



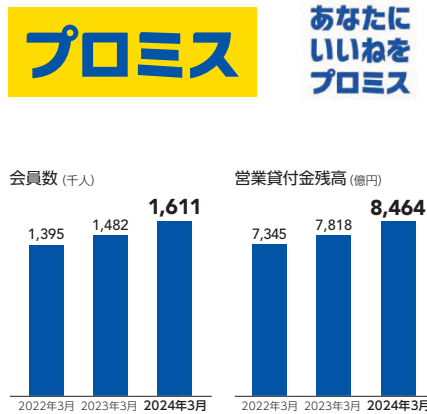
## より多くのお客さまによりよいサービスを

### 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お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。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



## 幅広い資金ニーズにお応えするサービスを

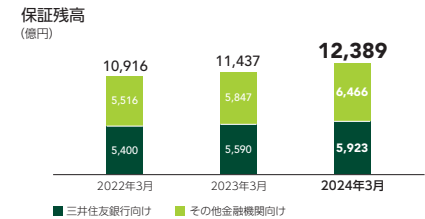
### ノウハウを活かした提携事業の広がり

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)

銀行	72
信用金庫	79
信用組合	33
その他	4
<b>保証提携先</b>	<b>188</b>



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。



## 提携事業領域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ローンデジタルプラットフォームの提供、②提携事業領域の拡大に資する企画・営業を推進しています。

また、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、一般事業会社の本来活性化や事業多角化に貢献できる③提携ローンを展開し、新たなビジネスモデルの構築を目指します。

### ①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。

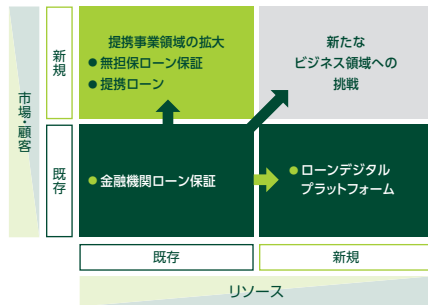
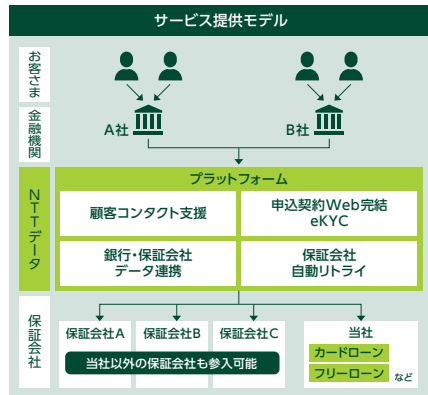
### ②提携事業領域の拡大

これまで保証事業で培ってきた与信・債権管理などのノウハウを活かし、新たなビジネス領域として貸金事業者への新規保証提携を推進しています。

### ③提携ローン

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。

提携ローンでは、一般事業会社を經由してご契約いただいた方にポイント特典を付与、提携先の一般事業会社には利息収入の一部を還元しています。



## グローバルに安心できる金融サービスを

### アジアで広がる消費者金融サービス

当社は国内で培ってきた与信、債権管理、業務運営、マーケティングなどのノウハウを活かし、台湾、香港、タイ、中国本土に現地法人を設立し、事業を展開しています。当社の海外事業は1989年に台湾で始まり、1992年に当社初の海外における消費者金融業の現地法人としてプロミス香港を設立しました。

海外拠点図 (2024年3月末現在)



プロミス香港では、日本国内と同様に個人のお客さまに対し無担保・無保証による小口資金の融資を行っており、香港本土に有人店舗を15店舗展開しています。また、近年はインターネットを通じた取引ニーズが高まっており、インターネットからの申込機能を強化するため、2014年11月にWeb完結を導入するなど、お客さまのニーズをいち早く掴み、利便性の高いサービスを提供できるように努めています。

2004年にはプロミス香港で培ってきた実績をもとに、タイにプロミスタイランドを設立しました。タイ全土で受付拠点を100か所に展開し、テレビCMとインターネット広告による営業プロモーションの強化に取り組みながら、身近なパーソナルローン会社を目指しています。

中国本土では、プロミス香港およびプロミスタイランドでの業歴を経て、各都市に現地法人を設立しています。中国では「博民快易貸」というサービスブランドを使用し、営業担当による地域ネットワーク開拓とオンラインプラットフォームを通じた本人認証、契約書面のデジタル化などによる顧客利便性向上に努め、その地域のお客さまに選ばれるサービスの提供を目指します。

また、2021年にはSMBCグループのアジアマルチフランチャイズ戦略として、ベトナム消費者金融大手FE Creditの持分49%を取得しました。当社が長年アジア諸国で培ってきた個人向け消費者金融ノウハウを活用しFE Creditの更なる発展に貢献するとともに、先進的なデジタル手法等を吸収することにより、双方の成長戦略の強化を目指しています。

営業貸付金残高  
(億円)

