クレジットエンジン株式会社

タイの金融包摂を達成するための、融資管理・債権回収デジタル化検証実験

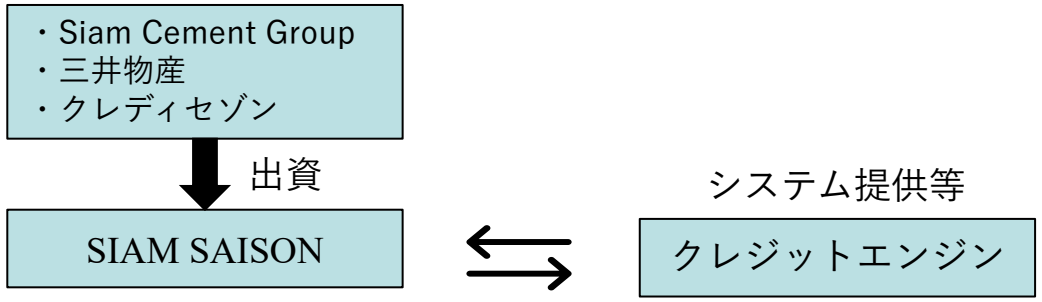
本事業の目的

クレジットエンジン社がタイのSIAM SAISON社に自動債権回収システムを提供。債権回収の手法が未だに手作業が主流のタイにおいて、日本国内で高い債権回収率とUI/UXが好評の同システムを導入し、債務者用マイページから自主的な債権管理・返済を促し、債権回収のコスト低下を図った。またタイの金融包摂における課題解決、金融業界全体の債権回収業務の自動化・可視化に寄与することが期待される。

現地企業や政府との協力・連携

- 協力パートナー：SIAM SAISON Co,.Ltd
- 協力・連携の内容：弊社債権回収システム導入。ならびに現地語対応、QRコード支払機能の追加、督促状況の可視化等の取組みの実施。

※SIAM SAISON 社は、Siam Cement Group、三井物産株式会社、株式会社クレディセゾンの 3 社が出資するタイのB2B金融事業者。



現地の経済・社会課題

1. 背景

タイの債権回収手法は、手動電話や訪問が未だ主流であり、効率性や顧客到達率の低さが課題であった。また回収業務の可視化不足が顕著で消費者側も既存の金融システムに抵抗感を持つなど、改善の余地があった。

2. 事業目的

SIAM SAISON社へ提供した弊社自動債権回収システムを用い、顧客が自ら債権を管理・返済できるマイページを自動生成することで、バックオフィス業務の効率化、与信コストの削減などを図った。

3. 事業分野の世界的潮流と対象国のニーズ

近年、AIやデータ分析を活用した債権回収システムの導入が世界的に進んでいる。結果システム導入によって顧客体験の向上や回収率の向上に貢献できることが、世界的な潮流となっている。

中でもタイでは、低所得者層の約4割がヤミ金融からの借入れており、多重債務問題が深刻となっている。銀行融資のDxは拡大しているものの、実際の融資利用率は35%と低い水準に留まっている。弊社システムによる債権回収業務の効率化を通じ、与信コストの低減や与信見直し、また低所得者層への金融サービス拡大に貢献することが期待される。

Copyright (C) 2025 JETRO. All rights reserved.

クレジットエンジン株式会社

タイの金融包摂を達成するための、融資管理・債権回収デジタル化検証実験

実証期間

2023年9月～2024年8月

実証した内容

1. 実証内容の概要

タイのSIAM SAISON社に対し、自動化された債権回収システムを提供。その有効性を検証した。当社システムは、中小企業が自動的に作成されるマイページにより、自ら債権を管理・返済を行う仕組みを実現する。SIAM SAISON社にとって業務改善、与信コストの低下、データ蓄積による与信見直しを実現することを目的としている。

2. 実施概要

システム導入に伴い、下記を現地の特色を考慮し対応を行った。

•タイ語によるマニュアルの整備。
•タイで普及しているQRコード支払の顧客画面への導入。
•顧客ごとのアプローチ手段と日時を記録し、手動対応と組み合わせたオペレーションの可視化。
•システム利用フローのレクチャー。
•日付フォーマットを仏暦に対応等、顧客画面のローカライズ。

また期間中に並行してデータ分析を行い、下記の改善策を実施。

1.督促活動量調整による返済約束増加の検証
2.ログイン促進のための文言追加によるログイン数増加の検証
3.新規電話番号での督促による不在数減少の検証

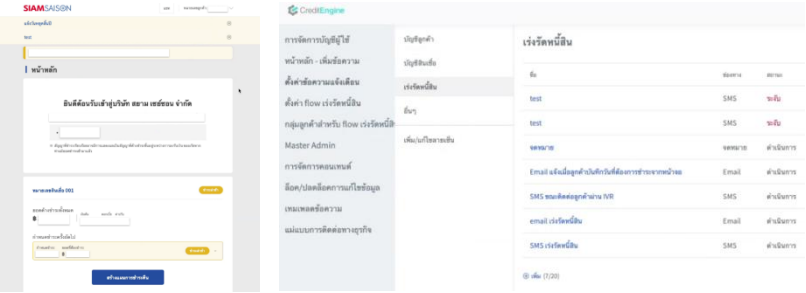
事業の成果/今後の予定

1. 成果及び考察

本実証実験の結果として、債務者との接点増加や電話回数の上昇が見られ、架電コストの削減が確認された。またSIAM SAISON社から提供さけたデータより顧客分析を行い、施策に活用するなどデータに基づいた導入支援を実施した。しかし本実証実験期間中において、システムへのアクセス率は30%程度と想定通りであったもの、入金約束が想定した増加には至らなかった。しかし海外へのシステム提供における課題感の把握と、今後の海外事業展開への足掛かりとなったと考えている。

2. 今後の予定

SIAM SAISON社との本格導入に向けた協議を継続し、タイの国民性や実情を反映した解決策を検討し提案している。 2024年8月にはタイに駐在拠点を設立。現地企業に対しよりローカライズされた課題解決の提案ができる体制構築に着手している。 また収益化に向けた課題解決にも取り組み、タイ以外をアジア圏において、弊社システム紹介と導入の機会増加を予定している。



Copyright (C) 2025 JETRO. All rights reserved.