いブラックロックのiShares ETFで構成され、リスク許容度に応じて、やや保守的、中立的、やや積極的、積極的の4種類になっている。

<sup>7</sup> 日次、週次、月次のいずれかを選択できる。

<sup>8</sup> 預かり資産100万ドル以下の場合。ETFの運用管理費用等は発生する。

<sup>9</sup> 登録者数は2017年9月末時点で100万人、2019年6月末時点で200万人、2020年6月末時点で300万人を達成しており、2025年までに登録者数1,000万人を達成することを目標に掲げている。

## 2. 提携の内容：ボーナス付与と Acorns Earn

提携の内容は二点に大別される。一点目は、エイコーンズの証券口座へのボーナスの付与である。クリケットの既存顧客がエイコーンズの証券口座を開設して5ドル以上投資した場合、10ドルのボーナスがエイコーンズの証券口座に入金される<sup>10</sup>。対象となるのはクリケットへの支払いが月30ドル以上の顧客であり、投資が行われてから60日以内にボーナスが入金される。他方で、エイコーンズの既存顧客が他の携帯電話会社からクリケットに乗り換えた場合は、20ドルのボーナスが付与される<sup>11</sup>。その後は、顧客が携帯の電話料金を毎月支払う度に、1ドルのボーナスがクリケットからエイコーンズの証券口座に入金される。

二点目として、クリケットは、エイコーンズ・アーン (Acorns Earn) と、携帯電話会社として初の独占的なパートナーになることを公表している。エイコーンズ・アーンはエイコーンズの投資サービスの一つであり、顧客がエイコーンズ・アーンにて登録されている企業で買い物を行うと、企業ごとに設定されたボーナスをエイコーンズから獲得するというものである。2021年9月現在では、Apple や Nike、Expedia 等の400社以上のグローバル企業が登録されている。加えて、エイコーンズ・アーンでは友人の紹介や求職活動によっても、ボーナスを獲得できる。獲得したボーナスは事前に指定されたETFに自動的に投資される。クリケットはエイコーンズ・アーンのウェブページで紹介され、エイコーンズの顧客はアプリから直接、クリケットの携帯電話サービスに切り替えたり申し込んだりできる予定になっている。なお、クリケットの新規契約者の携帯電話には、予めエイコーンズのアプリがインストールされることになる。

## 3. 両社の狙いと意義

米国の携帯電話業界においては<sup>12</sup>、すでにスマートフォンの普及が進んでおり、業界全体における新規契約の機会は限定されている(図表2)。市場の飽和状態が続く中、顧客

図表2 米国の世帯主年齢別スマートフォン所有比率

世帯主年齢	所有比率
15歳から34歳	96.6%
35歳から44歳	95.8%
45歳から64歳	88.6%
65歳以上	62.4%
合計	84.4%

(注) 所有比率は世帯でスマートフォンを所有していると回答した割合。

(出所) U.S. Census Bureau, "Computer and Internet Use in the United States: 2018"より  
野村資本市場研究所作成

<sup>10</sup> 2021年7月23日以降に、初めてエイコーンズで口座開設した人が対象。エイコーンズはクリケットから自社に紹介された顧客ごとに、同社に報酬を支払うこととなっている(金額・料率等は非開示)。

