

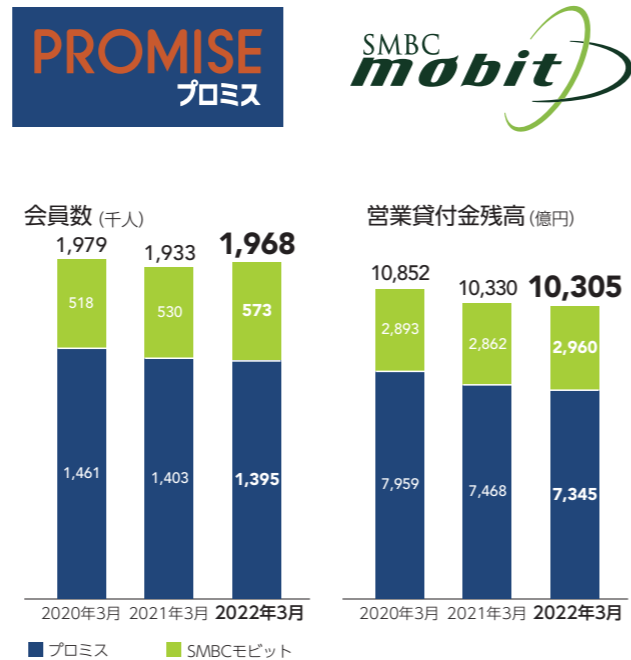


## より多くのお客さまによりよいサービスを

### お客さまの利便性を高めるサービス

当社が展開する「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。また近年では、デジタルトランスフォーメーションをテーマに、お客さまの資金ニーズにスピーディーにお応えすべく、プロミス公式アプリをプラットフォームとして「アプリローン」を展開しています。また、2022年2月より、SMBCグループ共通ポイントサービスである「Vポイント」を導入し、お客さまに利便性・利得性を提供できるように努めています。

子会社の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契約機を中心とした受付チャネルを展開しています。インターネットの会員専用サービスである「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、各種手続きができる仕組みになっています。

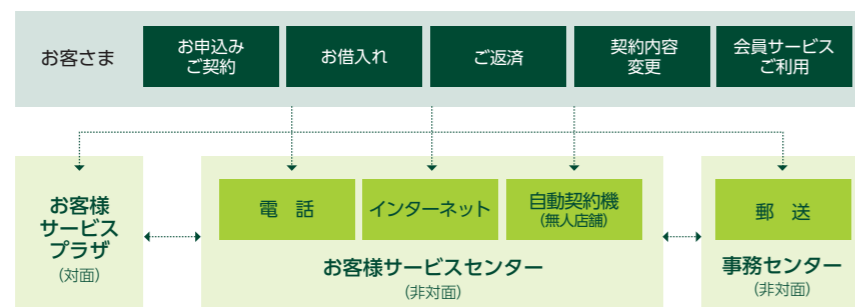


### お客さまのニーズに応じて選べるチャネル展開

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。お客様サービスセンターでは、2013年以降10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Release6.2。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保証事業の広がり

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、保証事業を展開しています。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込みをした際、金融機関における申込審査のう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 (2022年3月末現在)

銀行	69
信用金庫	79
信用組合	34
その他	4

保証提携先 **186**



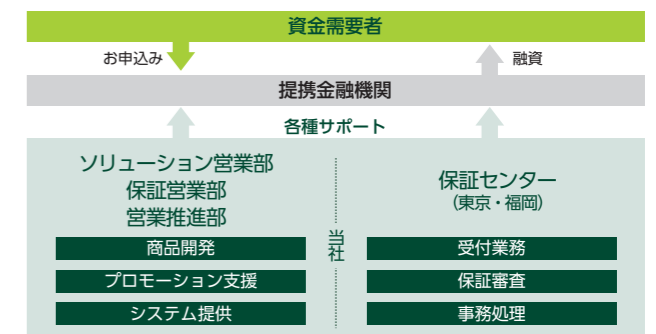
2003年4月にスタートした保証事業は、2005年にグループ会社である三井住友銀行との保証提携を経て、現在、全国各地の金融機関と保証提携を行っています。東京と福岡にある当社の保証センターは、提携金融機関が提供する個人向け無担保ローンの保証審査や受付業務の受託などを行っています。2018年10月には、BPO業務\*を行う保証センターとして国内初となる国際的な品質保証規格「COPC®」の認証を取得しました。

また、2005年に開設された「三井住友銀行カードローンプラザ」をはじめ、当社が提携している複数の金融機関に対しても当社社員が出向し、コールセンターの設立支援や運営支援を行うなど、ノウハウを活かしたコールセンターの協働運営を行っています。

今後も適正な与信管理を行いながら、金融機関の特性やニーズに応じた商品開発、営業プロモーションも含めた企画・提案を行い、幅広いお客さまの資金ニーズにお応えしていきます。

※ 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

### 幅広いニーズに応じたサポート



### 保証残高 (億円)

