



BUSINESS OUTLINE
金融事業

より多くのお客さまによりよいサービスを

金融事業では、個人のお客さまに対して無担保・無保証による小口資金の融資を行っています。

◎お客さまの利便性を高めるサービス

当社が展開する「PROMISE」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。2015年11月には初めてご利用されるお客さまに向けたインターネット完結型の新サービス「Web完結」も行っており、より便利でスピーディなお借入れが可能となりました。また2017年10月には、プロミス公式アプリ（以下、アプリ）を起点とした総合サービス「アプリローン」を開始し、アプリを用いてセブン銀行ATMでカードを使わず入出金ができる新たなサービス「スマホATM取引」を導入しました。インターネット申込みのため当日カードをお持ちでないお客さまや、カードをお忘れになった場合であっても、カードレス取引で原則24時間365日入出金が可能となりました。その他にも、お客さまからのご質問に対して、AI技術を活用した「自動Q&Aチャットサービス」を開始するなど、お客さまへ利便性の高いサービスの提供に努めています。新しく展開するTVCMを通じて当社の「安心」で「身近」、そして「ベンリ」なサービスを訴求しています。2018年3月末現在でプロミスのお客さまは130万人となり、営業貸付金残高は7,600億円を超えました。

2017年12月に「モビット」から社名を変更した子会社の「株式会社SMBCモビット」では、プロミスと同様に個人向けの無担保・無保証による小口資金の融資を行っており、インターネットやローン申込機を中心とした受付チャンネルを

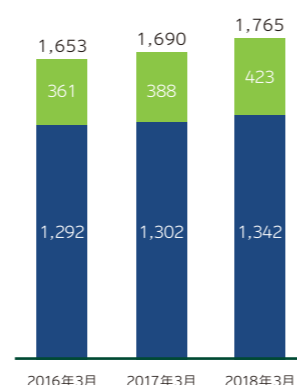
展開しています。またWebセルフマネジメントシステム「Myモビ」では、お客さまがカードを使用せずパソコンやモバイルなどでお取引の状況確認や、各種ご相談ができる仕組みになっており、インターネットを利用したサービスの充実を図っています。2018年3月には、「SMBCモビット公式アプリ」をリニューアルし、ログインおよびお借入時の本人認証方法として、「指」「顔」「声」による生体認証を導入しました。また、2018年4月には「Tカードプラス（SMBCモビットnext）」のサービスを開始するなど、お客さまへより一層価値あるサービスの提供に努めています。

2018年3月末現在でお客さまは42万人、営業貸付金残高は2,500億円を超えるなど順調に推移しています。



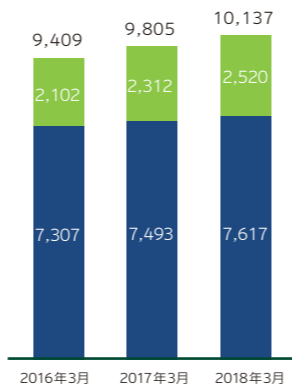
[会員数] (千人)

■プロミス ■SMBCモビット



[営業貸付金残高] (億円)

■プロミス ■SMBCモビット



◎お客さまのニーズに応じて選べるチャネル展開

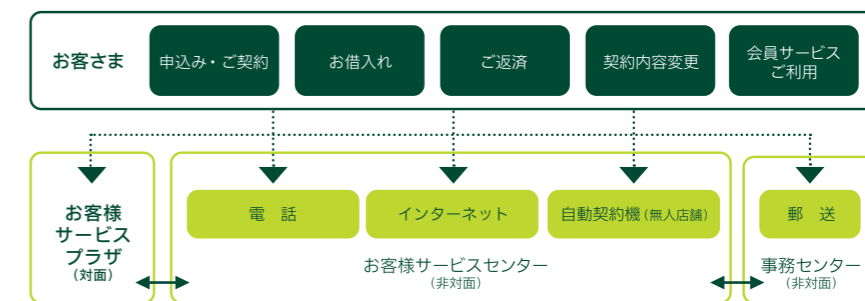


当社は、お客さまの「いつでもどこでも、便利に安心して利用したい」というニーズに速やかにお応えするために、様々なチャネルネットワークを整備しています。全国に18店舗（2018年3月末現在）あるお客様サービスプラザでは店頭窓口や電話により当社のお客さまや地域の方々に対して、お借入れ・ご返済・その他お金に関するご相談をはじめ、お客さまに応じた家計診断などのサービスを行っています。東京、大阪、福岡の3カ所に拠点を置くお客様サービスセンターでは、自動契約機や、インターネット、電話といった非対面チャネル

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います。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。

また、お客様サービスセンターでは、2013年以降毎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[®]」の認証を取得しています。

※COPC[®]CX規格CSP版Release6.0a。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。



アプリを起点とした総合サービス「アプリローン」開始

2017年10月、プロミス公式アプリ（以下、アプリ）をプラットフォームとして、申込み・契約・入出金取引など一連の取引ができる総合サービス「アプリローン」の提供を開始しました。「アプリローン」には、セブン銀行ATMにおけるカードレス取引「スマホATM取引」や三井住友カードが発行する「三井住友VISAプリペイド」へのチャージサービスなど、カードレス・キャッシュレスといった新たな取引手段を搭載し、アプリ1つでプロミスのサービスをシームレスに展開しお客さまの利便性向上を図っています。



AI技術を活用したチャットサービス開始

2018年3月、お客さまからのご質問に対して、原則24時間365日自動回答する「自動Q&Aチャットサービス」を開始しました。チャットサービスでは、プードルの「プーちゃん」がお客さまからの質問にお答えします。お客さまはチャットサービスを利用することで、当社の営業時間外であっても、質問や疑問に対する回答を得ることができます。また、電話での問合せを躊躇されるお客さまや、時間に制約があるお客さまにとっても気軽に便利な問合せ窓口として活用できるようになりました。

