

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、マーケティング等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。

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12店舗^{*}展開しています。また、Web完結を導入する等、DX化を推進し利便性の高いサービスの提供に努めています。

タイでは、全土で受付拠点を約80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等による顧客利便性向上に努め、各地域のお客さまに選ばれるサービスの提供を目指しています。

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。

※2026年3月末時点

各地域での開業年



国内外の幅広い情報に触れ、多様な業務を遂行

海外事業統括部では、海外市場の調査を通じた新たな進出先の企画および海外現地法人のマーケティングや営業業務に関する企画を担当しています。

また、定期的に行われる海外現地法人の拠点長が集まる会議の運営や、海外現地法人の業務運営に関するルール整備や社内協議の調整を行っています。多様な地域の経済状況・商習慣・法制度等、取り扱う情報が多岐にわたり、「知らなかったこと」に日々触れる機会が多く、その環境が刺激的であり、仕事の魅力だと感じています。海外全体の動きを俯瞰して捉える業務も多いため、海外現地法人を支えている一員としての実感を持つとともに、海外事業の推進に貢献できていることにやりがいを感じています。

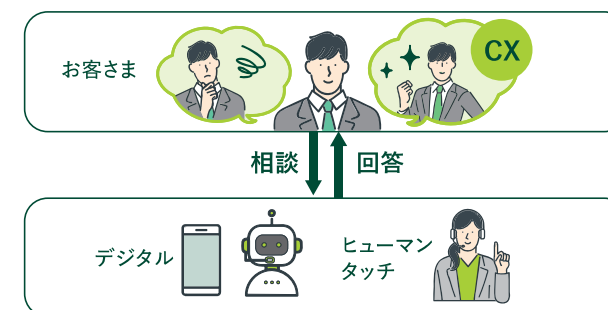


お客さまに選ばれるために

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、お客さまに選ばれるための“4つのいいね”として「最短3分融資」「Web完結（郵送物なし）」「Vポイント」「30日間無利息」等、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。「常にお客さま起点で、一人ひとりのお客さまに寄り添い、期待を超える顧客体験価値を提供し続ける」を行動指針とし、全社一体となった実効性のあるCX活動を推進しています。今後も「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。



業務リデザイン[※]

全社横断的にリデザインを推進

当社は、顧客体験価値の向上と、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・リスクマネジメントサポート部）を設けており、会社全体の業務変革を推進しています。

※サービスやプロセスを見直し、改善するために再設計すること

全社一体となった顧客体験価値向上の活動

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。

お客さまの声に基づく改善対応や、サービス向上の進捗状況は、経営陣をはじめとする全従業員に、会議体やWeb社内報等を通じて共有し、決定した対応策は関係部署が協力のうえ、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/>

デジタル化で新しいサービスを実現

各センターと連携した事務・業務のリデザインでは、AI-OCRの導入や審査業務の自動化等により、デジタル化・効率化・品質向上を推進し、お客さまへ最適なサービスを提供しています。また、社員によるRPA開発や生成AI等の活用を通じ、新たなサービスを実現することで持続的な企業成長に繋がっています。

業務リデザインによるCX実現の一例

