

AMERICAN EXPRESS

AME

EX





日々、世界最高の顧客体験を提供する。

人が何かを叶えるとき、
その挑戦を後押しするものがが必要です。

仕事もプライベートも、あらゆる時間を
全力で楽しむ人を、力強く支えたい。

だからこそ、私たちは進化を止めることはありません。

あなたが叶えたいことのために、
一番頼りになる存在へ。
私たちアメリカン・エクスプレスの約束です。



アメリカン・エクスプレス・カンパニー
会長 兼 CEO スティーブ・スクエリ

私たちアメリカン・エクスプレスが大切にしているもの。それは、常にお客さまの視点に立ったサービスをお約束し、一人ひとりの豊かな体験をサポートすることです。1850年の創業以来、その姿勢が揺らいだことはありません。

時代によって変化するお客さまのご期待に応えられるよう、私たちも進化してきました。世界中を人生の舞台とするお客さまのために、世界のどこにいても、また24時間いつでもお客さまに一流のサービスをお届けするために、私たちも国境を越えて挑戦を続けます。

私たちは、「日々、世界最高の顧客体験を提供する」という新たなビジョンを掲げました。仕事もプライベートも、あらゆる時間を楽しむ。そんな新たなライフスタイルを、力強く応援します。

お客さまの心の中こそが、私たちのサービスの出発点です。引き続き信頼していただけるように、また、常に安心してアメリカン・エクスプレスのサービスを受けていただけるように。これからも、お客さまとともに歩き続けます。



アメリカン・エクスプレス・インターナショナル, Inc.
日本代表/社長 須藤 靖洋

1917年、横浜に初の事業所を開設して以来、私たちアメリカン・エクスプレスは常に、お客さまが心から求める価値をお届けするために努力を続けてきました。

100年を超える歴史をもつ日本におけるビジネスにおいても、その足跡は進化と挑戦の証です。「日々、世界最高の顧客体験を提供する」というビジョンのもと、私たちはさらに進んでいきます。

目まぐるしく移行行く時代の中で、人々のライフスタイルや価値観は絶えず変化しています。私たちは、これからもお客様のニーズをくみ取りながら、時代に先駆けたサービスを提供し、日々お客さまへ信頼と安心をお届けできる存在でありたいと考えています。

個人、法人、個人事業主、加盟店、取引先、地域社会、社員といった幅広いステークホルダーの暮らしやビジネスを、より一層豊かにするよう力強く支えていきたい。そのために、私たちは差別化された商品やサービスを通じて、お客さまにとって「なくてはならない存在」となるよう、末永い関係を築いてまいります。





小さな挑戦も大きな夢も、
すべてを楽しみたい。

仕事もプライベートも、かけがえのない時間。
だから、両方を楽しみ尽くしたい。
そして、心惹かれるものと出会いたい。
新しい世界の広がりをもっと自由に。
小さな挑戦も大きな夢も、
やりたいことのすべてをどこまでも追い求めたい。

アメリカン・エクスプレス。
それは、毎日、特別なときも、
私に応えてくれる“頼れる後ろ盾”。

そう、人生には、これがある。

個人カード

新しいものと、
思うままに出会いたい。

いつか行ってみたかった場所。ずっと気になっていたお店。
今までにない出会いを、このカードはサポートしてくれます。
私に、特別な時間を演出してくれる存在です。

会員だけの特別な体験を。

カード会員限定の「オリジナルイベント」。特別なひとときをお届けします。これまで会員限定で世界遺産 清水寺の夜間特別拝観を行うなど、カルチャー・グルメ・エンターテインメント・スポーツなどジャンルは多彩です。

安心してショッピングを。

不正使用による損害を全額補填する「オンライン・プロテクション」、購入店が受け付けない場合でも購入金額を払い戻す「リターン・プロテクション」、破損・盗難などの損害を補償する「ショッピング・プロテクション®」。安心してショッピングを楽しんでいただくための、3つの安心を用意しています。

お支払いが、もっと自由に。

異なるライフスタイルに寄り添える存在として、私たちは、一人ひとりに適切な利用限度額を設定しています。また、一括払いのご利用に加え、明細書を見た後でリボ払いに変更することもできますので、状況に応じてお支払い方法を選べます。



