

# サービサー評価

## アビリオ債権回収株式会社

### 無担保商業用ローン・スペシャル・サービサー（日本）

アナリスト

村上和聡

東京

電話 03-4550-8673

フィナンシャルアナリスト

大洞聖子

東京

電話 03-4550-8704

総合評価：

**能力が極めて高い**

スタンダード&プアーズ・レーティングズ・サービシズ（以下「S&P」）は2011年4月22日付で、アビリオ債権回収（以下「アビリオサービサー」）の無担保商業用ローン・スペシャル・サービサーとしての総合評価を「能力が極めて高い」に据え置いた。アウトルックは「安定的」である。アビリオサービサーはプロミス(BB / ネガティブ / B)の完全子会社で、三洋信販債権回収(三洋信販サービサー)とパル債権回収(パルサービサー)の合併により、2010年4月1日に発足した。

サービサー評価は、主に以下の要因に基づいている。

- 堅固な回収実績を有している。
- 回収業務の効率性向上を意図した組織変更を実施している。
- 経営陣、担当者ともに、無担保・無剰余の不良債権処理において豊富な経験を有している。
- 経営に悪影響を及ぼすほどの離職者は出ていない。
- 業務推進手順が綿密に規定され、簡潔にまとめられている。
- 個人情報をはじめ、重要情報の管理が徹底している。
- 内部監査を適切に実施している。
- 内部統制体制の構築に注力している。
- 研修・教育制度が充実している。
- データのバックアップ体制を適切に整備している。
- 災害発生を想定して、システムの復旧テストが定期的に行われている。
- 業務運営を効率的にサポートできるよう、コンピューター・システムが整備されている。
- 委託者および投資家に対するリポーティング体制が整備されている。
- 回収担当者1人当たりの受け持ち債務者数が適切である。

\*サービサー評価は当社が「関連業務」として提供するものであり、「信用格付」または規制の対象となる「信用格付業」にはあたりません。

アウトLOOK：  
安定的

アビリオサービスの主要業務には、不良化した事業者向けおよび個人向け無担保貸出債権の購入と回収が含まれる。効率的な業務運営を継続していくことで、同社は今後も着実に実績を蓄積していくと、S&P はみている。

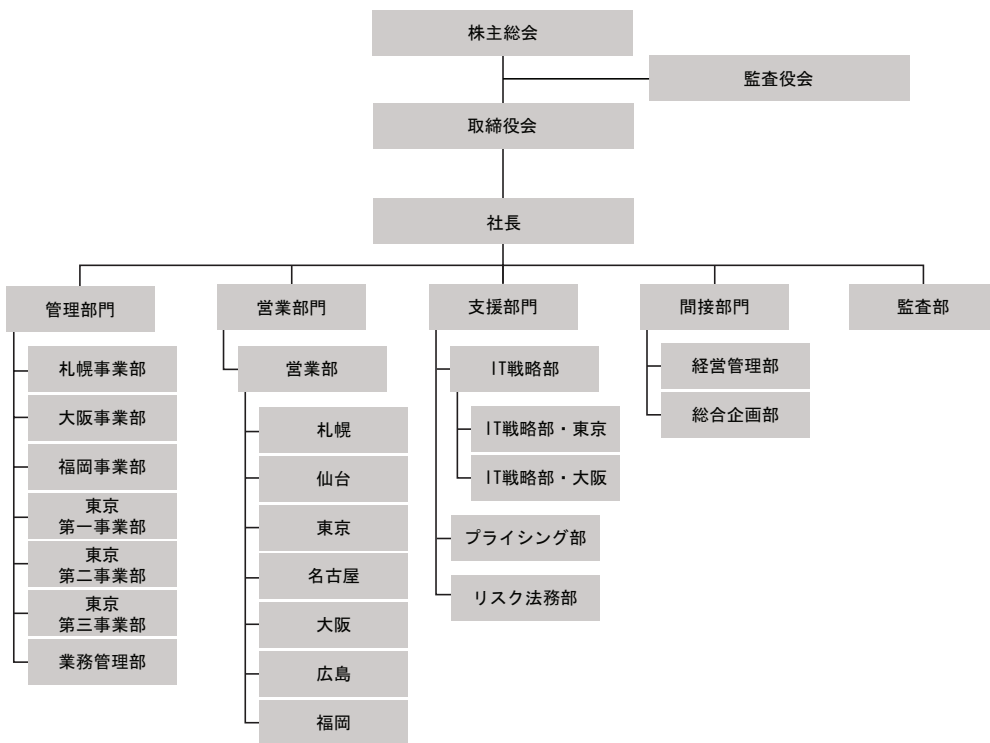
S&P は、アビリオサービスの業務計画の進捗状況、サービス業務に対する委託者や投資家の期待の高まり、そうした環境変化への対応姿勢に加え、内部統制体制の整備・推進についても、引き続き注視していく。

