

●お客さま満足・信頼の獲得

営業現場での取り組み

当社は、お客さま満足の源泉となる営業現場として、神奈川県と大阪府にコンタクトセンターを設置しています。コンタクトセンターは、お客さまと直接接点を持つコールセンター、カウンセリングセンター、リアルサービスセンター、ネットサービスセンターの総称であり、お客さま一人ひとりのニーズに応じたサービスを提供しています。

コンタクトセンターで働く社員には、お客さまのニーズを的確に捉え、最適なサービスを提案するための高い対話力が求められます。また、貸金業法の規制下で事業をおこなっていることから、法律に基づいた高度なスキルや専門知識が不可欠です。これらの能力を最大限に発揮できるのは正社員であると考え、当社のコンタクトセンターでは9割以上を正社員が占めています。これは、CS（お客さま満足）経営を重視するアコムならではの特徴の一つです。

コンタクトセンターの正社員比率



西日本営業部 大阪

- コールセンター
- カウンセリングセンター
- リアルサービスセンター
- ネットサービスセンター

東日本営業部 神奈川

- コールセンター
- カウンセリングセンター
- リアルサービスセンター
- ネットサービスセンター

コンタクトセンターの役割

コールセンター

お客さまからの問い合わせ対応・案内業務

契約内容や利用方法に関するお客さまからのお問い合わせに対応するほか、対象のお客さまへ電話で限度額の変更や収入証明書の提出依頼などをご案内する業務を担当しています。

①申込

②審査

③契約

④ご融資

⑤ご返済

リアルサービスセンター

自動契約機の受付業務・書類管理業務

全国に設置された自動契約機を通じて、新規申し込みの受付や、再契約・更新契約・カード発行などの各種手続きをおこなっています。
また、全国のお客さまから提出される収入証明書などの登録・検証作業も担当しています。

ネットサービスセンター

インターネット申込受付業務

インターネットから新規申し込みをされたお客さまへの審査結果の連絡及び契約手続きを主な業務としています。
申込情報や提出書類の確認・登録、電話対応、ならびに新規契約における与信決裁をおこなっています。

カウンセリングセンター

返済相談・債権管理業務

自動架電システムや電話・メールを活用し、返済期日の案内や延滞状況の確認をおこなうとともに、返済が困難なお客さまには相談対応や返済計画の立案をおこなっています。
また、入金処理や返金対応に関する事務手続きも担っています。

●お客さま満足・信頼の獲得

コンタクトセンターで働く 社員の声

— あなたの業務は、どのステークホルダーにどのような価値を提供し、結果として世の中にどんな影響を与えていると思いますか？

大竹 急な出費や突発的なニーズ、将来の備えなど、お客さまの「今欲しい」「今したい」というニーズにスピード感と安心感をもって応え、経済的な不安の軽減に努めています。一方で、申込情報やヒアリング内容に基づいて適切に与信判断するとともに、金融詐欺の懸念があるお客さまに対しては、詐欺被害に遭われていないかを確認するなど、プレーキの役割も果たしています。経済活動の活性化に加え、社会問題となっている金融トラブルを減らし、健全な金融環境の創出に貢献できていると感じます。

佐川 お客さまの希望を丁寧に聴き、一人ひとりの状況に応じた提案をおこなうことで「安心」を提供し、豊かな生活を送るためのサポートができています。お客さまとの取引を健全化することで、消費者金融がより身近な存在として認識され、「困った時にはアコム」と思いついていただける関係性の構築につながると考えています。

久保 お客さまの金銭的な不安の軽減により心理的な余裕を生み、生活の質の向上に貢献しています。金利や毎月の返済額、返済計画を見直すことで家計にゆとりを生み出し、生活の安定を支えています。また、無理



東日本営業部
ネットサービスセンター
大竹 志穂

インターネットからお申し込みいただいたお客さまの受付・審査をする部署のマネージャー



東日本営業部
カウンセリングセンター
佐川 大地

お客さまの返済に関するご相談を承る業務を担当

のない返済計画への見直しは、社会全体の健全な金融環境の実現にも貢献できていると考えています。

— その価値の提供や役割を果たすうえで、あなた自身が大切にしていることやこだわっていることは何ですか？

佐川 お客さまのことをご本人以上に考えることです。電話でのコミュニケーションですので、多くのお客さまは最初、不安な気持ちを抱えてお話しされています。そうしたお客さまの声にしっかりと耳を傾け、何が最良の選択なのかを真剣に考える姿勢を大切にしています。その想いが伝わることで、お客さまも次第に心を開き、ご事情や考えをお話しくださることが多くなります。対話を重ねながら、お客さまが納得できるプランと一緒に築くことができた時に、大きなやりがいを感じます。

