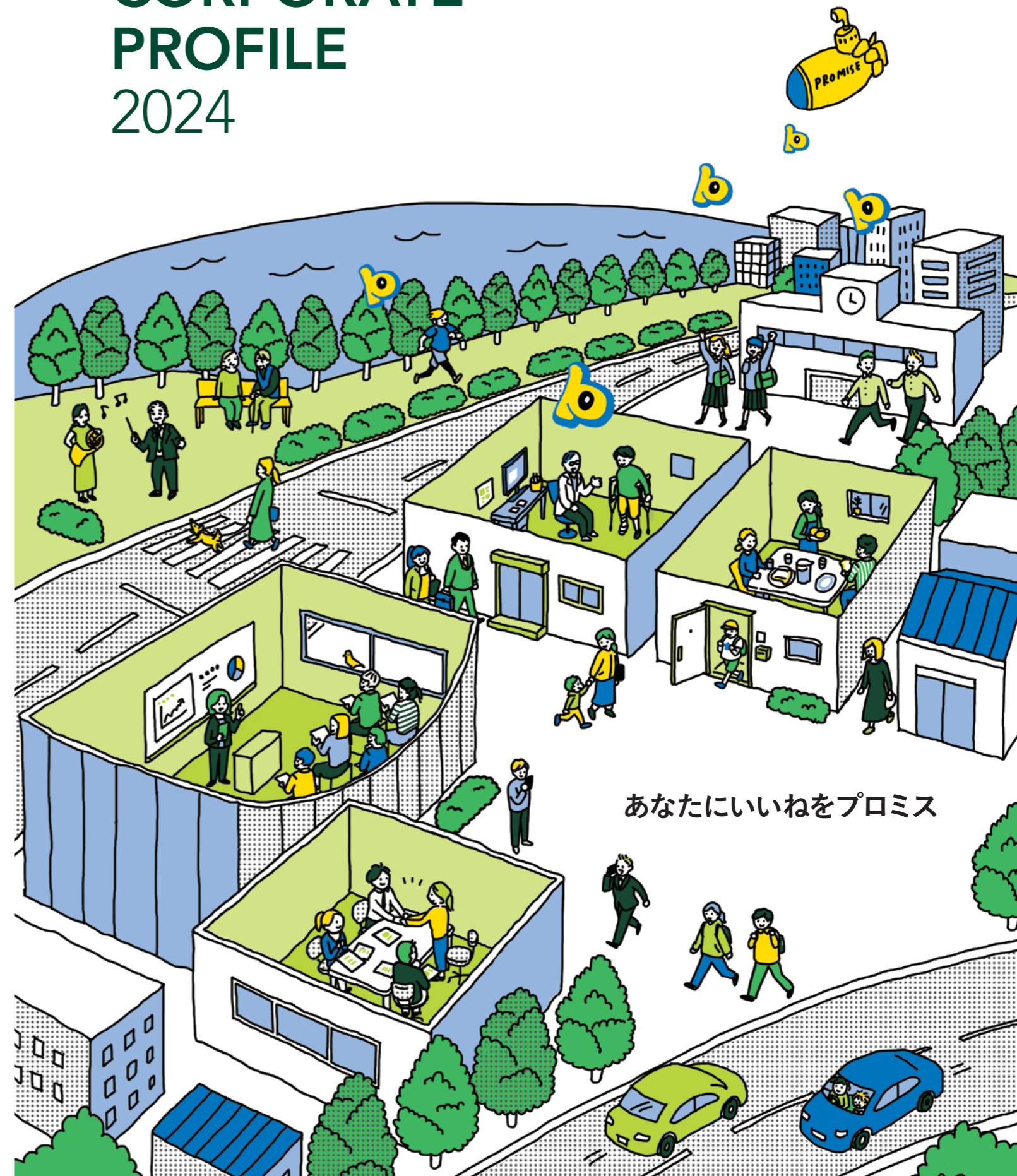


# CORPORATE PROFILE 2024



<https://www.smbc-cf.com/>



あなたにいいねをプロミス

SMBCコンシューマーファイナンス株式会社

〒135-0061 東京都江東区豊洲二丁目2番31号  
TEL.03-6887-1274 (広報室)

2024.11

SMBC SMBCコンシューマーファイナンス



## お客さまに選ばれ続ける コンシューマーファイナンスNo.1ブランドの 実現を目指します

1962年3月の設立以来、当社は人々の生活や暮らしの変化に合わせて、お客さまに安心してその資金ニーズを充足していただける利便性・安全性の高い個人向けローン商品を開発・提供するとともに、各種のご相談・ご契約のお申し出を承る体制を整え、お客さまの多様なニーズに迅速にお応えできる消費者金融サービスの実現に努めてまいりました。

創立50周年の節目となる2012年4月、当社はSMBCグループの一員となりました。同年7月には、「プロミス」というサービスブランドを継続しつつ、「SMBCコンシューマーファイナンス株式会社」へと社名を変更し、SMBCグループにおけるコンシューマーファイナンス事業の中核会社として、三井住友銀行などのグループ各社と連携をしながら、金融事業をはじめとする保証事業、海外事業、債権管理事業等主要ビジネスの強化を通じ、更なる成長の実現に取り組む体制へと移行いたしました。

こうした取り組みに一定のご評価を頂戴する一方、近年、デジタル化の進展や技術革新スピードの加速、金融分野における異業種からの新規参入な

ど、当社を取り巻く環境は目まぐるしく変化しており、これらの変化に応じたお客さまへのサービス向上の不断の改革が不可欠な状況にあります。

これらの事業環境変化を踏まえ、「コア事業のマーケットシェア拡大」、「経営基盤の格段の強化」、「新たなビジネス領域への事業展開」、「社会的価値の追求」を4つの柱とする中期経営計画を策定いたしました。この計画に基づき、お客さまに寄り添い、お客さまの状況に合わせた最適なサービス・サポートの提供を通じて、健全なコンシューマーファイナンス市場の育成、社会課題の解決、ならびにサステナブルな社会の実現に向けて積極的に行動し、貢献してまいります。

お客さまやお取引先をはじめとするステークホルダーの皆さま方のご支援により、2022年には創立60周年を経ることができました。今後も「お客さまに選ばれ続けるコンシューマーファイナンスNo.1ブランド」になるべく、プロフェッショナルとして高い倫理観を持ち、誠実に全力を尽くしてまいります。

代表取締役社長

高橋 照正



# 消費者金融業界を変革してきた 60年の歴史

当社は1962年3月に関西金融として設立し、2022年3月で創立60周年を迎えました。  
消費者金融業界を変革してきた60年のあゆみを世の中・業界の動きとともにご紹介します。