プロフィール

アビリオサービスは、プロミスの子会社であった三洋信販サービスと同じくプロミスの子会社であったパルサーサービスが2010年4月1日に合併して発足したサービスである。合併後も、プロミスが100%の株主である。

旧三洋信販サービスは1999年3月に、債権管理回収業に関する特別措置法（サービス法）に基づく業務を行うために設立され、同年5月には、同法に基づく法務大臣の営業許可を国内で5番目に取得し、サービスとして営業を開始した。主要業務には、金融機関がオリジネートした比較的大口の事業者向けの担保処分済みのローンの購入とサービシング業務が含まれていた。旧パルサーサービスは2001年3月に設立され、同年7月に法務大臣の営業許可を取得し、営業を開始した。主要業務は、小口無担保の消費者ローンのサービシング業務であったが、一部、大口の事業者向けの無担保ローンの取り扱いも行っていった。アビリオサービスの主要業務は引き続き、合併以前の2社で取り扱っていた債権のサービシング業務である。

図1：アビリオサービスの組織図



©2011 スタンダード & プアーズ

2010年10月1日現在、取締役および監査役13人、従業員（親会社からの出向、正社員、契約社員、嘱託、パート、派遣）346人が在籍している。主な構成部門と職責は、以下のとおり。

**管理部門：**東京第二事業部（従業員数26人）と東京第三事業部（同23人）で、それぞれ旧パルサービサー、旧三洋信販サービサーが取り扱っていた大口無担保債権のサービシング業務を行っている。業務管理部（同19人）は、これら2事業部に付随する事務などのサポートを担っている。東京第一事業部（同63人）と札幌事業部（同11人）は、主に旧パルサービサーが親会社から受託していた小口無担保消費者ローンのサービシング業務を行っている。大阪事業部（同49人）と福岡事業部（同48人）では、大口および小口の無担保債権を取り扱っている。

**営業部門（従業員数31人）：**営業部傘下にある札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、広島、福岡の各拠点では、債権の購入およびサービシング業務の受託関連の営業を行っている。

**支援部門：**IT戦略部（従業員数20人）はシステム関連業務全般を、プライシング部（同21人）は債権購入に関連する業務および特定金銭債権の審査等を、リスク法務部（同6人）はコンプライアンスの推進、法務関連、監督官庁の対応等の業務を担っている。

**間接部門：**経営管理部（従業員数15人）は財務、経理、人事、教育、総務、広報の業務を行い、総合企画部（同10人）は、事業計画と戦略の策定等において責を担っている。

**監査部（従業員数4人）：**内部監査、業務監査、法定監査、システム監査等、監査全般についての業務を行う。

## 組織と経営：能力が極めて高い

### 債権取り扱い実績

アビリオサービサーの債権取り扱い実績は、表1のとおりである。

表1：アビリオサービサーの取り扱い実績

（単位：百万円）

	2007/3	2008/3	2009/3	2010/3	2010/9
取扱債権累計	3,488,648	4,492,723	4,970,573	5,445,499	8,100,469
営業収益	7,023	7,493	7,969	7,336	5,963
費用（買取原価＋営業費用）	5,480	6,432	7,139	6,987	3,343
営業利益	1,543	1,061	830	349	2,620
経常利益	1,509	972	716	228	2,494
当期利益	894	576	418	32	1,579

注：2010/3期までは旧三洋信販サービサーの実績。2010/9期は合併後の実績であるが、営業収益については、この期から旧パルサービサーの決算報告形式に則って債権の買取原価を差し引いて計上している。

### 経営陣、管理職、担当者の業務経験

経営陣、管理職、回収担当者、営業担当者は、無担保・無剰余の不良債権の取り扱い・買い付け業務において豊富な経験を持ち、効率的な業務の遂行に貢献している。主に無担保・無剰余の不良債権のサービシングを担当する管理部門においては、管理職以上の役職者は平均26年、担当者は平均約13年にわたって債権回収業務の経験を持つ。当該債権の回収に際しては、社内で「カウンセリング」と呼ばれる、債務者との交渉が重要な役割を担っており、担当者の経験が重要な要素となっている。