久保 契約数や残高の拡大を目指すなかでも、お客さまの納得感と満足度の向上を重視しています。丁寧なヒアリングで生活背景や返済計画などの状況を的確に把握したうえで、メリット・デメリットの両方をわかりやすく説明することを徹底しています。こうした取り組みが、お客さまとの継続的な信頼関係の構築につながっていると感じます。

大竹 「お客さま第一義」の姿勢を大切にしています。お客さまが当社にお申し込みいただく背景は様々です。ご利用予定に沿えるよう迅速に手続きするのはもちろん、不安や迷いを抱えるお客さまにも寄り添い、丁寧に耳を傾けることで、安心してアコムをご利用いただける環境づくりを重視しています。

— 社会が変化していくなかで、あなたの業務は今後どんな役割を果たしますか？また、それによってどんな社会にしていきたいですか？

久保 社会情勢の変化や物価上昇、ライフスタイルの多様化により、お客さまの家計環境は今後さらに変化していきます。このような環境下で、借換専用ローン業務には、お客さまごとの返済負担の最適化によって、生活基盤の安定につなげる役割がますます求められます。当社は、その役割を果たすことで、金銭的な不安に左右されず、誰もが安心して前向きな選択ができる社会の実現に貢献していきます。

大竹 インターネット上でお申し込みされるお客さまが増えています。そのため、私たち一人ひとりが判断力を高め、ノウハウを蓄積しながら、お客さまに対して適切に与信判断することが、これまで以上に重要になっています。「貸し手の責任」をしっかりと意識し、詐欺の懸念があるお客さまには丁寧に説明して情報を提供することで、社会問題となっている金融詐欺被害の撲滅に努めていきたいです。また、必要な時に一人で悩みを抱え込むことなく、気軽に相談できる風土のある社会の実現にも貢献していきたいです。

佐川 私たちの業務はデジタル化が進んでいます。しかし、お客さまの真意を引き出し、声にならない想いを汲み取ることは、デジタルだけでは対応できません。お客さま一人ひとりのお困りごとに向き合い、最適な提案をすることは、今後も私たちの重要な役割です。この役割を果たし続けることで、困った時に相談する相手として、「家族」と同じように「アコム」が思い浮かぶ社会を実現していきたいです。



西日本営業部
コールセンター
久保 俊貴

借換え専用ローンの提案・案内業務を担当

●お客さま満足・信頼の獲得**ヒトとデジタルの融合**

お客さま第一義の考えのもと、ヒトによるきめ細かな対応を基盤としながら、自動音声架電の導入や各種契約手続きのセルフサービス化などデジタルの活用を進め、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。

定型的な手続きや迅速な対応が求められる領域ではデジタルを活用する一方、お客さま一人ひとりの状況に応じた提案や相談対応など、より寄り添ったコミュニケーションが求められる領域には人的リソースを重点的に配置しています。ヒトとデジタルを融合させることで、お客さまに最適なサービスとより良い顧客体験を提供していきます。

ヒトとデジタルの融合によるお客さま支援**自動音声架電**

自動音声によるオートコール機能を返済相談業務に導入し、延滞初期のお客さまへの連絡を自動化しました。これにより、従来は延滞初期のお客さま対応に充てていた人員を、長期延滞のお客さま対応へ振り向けることが可能となり、リソース配分が最適化されました。本来重点的に対応すべきお客さま向けに人員を配置することで、返済相談対応が効率化され、結果として貸倒関連費用の抑制にもつながっています。

業務でのAI活用

2023年12月に、ChatGPTをオプトアウト設定したAIを社員向けにリリースして以降、特定業務に特化したAIの導入などを進め、社員一人ひとりがAIを利活用する風土の醸成に努めてきました。一方で、お客さま向け業務への活用は今後の課題です。今後はAIエージェントなどの利活用も推進し、お客さまと社員の利便性向上及び業務効率化を図っていきます。

アコムの取組み