## 更なるお客さま満足と 持続的成長の 実現を目指して

当社は2022年3月に創立60周年を迎えました。これまでもお客さまの思いに寄り添い、信頼できるパートナーであり続けたいと願ってきました。「お客さまに選ばれ続ける消費者金融No.1ブランド」になるべく、これからもお客さま満足の追求と持続的成長の実現を目指します。

会社の歴史 →  
世の中・業界の動き →

## 1962~ 当社のはじまり

創業者の神内良一は1962年3月に関西金融(当時)を設立しました。当時神内は、供給側絶対優位の状況を、消費者の立場にたった最も利用しやすく返済しやすいローンにすることを念頭に置き、新しい消費者金融のシステム開発に取り組みました。  
お客さま側からすると、無利子・無期限・無催促が最高のシステムと考え、これを事業化すべく消費者金融業を開業しました。



創業者 神内良一

- 1963
  - 関西プロミスに商号変更
  - PC(プロミスチェック)システムによる消費者金融業を開始



## 1963~ 社名に込められた想い

設立の翌1963年2月に関西プロミスに商号変更しました。当時の社名には「お客さまと貸金業者は本来対等な立場であり、お互いに約束を守って明るい取引をすべきである」という意味が込められています。社名が変わった現在も「プロミス」の名称は当社のサービスブランドとして広く認知いただいています。



- 2011
  - SMFGによる当社の連結子会社化
  - アットローンを吸収合併

- 2012
  - SMFGによる当社の完全子会社化
  - プロミスとSMBC コンシューマーファイナンスに商号変更

2011 東日本大震災

2010 貸金業法完全施行

- 2010
  - お客様サービスプラザ設立
  - 三洋信販を吸収合併

2008 リーマン・ショック

2015 マイナンバー制度が開始

## 2007~ 三洋信販との 経営統合

両社における事業環境の変化への対応と、成長戦略への取り組みを推進することを目的に、経営統合を実施しました。

2004 三井住友フィナンシャルグループ(以下、SMFG)と広範な業務提携および資本提携で合意

2005 タイにてPROMISE (THAILAND)を開業

- 2006
  - 最高裁「和解利息返還」に係る判決
  - 改正貸金業法成立・公布

2003 保証事業参入

2007 日本貸金業協会設立

2001 パル債権回収(現アビリオ債権回収)設立

2000 三和銀行(現三菱UFJ銀行)、アプラス、プロミスとの合併会社モビット(現 SMBC モビット)を設立

1999 プロミスロゴ変更



1997 消費者金融5社連絡会発足

1995 阪神・淡路大震災

1993 日本証券業協会に株式を店頭登録

- 1996
  - 「約束(プロミス) エッセー大賞」開始
  - 東京証券取引所の市場第一部に上場

## 1989~ 海外進出

1989年8月には自動車割賦販売業で台湾に進出。1992年2月には香港で当社初となる海外での消費者金融業としてPROMISE (HONG KONG) を設立しました。

1964 東京オリンピックが開催

1969 「日本消費者金融協会(JCFA)」11社で設立

1969 東京プロミスが発足、東京進出を果たす

1974 関西プロミスと東京プロミスが合併、プロミストラストに商号変更

1980 プロミスに商号変更

1983 「貸金業の規制等に関する法律」施行

## 1983~ 業界初の自動与信 システム稼働

1983年8月、創業来改良を続けてきた従来の与信システムを抜本的に見直し、最先端のコンピュータシステムにて過去の顧客の取引データ等を活用した、業界初の自動与信システムを導入しました。

1989 新しい元号「平成」がスタート

# SMBCグループの一員として

SMBCグループでは、2017年4月から新たなグループ経営体制をスタートさせ、グループ一体でのお客さま対応力の更なる強化に向け、事業部門制を導入しました。また、2018年4月には、グループのマスターブランドを「SMBC」と定め、新たなグループ呼称およびグループロゴの設定に加え、グループ各社の社名ロゴを統一するなど、グループ各社とともにグループブランドの浸透、ブランド価値の向上に努めています。また、企業活動を行う上での拠りどころである経営理念に、ステークホルダーに対し果たすべき使命を掲げ、中長期的に目指す姿である「ビジョン」、すべての役職員が共有すべき価値観である「Five Values」と併せ、SMBCグループの理念体系として制定しています。

SMBCグループの  
理念体系



# 着実な前進と、更なるチャレンジ



## 消費者金融のパイオニアとして

1962年3月20日大阪市都島区にプロミスの前身となる「関西金融」を設立し、翌1963年2月には「関西プロミス」に社名を変更しました。また同年4月1日、現在のリボルビング方式の前身となった約束手形の形式を模した小切手帳を用いた金融システムを導入し、無担保小口貸付に特化した消費者金融業を開業しました。

創業から20年を経て、1983年8月には業界に先駆けて「自動与信システム」を導入しました。「自動与信システム」とは、創業以来、蓄積してきたお客さまの属性や取引データをもとに、審査時に聴取したお客さまの情報と信用情報機関への照会で得た情報から与信額を自動で設定できるシステムのことで、

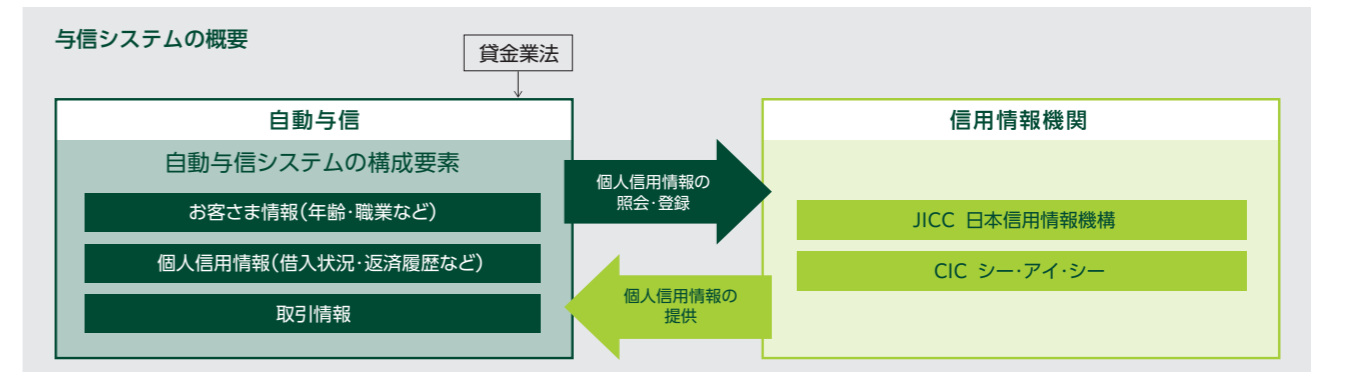
自動与信システムは、随時見直しをし、経営環境を踏まえた与信提供を行うため、レベルアップに取り組んでいます。また、国内だけではなく海外でも関連する法令などに合致し、お客さまに適正な限度額が算出できる与信システムを構築しています。また、2018年にはお客さまの取引状況の分析にAI技術を活用して与信モデルを再構築するなど、与信システムの強みとデジタルの活用により、お客さまが安心・安全にお取引いただけるよう与信精度を高めています。