アメリカン・エクスプレス®
グリーン・カード



アメリカン・エクスプレス®
ゴールド・カード



プラチナ・カード®

ビジネスカード

(スタートアップ・個人事業主・中小企業向け)

ビジネスのチャンスを、
逃したくない。

立ち上げ時期からすぐ、サポートしてくれて心強かったです。
備品の購入や仕入れも多い、開店準備も安心して進められました。
成功させるために、効率化を意識しています。

支払いも管理もスマートに。

備品購入、出張、会食はもちろんスタッフの件費、ウェブサイトの広告宣伝費など、カードでお支払いができるビジネス経費はさまざま。精算や振込の手間が軽減され、効率的に経費管理が行えるため、集中してビジネスに打ち込める時間が生まれます。

開業時からすぐにサポート。

アメリカン・エクスプレスなら、法人登記後、すぐにカードのお申し込みが可能です*。さまざまな手続きや備品の購入など、お支払いが重なる開業時からビジネスを力強くサポートします。

* カード発行に際しては、アメリカン・エクスプレス所定の審査がございます。
ご希望に添えない場合もございますので、あらかじめご了承ください。

貯めたポイントは、有効に活用。

経費や仕入れのお支払いでも、「メンバーシップ・リワード®」のポイントが貯まります。貯まったポイントの活用方法も多彩。500を超えるアイテムへの交換をはじめ、提携航空会社のマイルやホテル・グループのポイントに移行できる他、カード利用後のお支払い代金などにも利用できます。



アメリカン・エクスプレス®・
ビジネス・グリーン・カード



アメリカン・エクスプレス®・
ビジネス・ゴールド・カード



アメリカン・エクスプレス®・
ビジネス・プラチナ・カード



出張経費の支払いも、その処理も
スムーズに済ませたい。

急に出張が入っても安心です。
個人の負担がなく、精算の手間がシンプルになったのありがたい。
経費精算にかかる時間が減り、やるべきことに集中できます。

コーポレートカード (中堅・大企業向け)

グローバル規模でビジネスの、効率化に貢献。

ビジネスにおける業務の効率化と、戦略的な経費削減の実践を世界中でサポートしています。

ガバナンス強化だけではない、経費管理を。

カードデータを活用したコンサルティングサービスで、「企業価値の拡大と競争力強化」に貢献します。出張費や交際費をはじめ、資材購入などのさまざまなお支払いをコーポレート・カードに集約することで、ガバナンス強化をサポート。さらに、経費精算システムとの連携で、経費管理の効率化も可能になります。

さまざまな角度からコスト削減をサポート。

支出のコントロールやコスト削減を実現し購買プロセスの最適化をサポートする「コーポレート・パーチャシング・ソリューション」。出張・旅行代金などの決済を、カードレスかつサインレスで行える旅行代金一括請求システム「ビジネス・トラベル・アカウント」カードの他にも、企業のコスト削減に貢献するソリューションを用意しています。



アメリカン・エクスプレス®・
コーポレート・カード



アメリカン・エクスプレス®・
ゴールド・コーポレート・カード



1枚のカードで、どこでも
安心して使えるのが頼もしい。

スーパーやコンビニでの毎日の買い物はもちろん、
公共料金の支払いや、記念日の外食もこの一枚でOK。
いつでも安心して使えるから、私の生活にはもう欠かせません。

加盟店ネットワーク

暮らしから企業間取引まで、幅広く対応。

世界中に広がる私たちの加盟店ネットワーク。大手チェーンストアやコンビニ、ドラッグストアなど、身の回りの生活の中で利用できる加盟店は日々拡大しています。また、歯科や獣医学界における医薬品・機器の仕入れなどの企業間取引や、公共料金、国税のお支払いといった新分野の開拓にも積極的に取り組んでいます。

多彩で、安心・便利なお支払い。

アメリカン・エクスプレスは、新たなテクノロジーを積極的に採用しています。デジタルを活用したプロモーションやNFC、QRコードなど新しい決済方法にも対応しています。また、3DセキュアやIC対応により、不正利用を防止して安心して決済できる安全性を兼ね備えています。

