

BUSINESS OUTLINE  
債権管理事業

# ノウハウを活かして 各事業の強化を

債権管理事業では、債権の管理回収業務および子会社のアビリオ債権回収によるサービス事業を行っています。

## ◎各事業を支える債権管理体制

与信管理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。

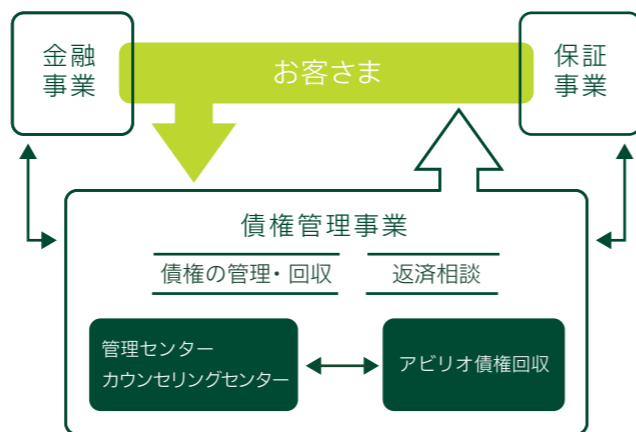
当社の債権管理業務は管理センター、カウンセリングセンターおよび子会社のアビリオ債権回収が行っており、それぞれが連携しながら最適な債権管理体制の構築を目指しています。

「管理センター」は、お客さまへの各種ご案内やご返済に関するご相談などの対応を行っています（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）。また債権管理業務で培ったノウハウを活かし、2018年4月に東京・大阪・福岡の3拠点に「カウンセリングセンター」を新設し、お客さまに寄り添った返済相談に特化する相談体制を構築しました。カウンセリングセンターでは、ご返済に関し、お客さまが専門的な知識を持った社員と相談できる窓口として返済相談専用ダイヤルを開設し、お客さま支援の促進に取り組んでいます。お客さまとの会話を通じてご返済に関する悩みに真正面から向き合うことで、お客さまの状況やニーズを把握した上で、解決に向けたご提案やご案内を行っています。当社はお客さま支援の促進により、お客さまから最高の信頼を得られる、「真の返済相談」を追求しています。

アビリオ債権回収では、全国の金融機関などから小口・大口債権を受託または買取り、債権の管理・回収を取り

扱うサービス事業を展開しています。現在、銀行、信用金庫をはじめとした2,100先を超える金融機関などとの取引実績を有するとともに、全国5カ所の営業拠点を通じた幅広いネットワークを持ち、事業活動を拡大しています。

### [債権管理体制]



## CS

CORPORATE ACTIVITIES

## お客さま満足を追求した サービス向上への取り組み

当社は、業界初となる24時間フリーダイヤルの受付やコンビニエンスストアでの入金受付代行サービスの提供など、創業以来、お客さまの立場に立った対応を徹底し、CS向上に努めてきました。2018年度は『お客さま一人ひとりの期待に的確に応える態勢へ進化し、顧客ロイヤルティの獲得・向上を目指す』との方針を掲げ、全社一体となった実効性のあるCS活動を推進しています。

## CSリーダーの設置

お客さまの立場に立ったCS活動を推進するにあたり、社員一人ひとり、組織全体の意識と取り組みが常に共有し合える持続可能な態勢を強化するため、2017年度から各部署にCSリーダーを設置しています。CSリーダーは各部署において、日々の業務に根ざしたCS活動を推進し、その活動を組織横断的に発信する役割を担っています。また、CSリーダー間の情報共有や意見交換を通じて把握した情報や参考事例を各部署のCS活動に取り入れ、浸透させていくことで、CS意識の底上げを図り、実効性のあるCS活動の推進に繋がるように取り組んでいます。

## お客さま満足に向けた社内活動

お客さま満足を追求したサービス向上への取り組みについては、2015年1月よりWeb社内報に「CSルーム」を開設し、CS向上に繋がるアイデアや取り組み、お客さまからいただいた「声」を掲載しています。社員により提案されたアイデアは、社長を委員長とした経営会議メンバーなどで構成する「CS向上委員会」で協議され、システム変更などのサービス向上や業務改善に向けた取り組みへ反映しています。また、提案者を集めて、選ばれたアイデアについての意見交換会やCSアカデミー※を開催することで、より一層CS向上の意識に繋げています。

※異業種のCS活動や意識を学び、日常業務からは得られない新たな気付きや自己課題を認識し、更なるCS向上意識の浸透を図ることを目的としたセミナー。

### [アイデアの提案から実現するまでの流れ]



現在当社のホームページでは、「お客さまの声」がサービス向上に繋がった事例を紹介しています

お客さまの声

カードがなくても利用できれば  
もっと便利なのに。

改善しました！

セブン銀行ATMで、スマートフォンアプリを使ったカードレス取引が、24時間いつでもできるようになりました。  
(2017年10月～実施)

お客さまの声

アプリのアイコンが目立つので、  
デザインを変えて欲しい。

改善しました！

アイコンから「PROMISE」の表記を削除し、デザインを変更しました。  
(2017年10月～実施)