

【NEWS RELEASE】

2023年2月27日

各位

SMBCコンシューマーファイナンス株式会社

**新規のお客さま向けに 3D アバターによる
「オンライン相談」サービスを開始**

SMBCコンシューマーファイナンス株式会社（代表取締役社長：金子 良平 以下、当社）が展開するプロミスは、2023年2月27日（月）より、Webからお申込みいただく新規のお客さま向けに、3Dアバターを活用した「オンライン相談」サービスを開始いたしました。オペレータの声や動作を連動させた3Dアバターがお客さま対応を行うことで、Web申込みの手続き操作やお借入れに対する不安解消につながるなど、シームレスで安心したお申込みが可能となります。

1. サービスの概要

3Dアバター化したオペレータがリアルタイムで会話・チャットを活用し、お借入れに対する不安解消や、新規のお申込みに関する手続きを資料の画面共有を行いながら操作を説明するなど、お客さまをサポートいたします。

3Dアバターは、オペレータの声や動作が連動しており、“デジタル”と“ヒューマンタッチ”を融合したサービスにより、お客さまの状況やニーズに合わせ、寄り添った対応が可能です。

**2. サービス開始の背景**

昨今のデジタル化の加速や、新型コロナウイルス感染症拡大により、企業と消費者の接点が大きく変化しました。当社においても、新規でお申込みいただくお客さまの約9割がスマートフォンからのお手続きをいただいております。Web・アプリのUI・UXの改善による利便性向上に取り組んでいます。

今回の3Dアバターによる「オンライン相談」サービス開始により、お客さまから当社に対するコンタクト時の心理的なハードルを下げるとともに、“デジタル”と“ヒューマンタッチ”の融合による新しい顧客体験を通じ、お客さまが安心してご利用できるよう新たな価値提供を目指しています。

SMBCコンシューマーファイナンスはこれからもデジタルライゼーションを活用した利便性向上をテーマに、お客さまにとって安心・信頼をベースとした、身近でベンリにご利用いただける金融サービスの提供を通じ、お客さまの未来を応援していきます。



以上

【ご参考】「オンライン相談」サービスのスマートフォン画面イメージ



①プロミス公式ホームページより、赤枠で囲ったバナーをクリックし、オンライン相談を開始します。



②オンライン相談の説明をお読みいただき、お申込みを行います。



③お申込み後、3Dアバター化したオペレータが順次対応します。