当社の事業展開において要となっているのは、与信ノウハウです。ご契約時の審査のみならず、ご契約後も定期的に信用情報機

関への照会を行い、変化するお客さまの状況を把握するとともに、一つひとつのお取引を確認しながら無理なくお取引いただけるようにしています。消費者金融事業の特性は4つの「S」(Speed/迅速性、Simple/利便性、Secret/秘匿性、Safety/安全性)で表現され、当社はこの「4S」に基づきお客さまが安心してお金を借りることができるサービスの提供を行ってまいりました。消費者金融事業で培った「4S」を強みとしたビジネスモデルと与信ノウハウを活かして、金融機関との保証業務提携の推進、台湾・香港・タイ・中国本土・ベトナムでの海外事業の展開、サービサー事業の推進など、事業の拡大を図っています。

当社は消費者金融のパイオニアとして、安全性、利便性の向上に向けたサービスの開発や提供に取り組む続けるとともに、ノウハウを活かした各事業の推進により多様なお客さまの資金ニーズにお応えしてまいります。

SMBC SMBCコンシューマーファイナンス			グループ会社一覧		
社名	設立	事業内容	社名	設立	事業内容
アピリオ債権回収株式会社	1999年3月	債権管理回収業	PROMISE (SHENYANG) CO., LTD.	2010年12月	小額貸付事業 (消費者金融業)
SMBC信用保証株式会社	1976年7月	信用保証業	Promise Consulting Service (Shenzhen) Co., Ltd.	2012年7月	業務受託・システム開発/運用
PROMISE (HONG KONG) CO., LTD.	1992年2月	消費者金融業	PROMISE (CHENGDU) CO., LTD.	2013年11月	小額貸付事業 (消費者金融業)
良京實業股份有限公司	1989年8月	債権管理回収業	VPBank SMBC Finance Company Limited	2015年2月	消費者金融業
普羅米斯資產管理股份有限公司	2014年4月	債権管理受託回収業			
PROMISE (THAILAND) CO., LTD.	2004年3月	消費者金融業			
PROMISE (SHENZHEN) CO., LTD.	2007年5月	小額貸付事業 (消費者金融業)			







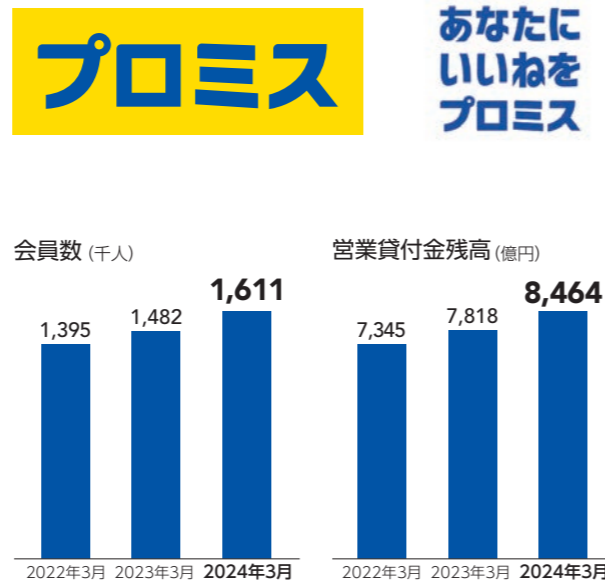
## より多くのお客さまによりよいサービスを

### 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



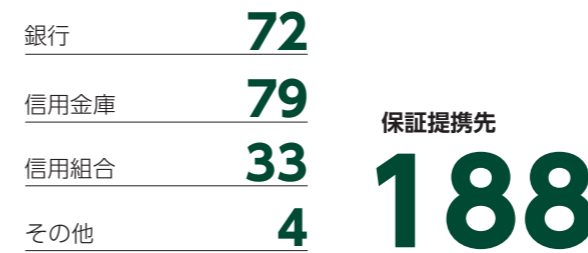
## 幅広い資金ニーズにお応えするサービスを

### ノウハウを活かした提携事業の広がり

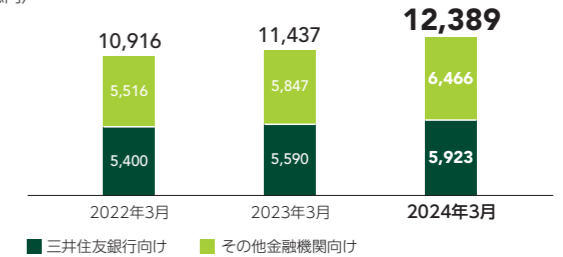
当社は、これまで培ってきた与信・債権管理などのノウハウを活かし、提携事業を展開しています。そのうち保証事業では、提携金融機関にお客さまが個人向け無担保ローンのお申し込みをした際、金融機関における申込審査ののち当社が保証会社と

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



## 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、これまで当社がコンシューマーファイナンスで培ったノウハウを活用することで、一般事業会社の本業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。

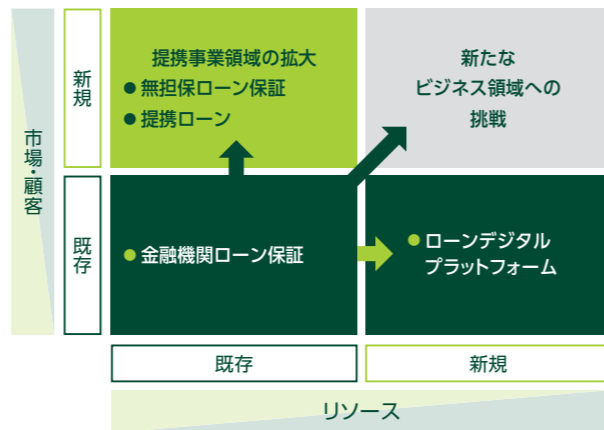
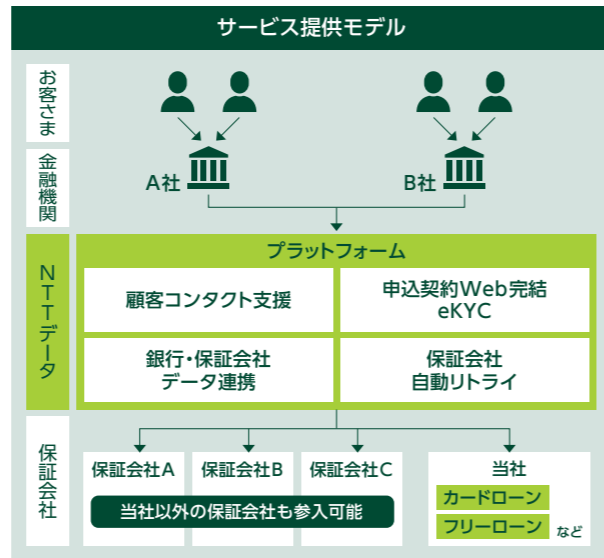
### ②提携事業領域の拡大