加盟店のビジネスの成長をサポート。

世界各地の加盟店網とカード発行業務の大部分を自社で担っています。カード会員と加盟店、双方の情報を自社のネットワークで管理・活用することで、緻密なデータ分析が可能になり、双方にとって価値のあるサービスをお届け。加盟店のビジネスの成長をサポートする、私たちならではのビジネスモデルです。

パートナーのビジネスを加速させる。

私たちのブランドとネットワーク価値を、さまざまなパートナーの力に。
新規顧客の獲得から、既存顧客の活性化まで、
新しいビジネスチャンスの創出に貢献しています。

ネットワーク事業



世界に広がる「アメリカン・エクスプレス」ブランドの提携カード事業

私たちのグローバル・ネットワーク・サービスが発足されたのは、1997年。以来、世界中のパートナーと連携して、成長を続けてきました。幅広い顧客ニーズに応える多種多様な新しいカードが続々生まれています。2018年には、新たなパートナーとして「楽天カード・アメリカン・エクスプレス®・カード」がラインアップに加わり、そのサービスをスタートしました。



株式会社クレディセゾン

三菱UFJニコス株式会社

株式会社エムアイカード

楽天カード株式会社

市場で勝てるカードと売れる仕組みづくりをサポート

アメリカン・エクスプレスの世界中の知見を結集し、ターゲットとする顧客に選ばれる差別化されたカードづくり、また効果的な売り方の仕組みづくりをお手伝い。さらに、「アメリカン・エクスプレス」ブランドならではの優待特典やキャンペーンをお届けできるのが提携カードの大きな魅力です。購買力のある優良顧客層との接点をさらに広げることが可能になり、パートナーのビジネスの成長や新たなチャンスの創出に大きく貢献しています。

一人ひとりのお客さまに、期待を超えた体験を。

それぞれのライフスタイルが違いうように、お客さまによって期待されることは異なります。
私たちは、旅のプランや、コールセンターに寄せられるさまざまなお問い合わせに柔軟に対応。
お客さまの感動体験のために、パーソナライズされたサービスをお届けしています。

