

【NEWS RELEASE】

2026 年 9 月 28 日

生成 AI を活用した AI アシスタントの提供を開始**返済に不安を感じたとき、24 時間 365 日相談できる環境へ**

SMBC コンシューマーファイナンス株式会社（代表取締役社長：高橋 照正、以下「当社」）が展開するプロミスは、2026 年 9 月 28 日より、お客さまが生成 AI との自然な対話を通じて返済に関する不安やお困りごとを相談し、返済予定の確認・受付まで進めることができる「AI アシスタント」の提供を開始します。

本 AI アシスタントは、お客さまが返済をはじめとするお取引に不安を感じたときに、24 時間 365 日、ご自身のタイミングで相談できるチャット型のサービスです。お客さまがチャットに入力した内容をもとに、お客さまの状況やご希望を確認しながら、最適なお案内を行います。返済に関する相談では、お客さまの意向を丁寧に伺いながら、返済予定の確認・受付までを一連の対話の中で進めることができます。

当社はこれまでも電話等を通じて返済相談に対応してきましたが、新たな相談手段として本 AI アシスタントを提供することで、お客さまが返済に不安を感じたタイミングで相談できる環境を整えます。また、開発にあたっては、返済相談を長年担当してきた経験豊富な社員の応対スキルを取り入れ、お困りごとの伺い方やご提案、その後のご案内の流れ等を設計しています。あわせて、回答内容の適切性を確認する仕組みも取り入れ、安全面にも配慮しています。

1. 提供の背景

近年、スマートフォンの普及により、日常のコミュニケーションは電話中心から、チャットをはじめとしたテキストでのやり取りへと広がっています。

一方、電話でお金に関する相談をすることにためらいを感じるお客さまや、ご自身の都合に合わせて相談したいと考えるお客さまもいらっしゃいます。こうしたニーズに応えるため、当社は、お客さまが時間や場所を選ばず、必要なタイミングで相談できる新たな相談手段として、チャット型サービス「AI アシスタント」の提供を開始します。

2. AI アシスタントの概要

本 AI アシスタントは、返済をはじめとするお取引に関する相談を生成 AI とのチャットを通じて行う、お客さま向けサービスです。従来型の FAQ チャットボットのように、あらかじめ設定された選択肢をたどるだけでなく、お客さまの入力内容をもとに、お客さまの状況やご希望を確認しながら、返済に関するご案内や受付まで進めることができます。※

(1) 自然な対話を実現

お客さまは決められた選択肢等に沿って操作するだけでなく、自由に相談や質問を行うことができ、AI がお客さまの入力内容や対話の流れを踏まえながら、お客さまの状況に応じたご案内を行います。

(2) 24 時間 365 日利用可能

時間や場所を選ばず、スマートフォンから取引に関する相談や確認を行うことができます。返済の相談等、電話ではためらいを感じるお客さまにとっても、新たな相談手段となります。

(3) ベテラン社員の経験を反映した対話設計

開発にあたっては、返済相談を長年担当してきた経験豊富な社員の応対スキルをもとに、お困りごとの伺い方やご提案、その後のご案内の流れ等を整理し、対話設計に反映しました。本 AI アシスタントは、生成 AI を活用することで、あたかもベテラン社員に相談しているかのような安心感と満足感を生み出します。

(4) 相談内容に応じた案内・受付

お客さまとの対話内容に加え、ご契約内容やお取引状況等をもとに、返済日や返済金額に関するご希望を確認しながら、お客さまの状況に応じたご案内を行います。また、相談内容に応じて、返済予定の確認・受付までを一連の対話の中で進めることができます。個別に担当者へ確認を希望される場合は、担当者による対応へ引き継ぎます。

本サービスでは、回答できる範囲や参照情報を制限した上で、生成 AI が回答案を作成します。さらに、別の AI が法令・社内ルールとの整合性や回答の適切性を確認し、回答内容を検証することで、不正確・不適切な回答の発生を多層的に抑制します。また、利用状況や対話内容を継続的にモニタリングし、必要に応じて担当者による対応へ切り替えることで、お客さまが安心して相談できる環境を整えます。

※貸金業において、生成 AI との対話を通じて返済相談を行い、相談内容を確認したうえで、返済予定の確認・受付まで進めることができる、お客さま向けサービスとして国内初（2026 年 8 月時点の公開情報をもとにした当社調べ）。



