

2019年6月7日

各 位

住信SBIネット銀行株式会社

## 住宅ローン手続きをサポートする スマートフォンアプリの提供開始について

住信 SBI ネット銀行株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：円山法昭、以下「住信 SBI ネット銀行」という）は、2019年6月6日から、「ネット専用住宅ローン」※1のお客さまへ、スマートフォンアプリ「住宅ローン手続きサポート 住信 SBI ネット銀行」の提供を開始いたしました。

本アプリは、正式審査のお申込み以降のお客さまからのお問合せをチャット形式にて、受付および回答することを基本機能としております。当社カスタマーセンターの営業時間内にお電話で問合せをすることがむずかしいお客さまへのサポートを強化、またアプリの特性を活かした機能を搭載し、借入れまでの手続きをよりスムーズにさせていただくことを目的としています。

### ■住宅ローン手続きサポートアプリの特徴

**住宅ローン手続きサポート 住信SBIネット銀行**

住宅ローン審査の進捗にあわせて手続きをフォロー！

ご融資実行までお客さまをサポートします。

24時間365日  
いつでも  
チャット形式で  
お問合せが可能

正式審査のお申込み～お借入れまでの手続きを、お客さまの手続き状況を把握した担当者が回答します。

お気に入り保存機能で、お問合せのやり取りを保存し、必要なときにすぐに確認できます。



#### 1. 24時間365日いつでもお問合せが可能

「ネット専用住宅ローン」をお申込みのお客さまは、本アプリを使うことで24時間365日いつでもどこでもチャット形式でお問合せが可能になります。お客さまのご都合のよいタイミングで、お気軽にお問い合わせしていただくことが可能です。なお、当社からは以下の回答時間に、順次回答いたします。

<お問合せ受付時間>

24時間365日

<当社からの回答時間>

平日 9:00～18:00

土・日・祝 9:00～17:00 ※12/31、1/1～3、5/3～5を除く

## 2. お客様の手続き状況を把握した担当者が回答

本アプリにより、当社担当者はあらかじめお客様の手続きの進捗やお問い合わせの経緯を把握することができるため、問合せの都度詳細な情報をお客様に入力していただくことなく、手続きに必要な情報を適切に判断してフォローいたします。

なお、当社とお客様との一対一でのコミュニケーションとなりますので、第三者にお問合せ内容が公開されることはありません。

## 3. お気に入り保存機能

「ネット専用住宅ローン」の正式審査のお申込みからお借入れまでのお手続きに関して、お問合せいただいた内容がテキストとして表示されるため、サポート対応終了後<sup>※2</sup>も、これまでのお問合せや回答をさかのぼって確認することができます。

また、後で読み返したい内容は、お気に入り保存が可能となり、必要なときにすぐ確認することができます。

※1 本アプリで対応する住宅ローンは「ネット専用住宅ローン」です。「ネット専用住宅ローン」は三井住友信託銀行の商品であり、住信 SBI ネット銀行が三井住友信託銀行の銀行代理業者として販売する専用商品です（三井住友信託銀行の窓口およびホームページではお取り扱いしておりません）。このため、「ネット専用住宅ローン」のご契約（金銭消費貸借契約）は三井住友信託銀行との契約となりますが、「ネット専用住宅ローン」に関するお申込み・お問合せ等の各種お手続きは住信 SBI ネット銀行が受け付けいたします。

※2 本アプリのご利用は、正式審査のお申込みから融資実行までの範囲となり、ネット専用住宅ローンの融資実行後、一定期間を経過すると、本アプリにはログインできなくなり、メッセージの書き込み・閲覧ができなくなります。

必要な場合は事前にご自身のパソコンなどにデータの保存をお願いいたします。

住信 SBI ネット銀行は、お客様中心主義のもと最先端のテクノロジーを活用することで金融サービスを変革し、金融の未来を創造してまいります。

以上

---

本プレスリリースに関するお問い合わせ先：住信 SBI ネット銀行 企画部 広報担当 03-6229-1247