

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「プロミス」では、個人のお客さまの様々な資金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、自営者の事業資金としてご利用いただける「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。近年では、プロミス公式アプリをプラットフォームとした「アプリローン」、SMBCグループ共通ポイントサービス「Vポイント」付与、三井住友カードのクレジット機能を付帯した「プロミスVisaカード」発行などのサービス導入を行ってきました。

2023年10月からは、サービスロゴやスローガンを一新し、みんなの生活を応援するという新しいブランドコンセプト（プロミス＝生活応援ブランド）の具現化に向け、新たな広告表現を開始しました。

2024年1月には、お客さまの資金ニーズにスピーディにお応えすることや利便性を高めるべく、マイナンバーカードを利用したセブン銀行ATMにおける所得情報提出サービスや、お申込完了からお借入れまでのプロセスを完全デジタ

ル化した「デジタル審査」を順次導入しました。

さらに、2025年3月には、マイナンバーカード認証による本人確認のデジタル化、およびマイナポータルAPIを通じた所得情報の取得機能を導入し、更なる本人確認の強化と迅速な審査手続が可能になりました。



プロミス公式アプリ画面



プロミスVISAカード



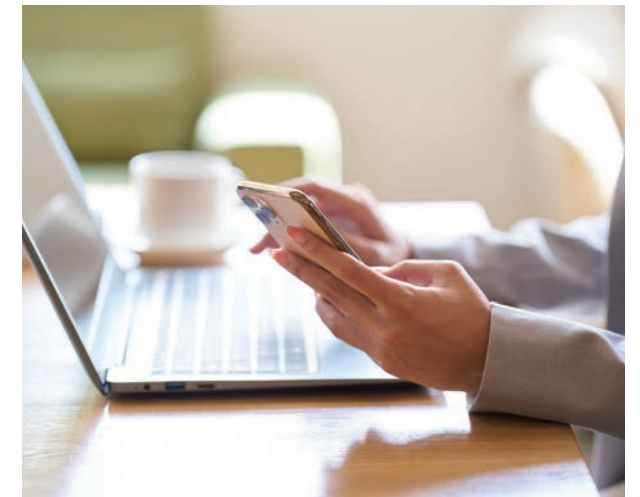
お客さまのニーズに応じて選べるチャネル展開

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」というニーズに加え、「お借入れに不安がある潜在層の期待」「ご返済に関する相談」に速やかにお応えするため、様々なチャネルネットワークを整備しています。

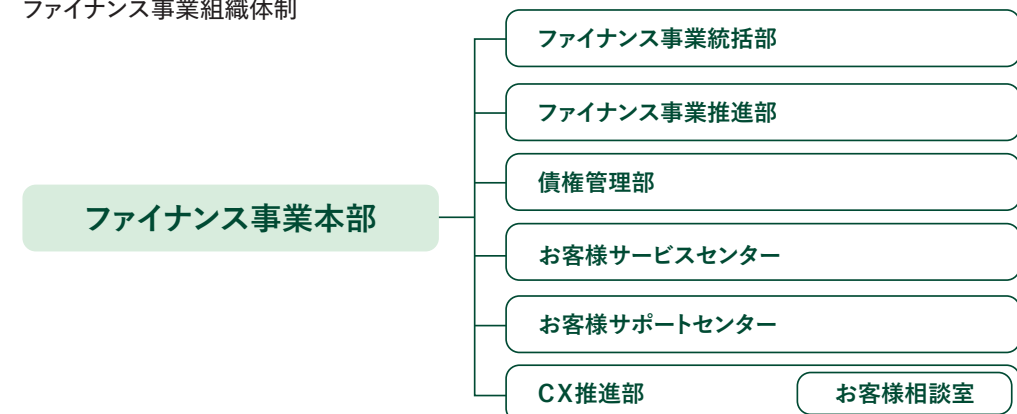
お客様サービスセンターでは、インターネットや、自動契約機、電話といった非対面チャネルを通して、お申し込みの受付・審査、お借入れ・ご返済に関するご相談、各種ご案内を行っています。同センターでは、2013年以降12年連続でコンタクトセンター業務の国際的な品質保証規格「COPC®※」の認証を取得し、応対品質向上に努めています。

お客様サポートセンターでは、お客さまに寄り添った返済相談をはじめ、ファイナンス事業の延滞債権や提携事業の求償債権の管理・回収、法的対応などを行っています。お客さまの状況やニーズを把握した上で、ご返済に関する悩みに真正面から向き合い、その解決に向けたご提案やご案内を行う“真の返済相談”を追求することで、お客さまの「いま」と「未来」をサポートすることを目指しています。

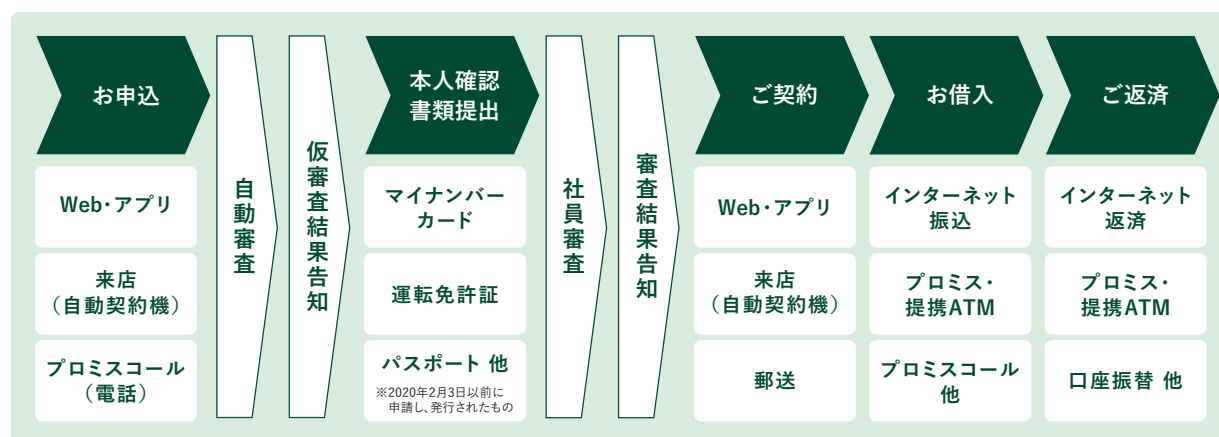
※COPC®CX規格カスタマーオペレーション版 Release7.0
コンタクトセンター業務に特化して、お客さま満足度の向上と効率の良いオペレーションを実現するために策定されたグローバル基準の品質保証規格であり、特にお客さま対応のパフォーマンスにおいて、その指標を優秀なレベルで達成し、維持することができたコンタクトセンターに対して認証されます



ファイナンス事業組織体制



申込～契約の流れ、借入・返済



※お申し込みからご利用までの流れの一例を示したものです。

デジタル技術を通じて、 お客さまに最適なサービスを

ファイナンス事業推進部では、お客さまが当社にお申し込みいただく際に正確な審査かつスムーズなお手続きを実現するために、デジタル技術を活用した受付・審査システムの企画・推進を行っています。デジタル技術は時代とともに進化しており、それに伴ってお客さまに提供できるサービスの幅も広がっています。当社ではお申し込みからご利用までのプロセスにおいて、お客さまの声や各種取引データからニーズを的確に捉え、ご利用時の満足度を高めるための取り組みを続けています。お客さまがより便利に安心してお取引いただけるサービスを提供していくことが、私たちの仕事のやりがいにも繋がっています。