営業部門についても、人員のほとんどが金融機関出身者または親会社からの転籍者である。管理職以上の役職者、担当者ともに平均20年以上の貸し出し・回収関連業務の経験を持つ。

管理部門、営業部門とも、人員の大半は上記のような経験者で構成されており、少数の中途採用者に対しても適切な教育が実施されていることから、人材の質は維持され、特にリスク要因ではない。

### 業務展開計画

アビリオサービサーの短期・中期的な業務計画には、以下の項目が含まれている。

- ・ 無担保・無剰余債権ビジネスの継続的な強化
- ・ 業容と収益の拡大に向けた、回収担当者の適切な配置および人材育成
- ・ 各拠点を基点とした、地域に密着した営業展開
- ・ 効率的な回収に資する債権の譲受
- ・ 内部統制の継続的な整備

### 内部統制体制の確立

アビリオサービサーはコンプライアンスの徹底を最重要経営課題の1つと位置づけ、その徹底を目的として、以下の対応を実施している。

**コンプライアンス委員会の運営：**アビリオサービサーは、全社的にコンプライアンスを強化、徹底することを目的に、コンプライアンス委員会を設置、運営している。本委員会は、社長がコンプライアンス最高責任者（委員長）で、常勤取締役、取締役弁護士、および委員長に任命された社員が委員となり、四半期ごとに、コンプライアンス上の重要課題、実施施策の進捗状況の確認、現行の関連規程の適切性、コンプライアンス関連の事故、および対応の適切性などを協議する。本委員会で協議・決定された要件の推進は各部門の責任者の受け持ちであるが、リスク法務部は会社全体のコンプライアンスを統括・推進する部署として、各部門に対してコンプライアンス上の適切なサポートを実施するとともに、対応についてサーベイランスを行っている。

**リスク管理委員会の運営：**アビリオサービサーは、組織の目標を阻害する要因を広範な意味でリスクと認識し、リスクの極小化と適切な管理について協議するためにリスク管理委員会を設置、運営している。本委員会の委員長は社長が務め、常勤取締役、取締役弁護士、ならびに委員長に任命された社員が委員となり、週次ベースで、各業務を推進する上で発生する可能性のある事故やミスについての評価、ならびに実際に発生した事務関連のミスや対応などを協議している。本委員会で協議、決定された要件の推進に関する各部署の役割ならびにリスク法務部の位置づけは、コンプライアンス委員会に準じる。

**規程類の整備：**アビリオサービサーは内部統制整備の一環として、合併に際し、主に旧パルサービサーが維持していた社内規程類を見直した。現在の規程は、1) 経営基本、2) 経営組織、3) 人事管理、4) リスク管理、5) 業務運営等に分類のうえ整備され、それら規程の補足を目的として、細則と手引きが準備されている。従業員は各自、イントラネットで規程類を閲覧することができる。

**コンプライアンス研修の実施：**アビリオサービサーは全従業員を対象に、毎年、コンプライアンス関連の研修を実施している。1) コンプライアンス関連のマニュアルに記載されている内容の詳細な説明、2) 業務関連法令の解説、3) 各種事故やクレーム等の説明と対応、4) ハラスメント全般についての説明等のテーマのもと、コンプライアンス統括責任者である取締役弁護士、各部門のコンプライアンス責任者、経営管理部員などが講師を務める。

**回収担当者の交渉通話の録音：**アビリオサービサーでは回収担当者と債務者との通話をすべて録音しており、管理職が必要に応じて担当者の交渉内容や手法のサーベイランスができる体制を維持している。

S&P は、アビリオサービサーは内部統制確立へ向けて適切な対応をしていると考えており、今後の運営実態も引き続き確認していく。

### 内部監査・検査体制

アビリオサービサーは合併後の新体制下で、社内規程、それらにかかわる細則、業務関連手引きに即した業務が適切に実施されているかどうか確認・評価し、必要に応じて改善提言を行うことを目的に、内部監査を行っている。2010年6月以降、監査部の4名が、監査対象部署と時期について年間監査スケジュールを作成し、以下の監査を実施している。