トラベル・ライフスタイル



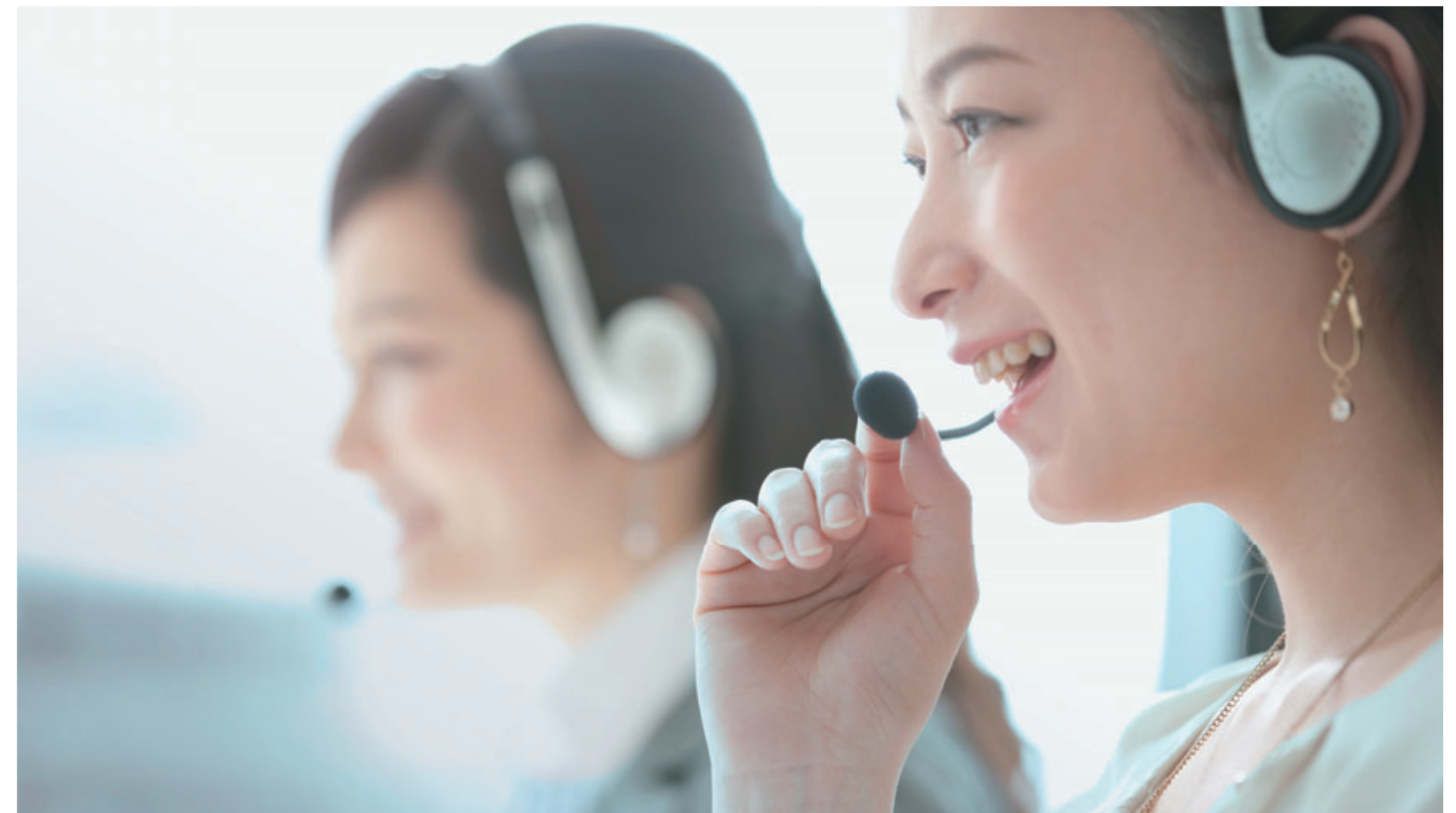
世界最大級のトラベルネットワークで特別な感動を。

特別な旅をサポートするのも、私たちの大切なサービス。カード会員専用の旅行予約サイト「アメリカン・エクスプレス・トラベル オンライン」もその一つです。24時間いつでも航空券やホテル、レンタカーを予約できます。また、「トラベルコンサルタント」が、グローバルネットワークを活かして希望に応える旅のプランをお電話で提案。優待料金やカード会員限定の特典など多彩なサービスで、パーソナライズされた体験をお届けします。

海外でも、24時間日本語でサポート。

世界中どこにいても、私たちはお客さまとともにいます。レストランの予約をはじめ医療機関の紹介といった緊急時の支援まで、海外のどの国からでも相談に24時間日本語で対応します。通話料無料またはコレクトコールで連絡が可能です。あらゆるカード会員の、快適で安心な旅を力強くサポートします。

サービシング



心に残る、最高のサービスのために。

お客さまから寄せられるさまざまなご要望。その一つひとつに、ベストな提案を行えるよう、私たちは、カスタマーフロントのサービスの質を追求しています。たとえば、お客さまの会話のトーンや間、キーワードなどを汲み取り、状況に合わせて、「カスタマー・ケア・プロフェッショナル」が柔軟に対応。“心”の満足を実現するために、マニュアルを超えた対応をしています。住所変更やカードの緊急発行といった各種手続き、付帯特典の詳細、ポイントの活用に関することなど、多種多様なオーダーに心の込められたサービスをお届けします。

もっと便利で、快適な毎日を支えるために。

テクノロジーの進化に伴い、私たちの暮らしはさらに便利で快適なものになっています。私たちは、デジタルを活用した新しいスタイルに対応。たとえば、カードをかざすだけの簡単・スピーディーなお支払いを実現しています。もちろん、安全性への取り組みも万全です。



かざすだけで、お支払いOK。

スマートフォンを使ったモバイル決済に対応。コンビニエンスストアや飲食店はもちろん、タクシーなどの交通機関でもカードレスでお支払いが可能です。また、カードをかざすだけでお支払いが完了するコンタクトレス決済では、世界的に普及している国際規格にも対応。国内に加えて、海外でも公共の交通機関などで活用できます。また、新たなスタイルとして広まりつつある国内でのQR決済においても、順次対応を進めています。

最新の情報を、いつでもお届け。

利用状況やお支払い実績など、一人ひとりに合わせて日々ご利用可能額を更新。その最新の情報をいつでもオンラインで確認できます。ご利用予定の金額が決済可能からかじめ把握できるため、お買い物の計画がもっと便利に。また、カードのご利用とお支払いの実績を積まれることで、活用できる額の上限も柔軟に調整します。ライフスタイルに応じて、安心して活用できます。