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、一般事業会社を経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。



## 海外事業

Overseas business

## 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)



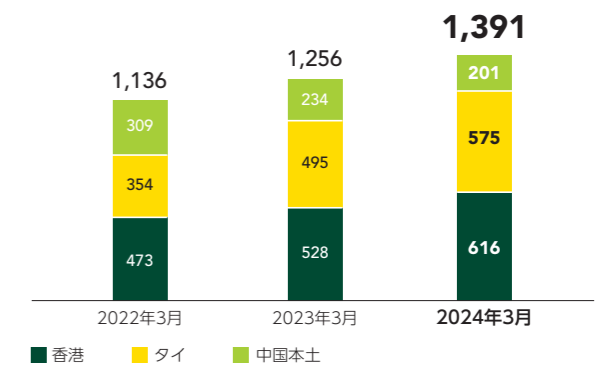
プロミス香港では、日本国内と同様に個人のお客さまに対し無担保・無保証による小口資金の融資を行っており、香港全土に有人店舗を15店舗展開しています。また、近年はインターネットを通じた取引ニーズが高まっており、インターネットからの申込機能を強化するため、2014年11月にWeb完結を導入するなど、お客さまのニーズをいち早く掴み、利便性の高いサービスを提供できるように努めています。

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カ所に展開し、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最大手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)





## ノウハウを活かして各事業の強化を

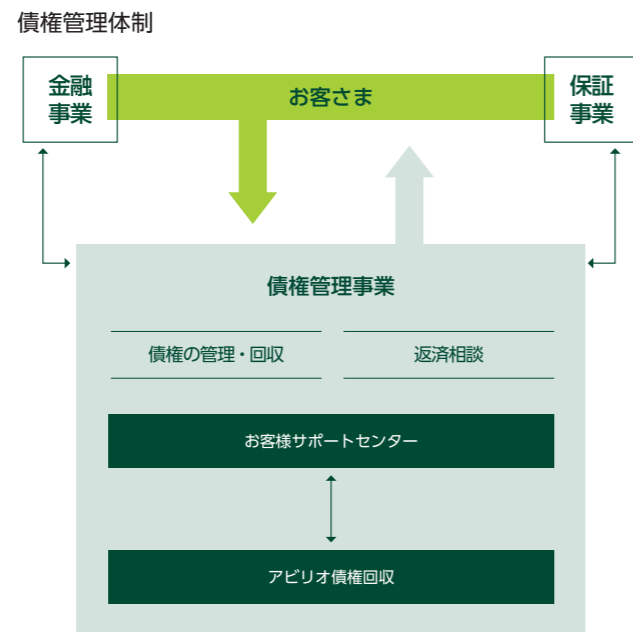
### 各事業を支える債権管理体制

与信と並んで大きな強みである債権管理のノウハウが当社の各事業を支えています。当社の債権管理業務は「お客様サポートセンター」および子会社の「アビリオ債権回収」が行っており、それぞれが連携しながら最適な債権管理体制の構築を目指しています。

「お客様サポートセンター」は、ご返済に関する専門知識を持った従業員によるお客さまに寄り添った返済相談に特化した「カウンセリングセンター」と、金融事業の長期延滞債権や保証事業の求償債権の管理・回収、和解利息返還請求対応、法的対応などを行っていた「管理センター」の2つのセンターが、双方の強みを活かす組織として2021年4月に統合・新設されたセンターです。「お客様サポートセンター」では、お客さまとの対話を通じ、

状況やニーズを把握した上で、ご返済に関する悩みに真正面から向き合います。そして解決に向けたご提案やご案内を行い、最高の信頼を得られる、「真の返済相談」を追求することで、お客さまの「いま」と「未来」をサポートすることを目指しています。

「アビリオ債権回収」は、全国の金融機関などから小口・大口債権を買取りまたは受託し、債権の管理・回収を行うサービスです。現在、銀行、信用金庫をはじめとした2,200先を超える金融機関等との取引実績を有し、全国5カ所の営業拠点を通じた幅広いネットワークを展開しています。また再生事業案件や、SMBCグループ各社との協働など、新たな取り組みにも挑戦しています。



# 当社のサステナビリティについて

当社はSMBCグループのサステナビリティ宣言に基づき、持続可能な社会の実現に向けた活動に取り組んでいます。

### SMBCグループ サステナビリティ宣言

我々、SMBCグループは、三井、住友にルーツを持つ企業グループとして、先達が重んじたサステナビリティへの意志を受け継ぎ、社会において我々が重点的に取り組む課題を設定のうえ、サステナビリティの実現に向けて行動していきます。

### サステナビリティの定義

我々は「サステナビリティ」を「現在の世代の誰もが経済的繁栄と幸福を享受できる社会を創り、将来の世代にその社会を受け渡すこと」と定義します。

### 当社におけるサステナビリティの定義・基本方針

#### 定義

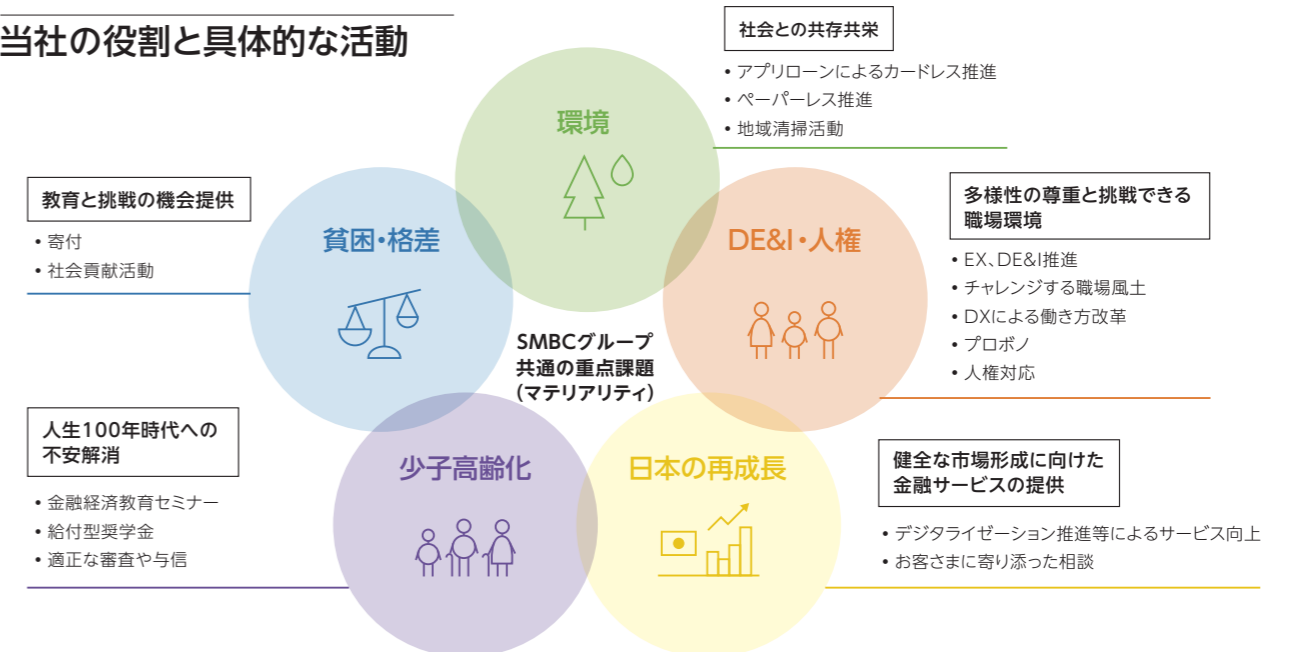
SMBCコンシューマーファイナンスが社会からの信頼を得て、かつ社会とともに持続的に発展していくために、あらゆるステークホルダーに対して、経済的または社会的な価値を創造・提供・共有していくこと。

