

グローバルに安心できる 金融サービスを

アジアで広がる消費者金融サービス

当社は国内で培ってきた与信、債権管理、業務運営、マーケティングなどのノウハウを活かし、台湾、香港、タイ、中国本土に現地法人を設立し、事業を展開しています。

プロミス香港では、日本国内と同様に個人のお客さまに対し無担保・無保証による小口資金の融資を行っており、香港全土に有人店舗を14店舗[※]展開しています。また、Web完結を導入するなど、DX化を推進し利便性の高いサービスの提供に努めています。

タイでは、全土で受付拠点を約90ヵ所に展開し、テレビCMとインターネット広告による営業プロモーションの

強化に取り組みながら、身近なパーソナルローン会社を目指しています。

中国では「博民快易貸」というサービスブランドを使用し、営業担当による地域ネットワーク開拓とオンラインプラットフォームを通じた本人認証、契約書面のデジタル化などによる顧客利便性向上に努め、各地域のお客さまに選ばれるサービスの提供を目指しています。

また、2021年にはSMBCグループのアジアマルチフランチャイズ戦略として、ベトナム消費者金融最大手FE Creditの持分49%を取得しました。

※2025年3月末時点

各地域での開業年



国内外の幅広い情報に触れ、多様な業務を遂行

海外事業統括部では、海外市場の調査を通じた新たな進出先の企画および海外現地法人のマーケティングや営業業務に関する企画を担当しています。

また、定期的に開催される海外現地法人の拠点長が集まる会議の運営や、海外現地法人の業務運営に関するルール整備や社内協議の調整を行っています。多様な地域の経済状況・商習慣・法制度など、取り扱う情報が多岐にわたり、「知らなかったこと」に日々触れる機会が多く、その環境が刺激的であり、仕事の魅力だと感じています。海外全体の動きを俯瞰して捉える業務も多いため、海外現地法人を支えている一員としての実感を持つとともに、海外事業の推進に貢献できていることにやりがいを感じています。

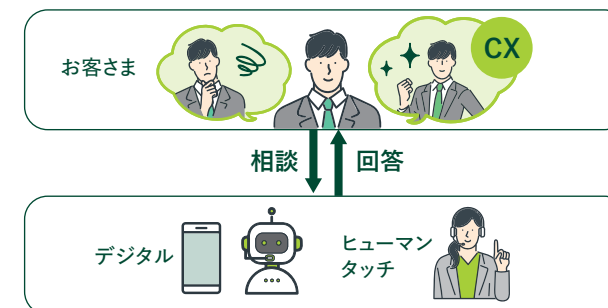


お客さま満足のために

CX (Customer Experience)

カスタマーファーストを徹底したサービス向上への取り組み

当社は、お申し込みからお借り入れまでをスマートフォンで完結できる「アプリローン」や、日々の暮らしで便利に使える「Vポイント」の提供など、創業以来、お客さまの立場に立ったサービス提供を徹底し、CX向上に努めてきました。「『期待を超えるサービス』の提供にこだわったCX活動の高度化と成果の追求」を基本方針とし、全社一体となった実効性のあるCX活動を推進しております。「デジタル」と「ヒューマンタッチ」の双方において、お客さまお一人おひとりのニーズにあった、最高のサービス提供を目指します。



お客さまの期待を超えるための、全社一体となった改善活動

当社に直接寄せられる「お客さまの声」や、従業員が日常業務の中で感じ取ったサービス向上や業務改善に繋がる社内提案から、日々課題や改善点を確認しています。

確認した課題や改善点は、お客さま対応部署と本社各部門の担当者が様々な視点からともに議論し、具体的な解決策を決定します。

お客さまの声や改善対応状況は、経営陣をはじめとする全従業員に、会議体やWeb社内報などを通じてすみやかに共有し、決定した対応策は関係部署が協力し、スピード感を持った実現に努めています。

お客さまの声を活かした改善事例は、ホームページにて公開しています。



<https://www.smbc-cf.com/voice/>

BPR[※] (Business Process Re-engineering)

全社横断的にBPRを推進

当社は、お客さま満足の向上と、他社との競争優位を実現するため、オペレーションサービス本部（オペレーションサービス統括部・イノベーションサポート推進部）を設けています。グループ全社の企画や推進を行い、横串機能を担うことで、全社横断的にBPRによる業務改革を進めています。

※業務効率化もしくは生産性の向上を目的として業務を見直し、再構築すること

BPRで企業成長に繋げる

当社では、BPRの最終目標を「BPRの推進により創出した余力を『EX向上』『CX向上』『成長領域への進出』に振り向けることで、企業の成長へと繋げる」と掲げています。また、各部署に設置されたBPR推進リーダー[※]と、オペレーションサービス本部（オペレーションサービス統括部・イノベーションサポート推進部）や本社部署によるチーム組成と緊密な連携体制で、BPR案件の発掘と具体化による改善を進めています。

※BPR活動を活性化させるために、全社的な取組内容の共有と、情報を拡散する役割などを担っています

BPR推進によるCX実現の一例