**業務監査：**主に経理処理や決裁プロセスが、社内規程等に沿って実施されているかどうか検証する監査。

**法定監査：**法務省による検査項目を中心とした監査で、債権の譲受・回収がサービサー法などの関連法に準じて実施されているかどうか、法定帳簿が規則に準じた様式や内容を具備しているかなどを検証する監査。

**内部統制監査：**各部署が内部統制を遵守しながら業務を遂行しているかを検証する監査。財務の信頼性を支える経理処理、帳簿書類の作成、資産の保全などが適切に行われているかなどが監査の対象。従業員のメンタルヘルスへの対応についても監査を実施している。

**マネジメント・システム監査：**主に個人情報の管理が適切になされているかどうかを検証する監査。各従業員のPCの使用状況、デスク周辺の整備状況、業務関連書類の保管状況、FAXの使用状況を含め、個人情報を扱う業務を広く監査する。

これらの監査は予告なしで実施され、監査期間はおおむね2週間程度である。監査部は監査後、速やかに監査結果を被監査部門の責任者に説明し、社長に提出する報告書を作成することが要求される。指摘を受けた部署は、ただちに改善策を講じることが求められる。監査部は一定期間後、フォロー監査を実施し、各部署で実行された改善策の有効性を検証する。

アビリオサービサーでは、上記監査部が実施する監査のほか、各部署が月次で自主監査を行っている。自主監査は、主に、特定金銭債権性の検証、法定帳簿、各種記録簿、稟議書類および完済・放棄債権処理、情報管理の適正性等、実務関連に焦点を当てるものとなっている。

上記のほかに、以下の外部検査と監査も受けている。

**法務省による、サービサー会社に対する検査：**アビリオサービサーとして営業を開始した後は、法務省の検査は実施されていない。旧三洋信販サービサー、旧パルサービサーに対して実施された検査において指摘された事項については、両社とも適切に対応してきた。

**監査法人による会計監査：**会社法上の会計監査が実施されたが、特段の問題はなかった。

### 個人情報保護法および情報漏洩防止対策

アビリオサービサーは、個人情報に関するセキュリティ管理体制の構築に注力している。リスク管理関連規程のなかで、詳細な個人情報保護基本規程、個人情報取扱細則、個人情報保護教育細則を制定のうえ、全従業員に対し、個人情報の適切な管理を徹底することを目的として、研修を年次で実施している。さらに、監査部は、マ

ネジメント・システム監査を通して、各部署において個人情報管理が適切になされているかどうか検証している。旧三洋信販サービサー、旧パルサーサービサーのいずれも、財団法人日本情報処理開発協会から「プライバシーマーク」の認定を受けていたが、アビリオサービサーとしても、2010年5月に継続認定の資格を取得している。

### 業務関連マニュアル

アビリオサービサーは合併に際し、債権の購入、特定金銭債権の審査、サービシング対象債権の分別、サービシングの実務に関して、業務フローを整備した。この背景には、1) 債権管理の基本的な方針を統一する、2) 債権管理および関連業務スキルの標準化を図り、回収力および事務遂行能力を強化する、3) 業務フローの遵守がコンプライアンスの徹底に直結する、4) 担当者の業務推進の方法および責務を明確化する——などの目的がある。

アビリオサービサーは業務フローの整備に伴い、債権購入、債権の種類に応じたサービシングの実務、システム操作、事務の遂行などについても詳細な業務マニュアルを準備している。各マニュアルは業務遂行の際の重要項目を明確にした上で平易にまとめられており、従業員が使いやすいものとなっている。また、各マニュアル類は社内のイントラネットに掲載されており、従業員は必要に応じて適時に参照できる。

### 研修制度

アビリオサービサーは、「経営基盤と経営体質の強化のためには人材育成が極めて重要である」との認識に立ち、従業員向けの研修を運営している。研修は、経営管理部が統括する「本社研修」と各部門が主体となって運営する「部門研修」の2つに大別される。各研修には、以下が含まれている。

#### <本社研修>

**人材育成研修:** 1) 部門長、管理職、中堅社員、それぞれの役職に期待される能力の育成を目的とした階層別研修、2) 業務遂行に必要な法律知識を習得することを目的として実施される法務研修、3) サービサー会社に従事するために必要とされる基本的な業務知識の習得を目的とした新入社員受入研修とフォローアップ研修、4) 親会社プロミスが主催する研修など。

**関連法令教育:** 1) 全従業員の法令遵守の徹底を図ることを目的に開催されるコンプライアンス研修、2) 全社的に各種ハラスメントの防止を図ることを目的に行われる研修、3) 個人情報管理・保護の重要性について、全従業員の理解を深めることを目的に実施される研修、4) 幹部職を対象として、部下の精神面におけるケアの重要性を認識させることを目的に実施される研修など。