#### 実践における基本方針

当社は、「安定した経営基盤の確立」と「コンプライアンスの徹底」を基本とし、社会の様々な課題解決に向けて、健全な事業活動を通じた積極的な取り組みを図りつつ、適正利益の確保に努めます。

当社に従事するもの一人ひとりが、コーポレートブランド価値向上にむけて、社会の期待や要請を敏感に察知し、これらに真摯に向き合い、「お客さまや社会にとっての価値とは何か」「私たちがから出来ることは何か」を考え抜き、企業市民として一つひとつ実践していきます。そして、お客さまからの最高の信頼を得られるグローバルなコンシューマーファイナンスカンパニーの実現を目指します。

### 当社の役割と具体的な活動





## 社会貢献活動

### 金融リテラシー向上への取り組み

SMBCグループは、誰もがお金に関する正しい知識を身につけ安心して暮らせる社会を目指し、グループ各社が有する知識やノウハウを活かした様々な金融経済教育活動を、幅広い世代に向けて提供しています。当社もSMBCグループの一員として、未来を担う学生や地域の方々の金融経済教育の普及に取り組んでいます。

本活動は2011年より開始し、2024年3月までに累計180万人を超える方々に参加いただきました。また、当社が行う金融経済教育活動は「文部科学省後援」を取得するとともに、青少年の体験活動推進企業表彰にて「審査委員会奨励賞」を受賞いたしました。



### 金融リテラシー検定の企画協力、およびテキスト協同制作

計画的な資産形成や金融トラブルの回避等、生活のなかで実用的に活かせる金融知識(金融リテラシー)の習得を目的とした検定です。

本検定は、高等学校の学習指導要領の金融分野を参考としており、FP技能検定など金融機関の試験の専門家である一般社団法人 金融財政事情研究会が制作・運営しています。当社は、本検定に係る企画協力を行い、テキストを協同制作しています。



### みらい応援奨学金

未来を担う大学生を応援することで持続可能な社会の発展に貢献すべく、給付型奨学金の提供をしています。

給付対象者には、経済的支援だけでなく、当社がこれまで培ってきた金融経済教育のノウハウを取り入れた教育プログラムを提供し、金融リテラシー向上の支援も行っています。

### プロボノ

従業員のボランティア活動の一環として、業務時間の一部を活用し、社会課題の解決に取り組むNPO等を支援するボランティア活動であるプロボノを導入しております。

※プロボノ:ラテン語の「公共善のために(Pro Bono Publico)」に由来し、社会人が、営業・企画・開発・マーケティング・広報など業務を通じて培ったスキルや経験を活かし、NPOに不足しがちなビジネスの視点を持って支援を行うボランティア活動

### 文化的な教育活動の支援

当社では「約束(プロミス)エッセー大賞」に継続して協賛しており、2023年度で28回目を迎えました。毎年幅広い年齢層の方々に作品を応募いただき、学校単位の応募など中高生の作品も多く、教育現場において国語教育や作文指導の一環としても広く浸透しています。



### 寄付活動

従業員が社会貢献をより身近に考え参加できる仕組みとして社内募金制度「約束の杜」を導入しています。未来を担う子どもたちのため、児童養護施設助成事業(全国児童養護施設協議会)・児童自立生活援助事業(全国自立援助ホーム協議会)や聴導犬育成事業(社会福祉法人日本聴導犬協会)への支援を行っています。

また、SMBCグループ各社の役職員を対象とした「SMBCグループライジング基金」による支援も行っています。

### Student Sustainability Adviser制度

多様な社会課題の解決に向け、従来の観点に捉われず社外からの新たな視点を取り入れるべく、現役学生と意見を交換する「Student Sustainability Adviser(以下、SSA)」制度を取り入れています。

SSAとして、社会課題への関心が高く、柔軟な発想・視点を持つ若い世代に参加いただき、様々な議論を重ねています。



### 環境マネジメントシステム

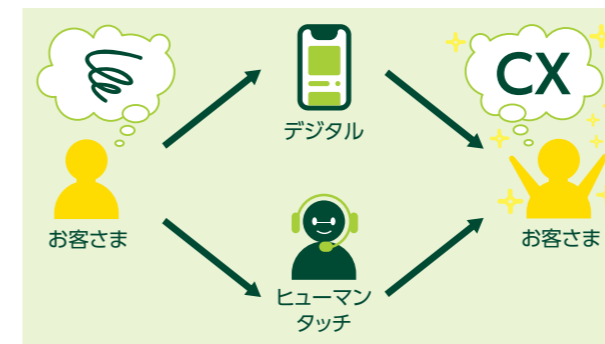
当社は、2014年10月に環境方針を策定し、環境マネジメントシステムを構築し、デジタルライゼーションによるお客様の利便性向上とともに、Web明細の普及、カードレス取引の推進といった事業を通じた環境への貢献に取り組んでいます。

## お客さま満足のために

### CX (Customer Experience)

#### カスタマーファーストを徹底したサービス向上への取り組み

当社は、お申し込みからお借り入れまでをスマートフォンで完結できる「アプリローン」や、日々の暮らしで便利に使える「Vポイント」の提供など、創業以来、お客さまの立場に立ったサービス提供を徹底し、CX向上に努めてきました。「期待を超えるサービス」の提供にこだわったCX活動の高度化と成果の追求」を基本方針とし、全社一体となった実効性のあるCX活動を推進しております。「デジタル」と「ヒューマンタッチ」の双方において、お客さま一人おひとりのニーズにあった、最高のサービス提供を目指します。