すべての利用に安心を。

24時間世界中でモニタリングを行うことで、不正利用を防止。「全世界の加盟店網で不正利用を探知するシステムの導入」「お客さまの利用データを蓄積し機械学習させることで、消費行動と異なっていないかを正確に素早く探知」「一つの決済につき、1000分の2秒の間に数千のデータを処理して判断する」といった対策を整えています。万一、不正利用が疑われる状況を検知した際にはお客さまへ確認し、全額損害を補償・カード再発行の手続きを迅速に行います。



お客様の挑戦を力強く支えることが、 私たちの仕事です。

日々、世界最高の顧客体験を提供する。グローバルで掲げたこのビジョンを実現するために。私たちは、誇りと責任を持ち、自らの役割にエンゲージし、リーダーシップを発揮して遂行する人材を求めています。一人ひとりが常に期待を超える努力を行いながら、お客さまとブランドにコミットする。それこそが、お客様の挑戦を力強く支える私たちのサービスを生み出しているのです。

グローバルで、同じ目標に向かって。

「正しいことをします」「お客さまをバックアップ（応援します）」「最高を追求します」「人を尊重します」「多様性（ダイバーシティ）を大切にします」「公正であること（エクイティ）、受け入れること（インクルージョン）を支持します」「チームとして成功を収めます」「地域社会（コミュニティ）を大切にします」「Blue Box Values”はグローバルで掲げる、全8つの基本理念です。「私たちがどうあるべきか」を常に考えながら、各部門が連携。個人・法人・加盟店、それぞれのお客さまが求める卓越したサービスの提供に努めています。

すべての社員がリーダーシップを発揮。

お客さまの最高の満足は、マニュアル通りの行動からは生まれません。そこで私たちは、どんなときでもお客さまの目線に立った自発的な対応ができるよう、リーダーシップ育成に注力します。全10項目からなるリーダーシップ・ビヘイビアを整え、具体的に提示。お客さまに応じて、一歩踏み込んだサービスを提供できる。そのスキル習得を全力バックアップします。

多様な価値観こそが強み。

一人ひとりが共通の目標に向かって協力できること。私たちの強みです。人種や性別、年齢、国籍、宗教、性的指向、身体能力・特性といった多様性（ダイバーシティ）を、最大限に引き出し、受け入れる（インクルージョン）職場環境を目指しています。日本においては、LGBTQ+や女性社員の働き方などをテーマにした社員ネットワークによる活動も活発。多様性のある職場を、社員の力で実現しています。

自主性を大切に、キャリアを開発。

あらゆる社員に対して、成長・能力開発の機械とサポートするツールを整えています。社員の自主性を重要視し、本人の学ぶ姿勢やキャリア・デベロップメントを支援。数多くのトレーニング・プログラムをグローバル全社で用意しつつ、社員の利便性を考えて集合研修とオンラインの研修を目的に応じて組み合わせで採用しています。

コーポレート・サステナビリティ

アメリカン・エクスプレスのビジネスの基盤にあるのは、皆さまからの信頼、誠実さ、また卓越したサービスです。

これらを支えてくださっているお客さまに対する約束として当社では「バックিং」を掲げており、お客さまの挑戦を力強く支えること、そして商品やサービスを通して、人々の生活や地域社会にポジティブな影響を及ぼすことを目指しています。

その一環として、アメリカン・エクスプレスでは、サステナビリティのミッションとして「人々やビジネスの成長や発展を後押しし、平等でレジリエント、持続可能なコミュニティの形成をグローバルでめざす」を掲げ、

以下の3つの柱のもと活動に取り組んでいます。

気候変動対策の推進

低炭素社会へ移行していくために、事業活動における温暖化ガス排出量の削減を行うとともに、気候変動対策に取り組む団体やプログラムへの寄付などを行っています。



DE&Iの促進

私たちは、多様な価値観こそが強みになると考え、ダイバーシティ（多様性）、エクイティー（公平性）、インクルージョン（包括性）を推進。チーム作りや施策づくりにいかしています。



