

報道関係各位

2023年7月11日
SAS Institute Japan株式会社

SMBCコンシューマーファイナンス、 SASのネクスト・ベスト・アクション(NBA)でDXを加速

プロミスの“カスタマーファースト”と業務改善をサポート

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)は、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、代表取締役社長:金子 良平、以下 SMBCCF)の債権管理部がSASのAIプラットフォームである「SAS® Viya®」とネクスト・ベスト・アクション(NBA)最適化を提案する「SAS® 360 Engage: Optimize」を採用し、カスタマーエクスペリエンス向上と業務プロセス改善に向けた取り組みを行っていることを発表しました。

本取り組みによる成果は、以下の通りです。

- 業務負荷の高い初期督促における回収効率の最大化および業務効率化を実現:
初期督促では従来の有人架電に加えて各種デジタルコミュニケーションを活用していますが、SASのNBA最適化アルゴリズムを活用することで、お客様ごとに「どのタイミングで」、「どのチャネルから」、「どれだけ」アプローチを実施するかを最適化しています。
- 従来以上にカスタマーファーストなコミュニケーションを実現:
初期督促の最適化では、お客様への過度なコンタクトは避けつつも、必要十分なコンタクトが実施できるよう管理されています。また、ご返済相談では、最適化によって捻出されたリソースを活用することで、親身にお客様に寄り添った丁寧な対応が実現されています。
- 成果に寄与するデータ活用の民主化を実現:
予測や最適化といった高度なアナリティクスは自動化し、属人化を回避し、効率的運用を実現しました。加えて、現場の最前線までデータ活用を浸透させ、高度化を進めていくために、データ活用人材の育成をサポートしています。

SMBCコンシューマーファイナンス株式会社 執行役員 加藤 博史氏は、次のように述べています。「SASの最先端のテクノロジーと、オムニチャネル化された複雑な債権管理業務を最適化するためのDXのナレッジ、そして私たちと併走しながら確実に成果を出してくれたコンサルティングサービスを評価しています。SMBCCFでは、今後もDX推進を通してお客様体験(CX)と従業員体験(EX)向上に努めて参ります」

SASについて

SASは、アナリティクスのリーディング・カンパニーです。SASは、革新的なソフトウェアとサービスを通じて、世界中の顧客に対し、データをインテリジェンスに変換するためのパワーとインスピレーションを届けています。SASは「The Power to Know®(知る力)」をお届けします。

*SASとその他の製品は米国とその他の国における米国SAS Institute Inc.の商標または登録商標です。その他の会社名ならびに製品名は、各社の商標または登録商標です。

本件に関するお問い合わせ先
SAS Institute Japan株式会社
マーケティング本部 広報
jpnpress@sas.com

<SAS Institute Japan広報代行>
株式会社プラップジャパン
SAS PR事務局 (PRAP Japan)
sas_pr@prap.co.jp