#### お客さまの期待を超えるための、全社一体となった改善活動

当社に直接寄せられる「お客さまの声」や、従業員が日常業務の中で感じ取ったサービス向上や業務改善に繋がる社内提案から、日々課題や改善点を確認しています。

確認した課題や改善点は、お客さま対応部署と本社各部門の担当者が様々な視点からともに議論し、具体的な解決策を決定します。

お客さまの声や改善対応状況は、経営陣をはじめとする全従業員に、会議体やWeb社内報等を通じてすみやかに共有し、決定した対応策は関係部署が協力し、スピード感を持った実現に努めています。

お客さまの声を活かした改善事例は、ホームページにて公開しています。



<https://www.smbc-cf.com/voice/>

### BPR※ (Business Process Re-engineering)

#### 全社横断的にBPRを推進

当社は、お客さま満足の向上と、他社との競争優位を実現するため、オペレーションサービス本部(オペレーションサービス統括部・イノベーションサポート推進部)を設けています。グループ全社の企画や推進を行い、横串機能を担うことで、全社横断的にBPRによる業務改革を進めています。

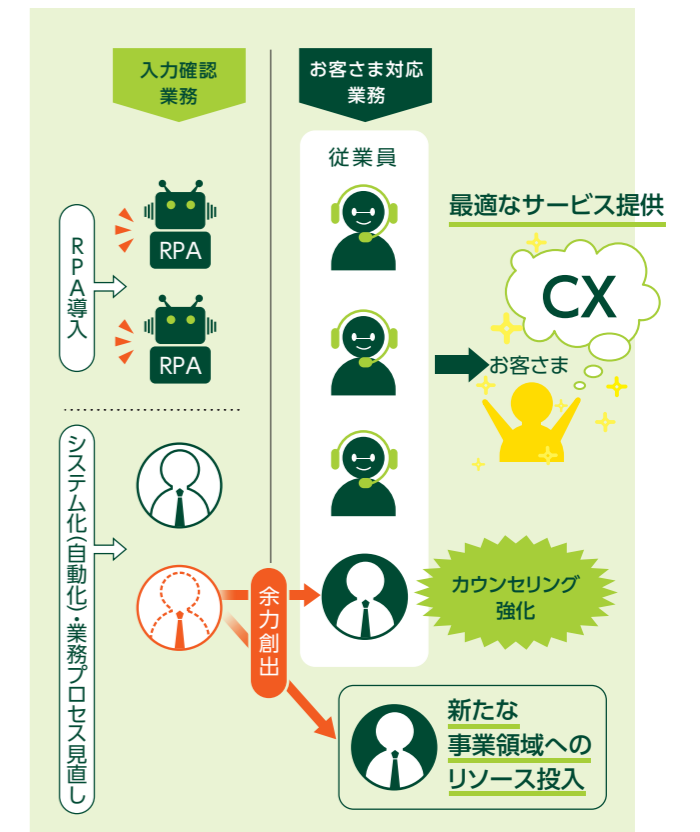
※業務効率化もしくは生産性の向上を目的として業務を見直し、再構築すること

#### BPRで企業成長に繋げる

当社では、BPRの最終目標を「BPRの推進により創出した余力を『EX向上』『CX向上』『成長領域への進出』に振り向けることで、企業の成長へと繋げる」と掲げています。また、各部署に設置されたBPR推進リーダー\*と、オペレーションサービス本部(オペレーションサービス統括部・イノベーションサポート推進部)や本社部署によるチーム組成と緊密な連携体制で、BPR案件の発掘と具体化による改善を進めています。

※BPR活動を活性化させるために、全社的な取り組み内容の共有と、情報を拡散する役割などを担っています

#### BPR推進によるCX実現の一例





## 従業員への取り組み

### 従業員に対する考え方

当社は、従業員を「人財」と位置付け、「一人ひとりの成長を支援する」という考えのもと、「多様な挑戦を支えながら、個々の能力の最大発揮を目指し、組織とともに自走する人財を育成する」を掲げ、従業員教育に積極的に取り組んでいます。そして「内外環境の変化・動向から「今何が必要か」を察知し、「何をすべきか」を熟考し、新たな価値創造に向けて、変革に挑戦できる」人財の育成に注力しています。

### ダイバーシティへの取り組み

当社では、性別、年齢、国籍、障がいの有無、雇用形態などを問わず、従業員一人ひとりが能力を発揮でき、働きがいを感じられるような職場環境の構築を目指した、ダイバーシティ推進に取り組んでいます。例えば、仕事と育児の両立支援のための地域限定職制度や時短勤務制度の導入、女性やシニアの活躍推進に向けた各種研修の実施、LGBTQへの理解浸透や人事制度改正など、様々な施策に取り組んでいます。また、各部署にエンゲージメントアンバサダーを設置し、従業員の意識改革や働きがいのある職場環境の整備を実施しています。こうした取り組みを通じて、多種多様な人財が仕事へのやりがいや成長意欲を持ちながら働ける環境の構築を目指しています。



### 従業員満足度向上に向けた取り組み

当社では、お客さま満足度の向上だけでなく、従業員満足度の高い職場環境の実現に向けた取り組みを行っています。地域限定職の導入や時短勤務の選択、産休・育休取得者に対する情報提供や、復職に向けた支援セミナーの開催など、従業員のライフイベントと仕事の両立支援を通じ、ワークライフバランスの実現にも取り組んでいます。また、自己研鑽に励みたい従業員に向けて、貸金業務取扱主任者をはじめとする資格取得や、スキル向上を支援する通信講座を導入しています。さらに、福利厚生においては、それぞれのライフスタイルの変化に合わせて利用できるカフェテリアプラン<sup>\*1</sup>を導入するなど、福利厚生メニューの量・質の充実を図っています。



また、EAP<sup>\*2</sup>体制の強化に向け休職・復職対応、メンタルヘルス教育の企画・推進、産業医・産業保健スタッフとの連携体制の充実、保健室の設置、安全衛生委員会の開催など、多様な活動を展開しています。

※1 加入対象となる従業員に毎年ポイントを付与し、付与されたポイントの範囲内であらかじめ定められたメニューを選択利用できる福利厚生の運用方式  
※2 従業員支援プログラム (Employee Assistance Program の略)

### 健康経営の取り組み

当社では、経営基盤を支える従業員とその家族の健康保持および増進を図るため、代表取締役社長を健康経営最高責任者として選任し、「健康経営宣言」に基づき、健康経営を推進しています。2024年3月、経済産業省・日本健康会議が共同で認定する「健康経営優良法人2024 (大規模法人) ホワイト500」に認定されました。



