



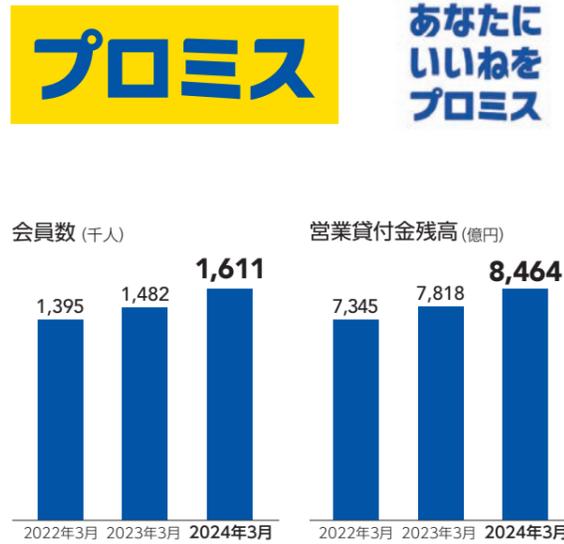
より多くのお客さまによりよいサービスを

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」、お客さまのお借り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。近年では、プロミス公式アプリをプラットフォームとした「アプリローン」、SMBCグループ共通ポイントサービス[Vポイント]付与、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」発行等のサービス導入を行ってきました。

2023年10月からは、サービスロゴやスローガンを一新し、みんなの生活を応援するという新しいブランドコンセプト(プロミス=生活応援ブランド)の具現化に向け、新たな広告表現を開始しました。

さらに2024年1月より、お客さまの資金ニーズにスピーディーにお応えすることや利便性を高めるべく、マイナンバーカードを利用したセブン銀行ATMにおける所得情報提出サービスや、お申込完了からお借り入れまでのプロセスを完全デジタル化した「デジタル審査」を順次導入しました。



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」というニーズに加え、「借り入れに不安がある潜在層の期待」に速やかにお応えするため、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、お申し込みの受付・審査、お借り入れ・ご返済に関するご相談、各種ご案内を行っており、多様な手段でお客さまに安心してご利用いただけるようAIチャットやFAQ等の仕組みを構築しています。お客様サービスセンターでは、お客さまの

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、応対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



幅広い資金ニーズにお応えするサービスを

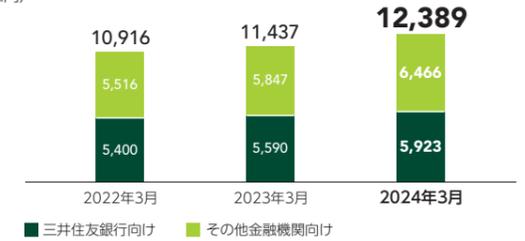
ノウハウを活かした提携事業の広がり

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、提携事業を展開しています。そのうち保証事業では、提携金融機関にお客さまが個人向け無担保ローンのお申し込みをした際、金融機関における申込審査ののち当社が保証会社として保証審査を行い、その結果を踏まえて金融機関がお客さまに融資を行っています。お客さまのご返済が難しくなった場合には当社が金融機関に対してお客さまに代わり弁済を行う仕組みとなっています。

全国の提携先 (2024年3月末時点)



保証残高 (億円)



東京と福岡にある当社の保証センターは、提携金融機関が提供する個人向け無担保ローンの保証審査や受付業務の受託などを行っています。2018年10月には、BPO業務*を行う保証センターとして国内初となる国際的な品質保証規格「COPC®」の認証を取得しました。

*Business Process Outsourcing。外部企業より一連の業務プロセスを継続的に受託すること



保証事業における共同広告の展開

提携金融機関におけるプロモーション効率の向上実現に向けた新たな広告手法を展開

2023年10月2日より保証事業において、当社で制作したクリエイティブを、複数の提携金融機関に提供し広告宣伝に活用いただくサービスを開始しました。

【松岡茉優さんを起用した広告展開】

ドラマや映画、CM等様々な分野で活躍され、男女問わず幅広い世代に支持されている女優の松岡茉優さんを起用しています。松岡茉優さんの自然体で親しみやすいイメージを通じて、金融機関がお客さまに寄り添い、力になれる存在であることを表現しています。

ポスター



名刺サイズカード