健全な財政基盤の構築

様々な企業、加盟店との幅広いネットワークを持つ金融機関として、中小企業や中小店舗の支援、地域コミュニティへの投資、個人のエンパワメントに注力し、多くの人や企業の活躍をサポートしています。



社員の積極的な参加を支援

私たちにとって、お客さまへのサービスは何よりも大切なもの。地域社会に貢献する活動は欠かせません。社員のボランティア活動や寄付を応援することで、社員やお客様が暮らす地域社会をよりよくするための活動をサポート。また、災害発生時における義捐金の寄付も積極的に行っています。



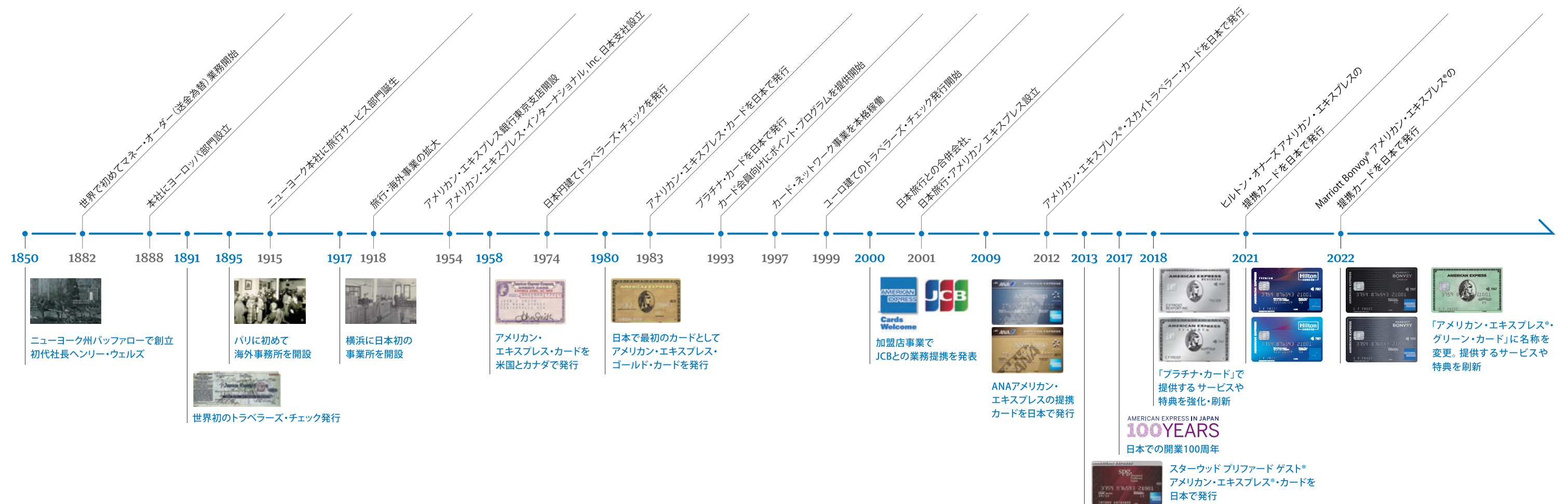
ポイントを活用したチャリティー活動

お客様の社会に貢献したいという"思い"を行動へ。ポイント・プログラム「メンバーシップ・リワード®」から、復興支援や海外医療・教育支援、文化遺産・芸術保護など、幅広いメニューを選択することができます。



お客さまのより充実した毎日のために。 日本でも100年、進化を続けています。

アメリカン・エクスプレスの歴史を遡ると、1850年に辿り着きます。
ヘンリー・ウェルズ、ウィリアム・ファーゴ、ジョン・バターフィールドの3人が急行便会社を創設。
その後、お客さまのニーズに応じて業態を柔軟に進化させ、為替送金とトラベラーズ・チェックを中心とした金融企業へ。
海外市場に注力し、旅行業務を手がけながら、クレジットカード会社へと事業を拡大しました。



会 社 名	アメリカン・エクスプレス・インターナショナル・Inc.
日本における代表者	須藤 靖洋
日本支社所在地	東京都港区虎ノ門4-1-1
ウ ェ ブ サ イ ト	americanexpress.co.jp
関 連 会 社	アメリカン・エクスプレス・ジャパン株式会社 東京都港区虎ノ門4-1-1

※ 2022年12月現在