#### 健康経営宣言

当社の将来ビジョンである「お客さまから最高の信頼を得られるグローバルなコンシューマーファイナンスカンパニーを目指す」を実現するため、従業員一人ひとりが心身ともに健康で生き活きと働き、お客さまの視点に立ったサービスを提供し続けられるよう、「健康経営」に取り組んでいきます。また、会社と健康保険組合が一体となって、従業員とその家族の自律的な健康保持および増進を積極的に進めていくことを宣言します。

## コーポレート・ガバナンス

### コーポレート・ガバナンスに対する基本的な考え方

当社および当社グループ各社が信頼される企業市民として社会と共存共栄していくためには、コーポレート・ガバナンスの強化が必要不可欠と考えています。そのため、コンプライアンス (倫理・法令遵守) を柱として、経営機能の強化並びに内部統制・監査体制の整備を行うとともに、企業情報の迅速かつ公正な開示により、経営の効率性・健全性・透明性の更なる向上に努めています。

### リスク管理

当社および当社グループ各社を取り巻く様々なリスクを適切に管理・コントロールし、当社の組織運営の健全性および適切性を維持し、継続的に企業価値を向上させるべく、経営陣の積極的な関与のもとリスク管理態勢の強化に取り組んでいます。当社は、コンプライアンス・リスク管理委員会を設け、リスク・コンプライアンスを一元的に把握し適切に対応するとともに、リスクが顕在化した場合に全社横断的に機動的な対応を実施することにより、健全な経営の維持、管理を図る態勢を整備しています。また、リスクセンシティブな経営管理体制構築の一環として、SMBCグループ共通の枠組みであるリスクアパタイト・フレームワークを導入し、経営管理体制の高度化を推進しています。

### コンプライアンス

当社は、コンプライアンスの徹底を経営の最重要課題の一つと位置付け、単に法令などの遵守に留まらず、プロフェッショナルとして高い倫理観を持ち誠実に行動する Integrity の精神を旨とし、社会規範を含む、広く社会から支持される行動を確保するため、社内規程や組織体制の整備、社内教育や継続的な啓発活動を通じて、コンプライアンス態勢の充実と強化に取り組んでいます。

組織体制としては、コンプライアンス統括部署であるコンプライアンス統括部をはじめ、業務部門の内部管理を推進するコンプライアンス推進部署、また各部署においてはコンプライアンスオフィサーが適切な法令等遵守態勢を維持するために活動しています。これらの態勢および活動については、独立的な立場から監査部が定期的に監査を行い、適切性の検証を行っています。

さらに、法令などに違反する行為を早期に発見・是正することにより、自浄作用を高めることを目的として、社内外に相談窓口を設置し、公益通報者保護法を踏まえた内部通報体制の充実を図っています。

### 反社会的勢力への対応

当社では、反社会的勢力に対する基本方針<sup>\*</sup>を定め、反社会的勢力との関係を遮断する態勢を整備し、当社に対する公共の信頼の維持および適切な業務運営の確保に取り組んでいます。

※「反社会的勢力排除規程」を制定し、基本方針を宣言しています

### マネー・ローンダリング・テロ資金供与への対策および金融犯罪への取り組み

当社では、FATF<sup>\*</sup>などの国際機関や関係国の要請、国内および各国の法令などに基づき、マネー・ローンダリングやテロ資金供与に関する規制違反を防止し、適切な業務運営の確保に努めています。また、不正取引等への対策として、全社横断による態勢を整備し、公的機関等と連携しつつ、各種対策を検討・実行しています。

※金融活動作業部会 (Financial Action Task Force の略)

### BCP (Business Continuity Plan)

当社では災害発生時などの緊急時に迅速かつ適切な対応を行うため、緊急時対策に関する規程類を整備しています。また、災害時における業務継続あるいは早期復旧を図るため「BCP (業務継続計画)」を制定しており、定期的実施している「BCP訓練」では大規模災害 (地震など) が発生した際の初動対応をはじめとする各種訓練を実施し、そこで明らかになった課題に対する改善策を検討しながら、緊急時対策態勢の高度化を行っています。

概要

Information



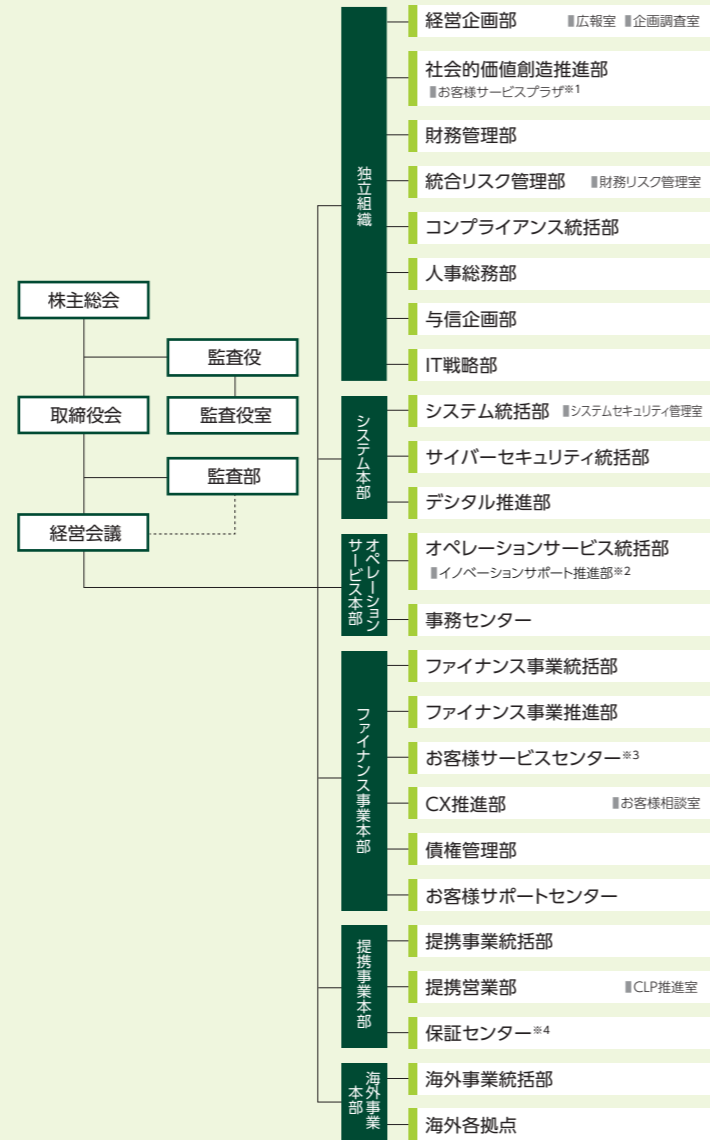
本社外観

商号	SMBCコンシューマーファイナンス株式会社 (英訳名 SMBC Consumer Finance Co., Ltd.)
設立	1962年(昭和37年)3月20日
資本金*	140,737百万円
株主	三井住友カード株式会社
決算期	毎年3月 年1回
本社所在地	〒135-0061 東京都江東区豊洲二丁目2番31号 TEL.03-6887-1515
事業内容*	貸金業・保証業
従業員*	2,083名
平均年齢*	43.6歳
加盟団体	<ul style="list-style-type: none"> <li>日本貸金業協会</li> <li>(社)日本クレジット協会</li> <li>(社)日本経済団体連合会</li> </ul>
店舗*	店舗447店 ※自動契約機店舗(無人)のみ