返済相談の対話画面イメージ



相談内容に応じた案内画面イメージ

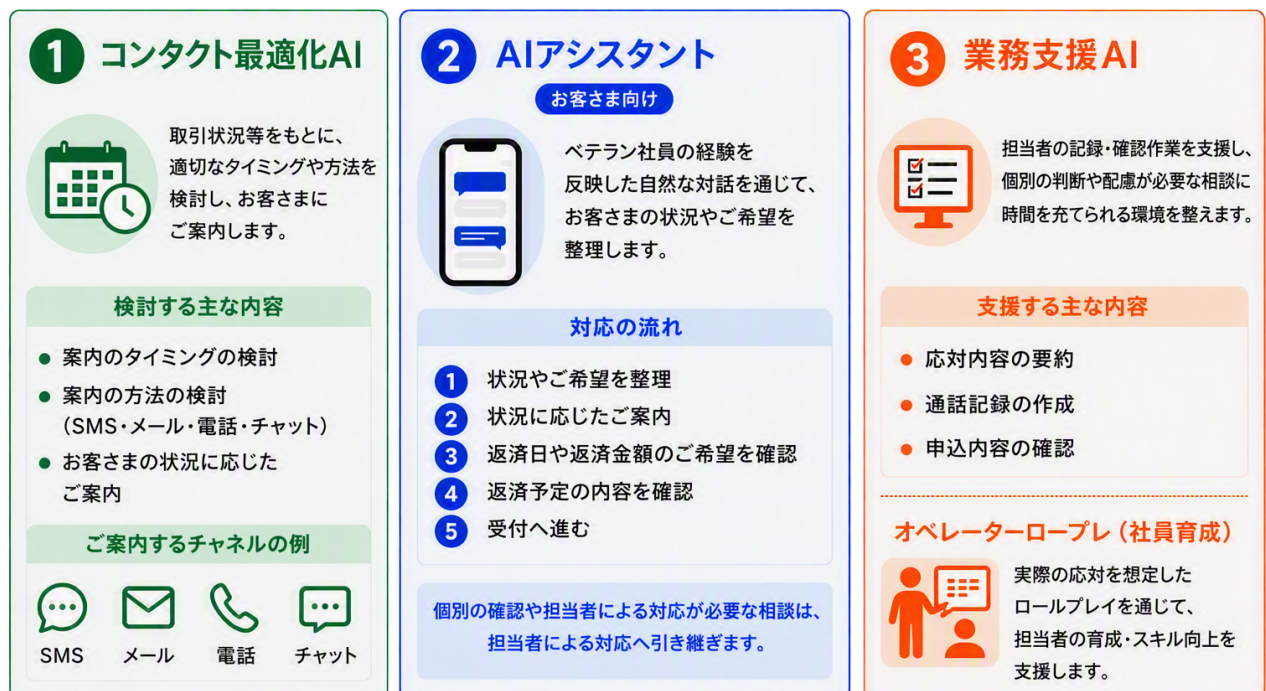
3. 相談を支える3つのAI活用

当社は、本AIアシスタントによる相談のほかに、相談のきっかけづくりと、担当者の業務支援の場面でもAIを活用しています。

「コンタクト最適化AI」は、お客さまの取引状況等をもとに、返済に関するご案内の最適なタイミングや方法を検討します。具体的には、SMS、メール、電話、チャットを状況に応じて使い分けることで、お客さまが相談しやすい機会を提供します。

「業務支援AI」は、応対内容の要約、通話記録の作成、申込内容の確認等、担当者の業務を支援します。担当者の記録・確認作業を補助することで、お客さまへの応対に充てる時間を確保し、個別の判断や配慮を要する相談に、より丁寧に対応できる環境を整えます。

お客さま支援の全体像



※各AIはそれぞれ独立した機能を持つものであり、システム上で連携運用していることを示すものではありません。
「コンタクト最適化AI」および「業務支援AI」は、お客さまが直接操作するサービスではありません。

当社は、社員が培ってきた経験とデジタル技術を組み合わせることで、お客さま一人ひとりの状況に応じた相談支援の充実と、顧客体験およびサービス品質の向上に取り組んでいます。

今後も AI をはじめとするデジタル技術を積極的に活用し、お客さまの多様なニーズに応える金融サービスの提供に努めてまいります。

以 上

【本件に関するお問い合わせ先】

SMBC コンシューマーファイナンス 広報室 : 03-6887-1274