<sup>11</sup> 乗り換えの期限は2021年9月6日となっている。なお、10ドル及び20ドルのボーナスの資金の出し手は公表資料・二次資料等では不明。

<sup>12</sup> 業界動向についてはAT&T、Verizon、T-Mobileの各社アニュアルレポートより抜粋。

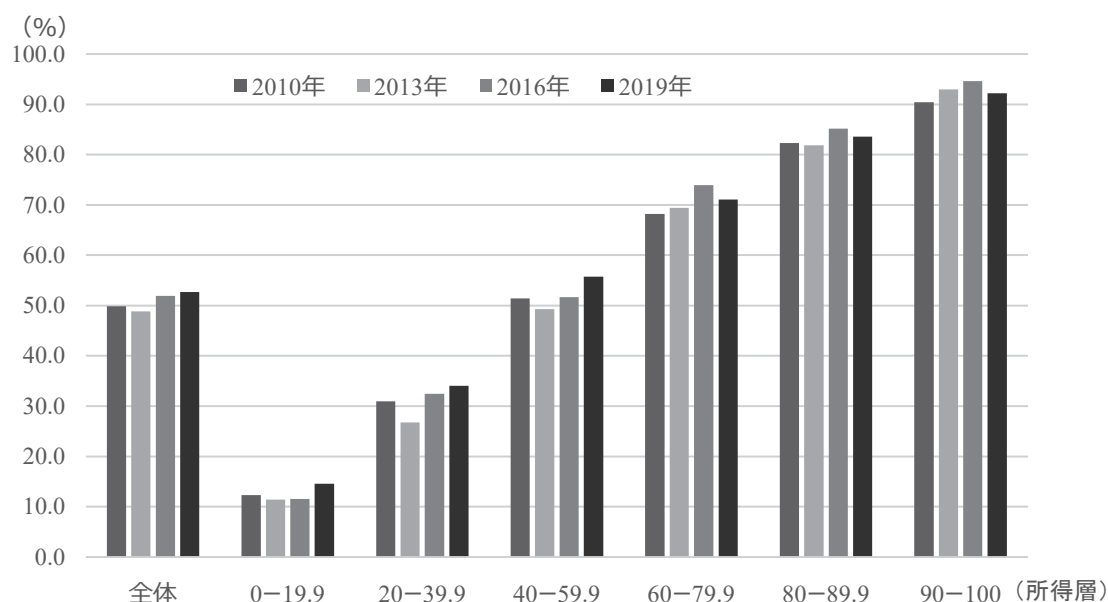
獲得競争が激化していくことが予想されており、他社の既存顧客を奪うことによる市場シェアの拡大や、自社の既存顧客へのクロスセル等が収益を左右すると考えられている。加えて、プリペイド式携帯電話はポストペイド（後払い）式携帯電話に比べて顧客の解約率が高い傾向にあり、顧客維持率の向上が課題となってきた。

クリケットにとって本提携は、上記のような事業環境に対応するために、10ドルまたは20ドルのボーナス付与やエイコーンズのアプリとの連携、毎月エイコーンズの証券口座に1ドルを付与し続けることにより、他社からの新規顧客獲得はもちろんのこと、既存顧客のロイヤリティ向上を企図したものと推察される。

他方、エイコーンズにとって本提携は、クリケットの1,000万人以上のユーザーの顧客化に繋がる可能性がある。一般に、プリペイド式携帯電話のユーザーはポストペイド式携帯電話のユーザーに比べて資金に余裕がないとされる<sup>13</sup>。また、図表2をみると、スマートフォンは若い世代が所有する傾向にあることがわかる。そのため、低中所得層や若年層を主な対象とするエイコーンズにとって、クリケットのユーザーは有望な見込み客であると考えられる。

顧客からみれば、毎月付与される1ドルのボーナスは、エイコーンズの最低月額料金と等しいため、従来通り携帯電話料金を支払うだけで、実質的に無料で投資を始められることを意味する。本提携に際して、エイコーンズは、「投資にアクセスできないことが、人々が将来のために投資していない主な理由の一つであり、本提携により、一般的な米国

図表3 米国の所得層ごとの株式保有比率



(注) 1. 所得層は、パーセンタイル。たとえば、「0-19.9」は下位19.9%所得層を指す。  
 2. 直接的にまたは間接的（投資信託、退職勘定等）に株式を保有していると答えた人の割合。  
 (出所) Federal Reserve, “Changes in U.S. Family Finances from 2016 to 2019: Evidence from the Survey of Consumer Finances”より野村資本市場研究所作成

<sup>13</sup> Federal Communications Commission, “Communications Marketplace Report-2018”, 26 December 2018.

民がより簡単に毎日貯蓄して投資できるようになる」と、述べている。米国においては、低所得層ほど株式を保有しておらず（図表 3）、貧富の差の拡大に繋がると指摘されてきた経緯があり<sup>14</sup>、本提携が、低中所得層が投資を始める契機となるか、注目される。

### Ⅲ おわりに

本提携は、既存顧客のロイヤリティ向上と他社からの新規顧客獲得を図りたいクリケットと、有望な見込み客への接点を増やしたいエイコーンズの思惑が一致したものと推察される。さらに、低中所得層へ投資の機会を提供することは、社会貢献という観点から、両社の企業イメージの向上に繋がるという狙いも考えられる。

また、近年の米国においては、スマートフォンでの取引に特化した証券会社の台頭により、個人投資家の証券取引の活発化がみられる<sup>15</sup>。加えて、本提携や上述の **Bumped** の取組等を通じて、ETF や端株の活用により少額の取引が一般化することは、より多くの人々が、これまで以上に容易に投資を始めることに繋がると考えられる。

今回の提携のように、事業法人が顧客ロイヤリティ向上のために投資サービスを活用する動きが活発化するか、そしてその動きにより投資家の裾野がさらに拡大していくか、今後の動向が注目される。

<sup>14</sup> Acorns Grow, “Only 55% of Americans own stocks: Here’s why investing is ‘crucial,’ according to an expert”, 2 July 2020.

<sup>15</sup> 詳細は、淵田康之「GameStop 株を巡る騒動が提起した米国株式市場の課題」『野村資本市場クォーターリー』2021年夏号を参照。