

【NEWS RELEASE】

2023年7月11日

各 位

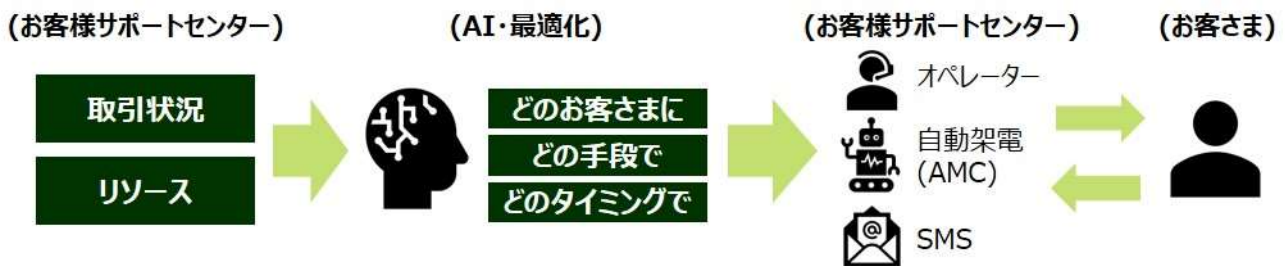
SMBCコンシューマーファイナンス株式会社

SMBCコンシューマーファイナンスが、SAS社と共同しCXの向上と業務効率化を実現

SMBCコンシューマーファイナンス株式会社（本社：東京都江東区、社長：金子 良平、以下：サービスブランド「プロミス」）は、アナリティクスのリーディング・カンパニーであるSAS Institute Japan株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：手島 主税、以下 SAS）のテクノロジーを活用し、カスタマーエクスペリエンス（以下、CX）向上と業務効率化を実施しています。

国内2拠点（東京、大阪）にある「お客様サポートセンター」は、ご返済に関する専門知識を持った社員による、お客さまに寄り添った返済相談等を行っています。同センターでは、2021年5月より、個々のお客さまに合わせたコンタクト（社員による電話連絡、自動架電システム（※）を使用した連絡、SMS送信）、タイミング（延滞日数、時間帯）にてコミュニケーションを図っていく、新たな「債権管理の最適化施策」を実施し、CXの向上と業務効率化を実現しました。

（※）従来社員が行っていた電話連絡業務の一部を対象リストに基づき自動発信し、自動音声応答（IVR）により、お客さまからの返済日のご登録や社員との返済相談希望を聴取し、その結果を記録するもの

< 債権管理の最適化施策 >

AI・最適化ツール（※）
① 「SAS®Viya®」が最適なコミュニケーションを予測

プロミスが蓄積しているお客さまのお取引内容、コミュニケーション履歴、返済履歴等のデータから「SAS®Viya®」のAIが継続的かつ自動で学習を行い、お客様一人ひとりとの最適なコミュニケーションを予測。

② 「SAS® 360 Engage: Optimize」が最適な日々の活動計画を策定

「SAS®Viya®による最適コミュニケーションの予測」と「お客様サポートセンターの稼働人員数」をもとに、「SAS® 360 Engage: Optimize」がお客さまとの効率的なコミュニケーション実行計画を策定。

（※）当社で蓄積した業務知見とSAS社のコンサルティングサービスにより、AI・最適化ツールの業務適用を実現

プロミスはこれからもデジタルライゼーションの活用を通して、お客さまにとって身近で安心できるサービスを提供し、お客さまの未来を応援していきます。

以 上