\*2024年3月末現在

組織

Organization



※1 札幌・仙台・東京・金沢・名古屋・大阪・広島・松山・福岡・鹿児島・那覇お客様サービスプラザの11プラザ  
 ※2 インノベーションサポート推進部は部内部  
 ※3 東日本・西日本お客様サービスセンターの2センター  
 ※4 保証センター(東京・福岡)の2センター

(2024年10月1日現在)

役員一覧

List of Officers

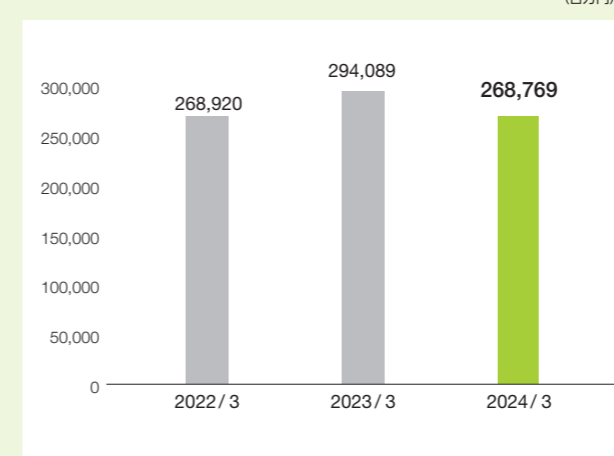
取締役会長	金子 良平	常務執行役員	宮下 典久	執行役員	植松 篤
代表取締役社長 最高執行役員	高橋 照正	常務執行役員	丸山 光	執行役員	田窪 修一郎
取締役 常務執行役員	菊川 浩	常務執行役員	近江 義行	執行役員	伊藤 健司
取締役	大西 幸彦	執行役員	小川 雅史	執行役員	久保 武史
常勤監査役	山口 秀紀	執行役員	加藤 博史	執行役員	竹内 和弘
常勤監査役	佐藤 明	執行役員	宗野 友一郎	執行役員	中谷 俊彦
監査役	天野 俊樹	執行役員	川本 喜幸	執行役員	浅田 隆
専務執行役員	徳田 勝之	執行役員	岡田 隆之	執行役員	古舘 健生
常務執行役員	榎本 武由	執行役員	小林 信彦		

(2024年10月1日現在)

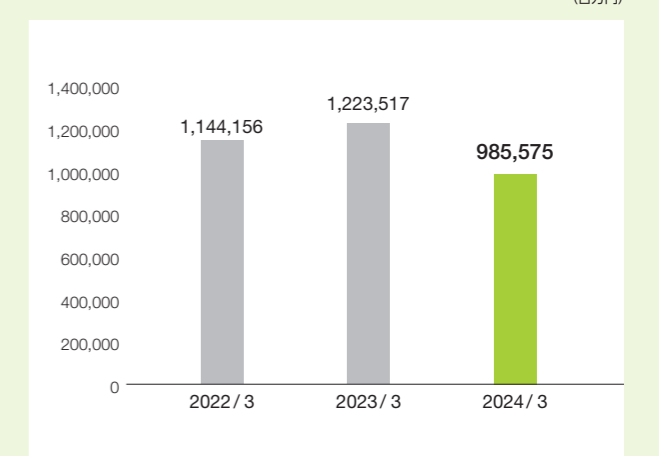
連結業績ハイライト

Financial Highlights

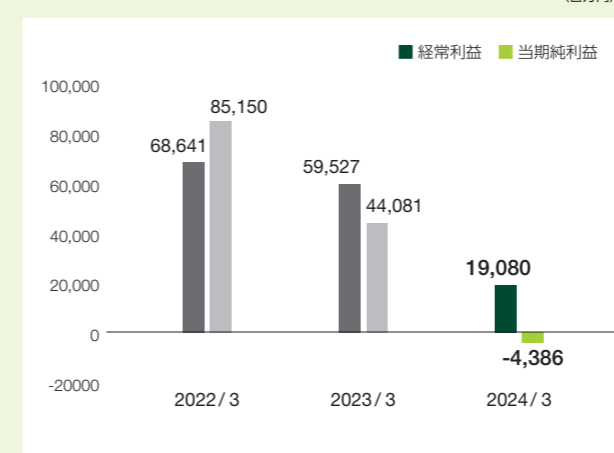
営業収益



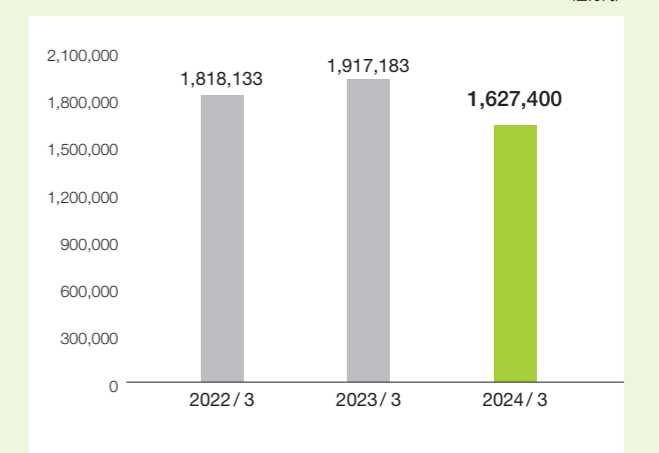
営業貸付金残高



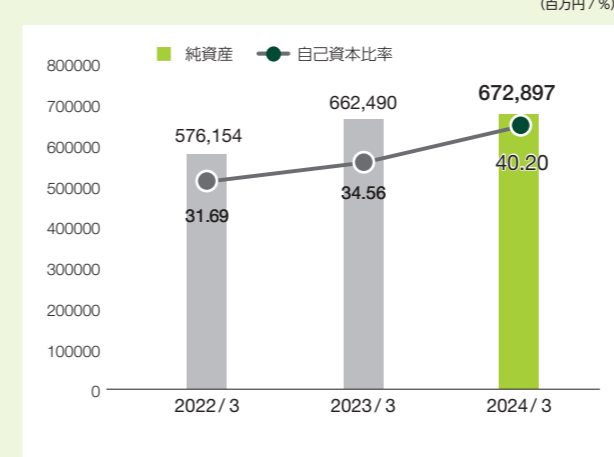
経常利益 / 当期純利益



総資産



純資産 / 自己資本比率



有利子負債

