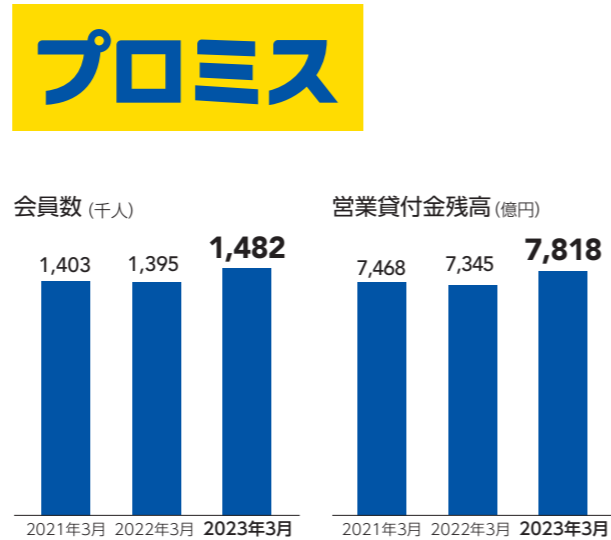




より多くのお客さまによりよいサービスを

お客さまの利便性を高めるサービス

当社が展開する「プロミス」では、個人のお客さまの様々な借入ニーズにお応えする「フリーキャッシング(リボルビング・ローン)」を中心に、自営者の資金ニーズにお応えする「自営者カードローン」、お客さまのお借入れに対する返済負担の軽減を目的とした「おまとめローン」などの商品を提供しています。また近年では、デジタルトランスフォーメーションをテーマに、お客さまの資金ニーズにスピーディーにお応えすべく、プロミス公式アプリをプラットフォームとして「アプリローン」を展開しています。SMBCグループのリソースを活用し、2022年2月より、SMBCグループ共通ポイントサービスである「Vポイント」を導入したほか、2023年3月には、三井住友カードのクレジット機能を付帯した「プロミスVisaカード」の発行を開始しました。



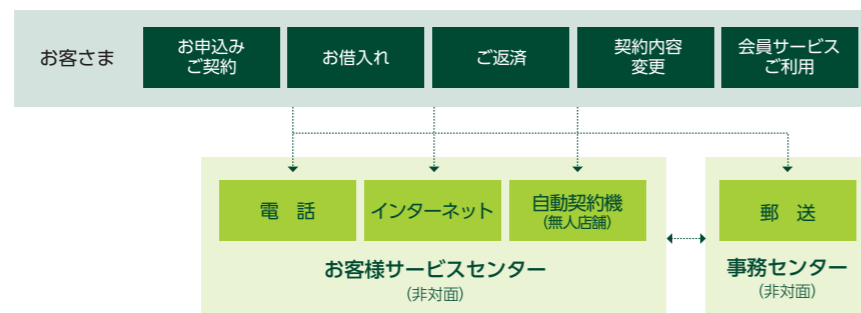
お客さまのニーズに応じて選べるチャネル展開

当社は、お客さまの「いつでもどこでも、便利に安心して利用したい」というニーズに速やかにお応えするために、様々なチャネルネットワークを整備しています。

東日本、西日本に拠点を置くお客様サービスセンターでは、自動契約機や、インターネット、電話といった非対面チャネルを通して、お申込みの受付・審査、お借入れ・ご返済に関するご相談、各種ご案内を行っています。また、2023年2月より、スマートフォン上で、社員の声や動作を連動させたアバターへ新規申込に関する相談を行えるサービスを導入しました。これにより、お客さまの相談内容に応じて、資料の提示や画面の共有を行えるように

なりました。お客様サービスセンターでは、お客さまのお取引に関する情報を一元的に把握し、各種対応を行うことで、安心してお取引いただける仕組みを構築しています。同センターでは、2013年以降11年連続でコンタクトセンター業務の国際的な品質保証規格「COPC®」の認証を取得し、対応品質向上に努めています。

※COPC®CX規格CSP版Release7.0。コンタクトセンター業務に特化して、お客さま満足度の向上と効率の良いオペレーションを実現するために策定されたグローバル基準の品質保証規格であり、特にお客さま対応のパフォーマンスにおいて、その指標を優秀なレベルで達成し、維持することができたコンタクトセンターに対して認証されます



協働から新たなビジネス領域へ

保証事業の拡大と新たな事業・サービスの創出

当社は、2023年度よりスタートした中期経営計画において「新たなビジネス領域への事業展開」を掲げ、金融機関向けのソリューション提供による保証事業の更なる拡大を進めるとともに、新たな事業・サービスの創出に取り組んでいます。

金融機関向けのソリューション提供として、①住宅ローンの外部保証、②ローンデジタルプラットフォームの提供、③個人向けローンの新規保証提携の企画・営業を推進しています。

①住宅ローンの外部保証

2022年に当社の子会社となった「SMBC信用保証」との協働体制を構築することで、新たに地域金融機関の住宅ローン商品の保証営業を行っています。

②ローンデジタルプラットフォームの提供

当社はNTT データと協働でローン業務全般のデジタル化を支援するプラットフォームを構築し、金融機関への提供を開始しています。個人向けローンビジネスにおける金融機関および保証会社が抱える「システムコスト肥大化」「事務オペレーション煩雑化」といった課題をデジタルトランスフォーメーションの実現により解決し、金融機関および利用者に新しい価値を提供することで、個人向けローン市場の拡大に寄与し、業界のスタンダードとなることを目指しています。

③個人向けローンの新規保証提携

当社は、これまで培ってきた与信・債権管理などのノウハウを活かし、現在188先の金融機関と個人向けローンの保証提携を行っています。保証事業の更なる拡大を目指し、SMBCグループとの連携強化やローンデジタルプラットフォームの提供を通じて、金融機関との新規保証提携を推進しています。

また、新たな事業・サービスの創出のため、SMBCグループの顧客基盤を中心に法人のお客さまに対する「協業」「共創」を推進しています。これまで当社が消費者金融ファイナンスで培ったノウハウを活用することで、提携先の「本業活性化」や「事業多角化」に貢献できるソリューションの提案を展開し、新たなビジネスモデルの構築を目指します。