**社外研修:** アビリオサービサーは、従業員に対してサービサー協会などの外部機関が主催する研修に積極的に参加することを促している。

#### <部門研修>

1) 債権管理の業務フローやサービシング業務に関する基礎知識の習得を目的として実施される基礎研修、2) 各部門が業務との関連を重視しながら、いくつかの候補の中から選択した上で、年間を通じて継続的に実施している業務研修、3) 業務を推進する上で、特に必要となる知識の習得を目的に行われる個別研修、4) サービサー法や関連法令の理解を高めることを目的に実施される研修など。

従業員1人当たりの年間研修時間は約30時間である。特に2010年には、アビリオサービサーは合併に伴ってサービシング・システムを統合し、新システムを使用することになった従業員を対象とした研修も数多く実施した。

アビリオサービスは、サービス業務に密接な関係のある外部団体が認定する資格の取得推進にも注力している。2010年6月末時点の資格別・有資格者数（出向者131人を含む）は、LSアセット・マネジャー検定（サービス協会認定資格）211人、個人情報保護オフィサー検定（金融財政事情研究会認定資格）140人、コンプライアンス・オフィサー検定（同）154人、貸金業務取扱主任者資格（日本貸金業協会認定資格）113人——である。また、アビリオサービスは、頻繁に行われる部署ごとのミーティングを活用して、債権購入やサービシングなどの業務遂行にかかわる有用な手法を従業員間で共有化するよう図っている。

### サービシング・システムのバックアップおよび災害復旧計画

アビリオサービスは現在、サービシング業務に、「アチーバー」と呼ばれる旧パルサービスが使用してきたシステムを使用している。アチーバーは、同社のシステム担当者が基本設計を行った上で、自社開発した、あるいはソフト開発会社に発注・構築されたシステムである（詳細は「スペシャル・サービシング／業務サポート・システム」の項を参照）。旧三洋信販サービスのサービシング・システムに搭載されていたデータは、合併に伴ってアチーバーに移管された。

同社のサービシング・システムのデータは、大阪事業所に設置しているサーバーにリアルタイムで保存されると同時に、同事業所に設置している別のサーバーでもバックアップされる仕組みを維持している。また、同じデータを記録した磁気テープを日次で、耐火金庫に保管している。サーバーの容量は問題なく、業務量が有意に拡大しても、対応は十分可能である。アビリオサービスは2010年12月、札幌に所在するデータセンターに新たにデータのバックアップ・サイトを確保し、サービシング関連の重要データを保管する上で安全性を高めた。大阪事業所のサーバーが自然災害や人的災害によって使用できなくなったことを想定した災害復旧テストも2011年1月までに実行し、東京本社ならびに福岡事業部から札幌のデータセンターにアクセス可能なことも確認している。

S&Pは、アビリオサービスのデータの保管維持体制はリスク要因ではないと考えている。各拠点から大阪事業所および札幌のデータセンターにアクセスできることもあり、災害発生時にも比較的短時間で重要業務が再開できるとみられる。アビリオサービスは、災害のレベルに応じた対応マニュアルも整備している。

S&Pは今後も、アビリオサービスの災害復旧関連のテストの実施状況をサーベイランスしていく。

### 回収担当者および営業担当者の報酬制度

アビリオサービスの給与改定ならびに賞与の制度は、日常の勤務行動と部門長が設定する目標達成度の両方を評価して決定する仕組みを採用している。S&Pは、従業員の評価が明確な基準で行われることは、各従業員が業務遂行する上でインセンティブを促進する重要な要素であると考えている。

### 訴訟関連

現在、アビリオサービスの経営に重要な影響を及ぼす訴訟はない。

## スペシャル・サービシング：能力が極めて高い

### 業績

アビリオサービサーの業績は、3 ページの表 1 のとおりである。買取債権とその回収状況は、買取額との対比が可能な形で、債権オリジネーター別、買い取り後の経過期間別に、適切に管理されている。

### 業務サポート・システム

アビリオサービサーのサービシング業務には、旧パルサービサーが使用していたシステム「アチャーバー」を活用している。合併に伴い、旧三洋信販サービサーでサービシング業務を行っていた債権データはアチャーバーに移管された。本システムならびに運用に関する特徴を、以下に挙げる。

- 管理しているデータの主要項目は、債務者概要、債権残高、買取価格、担保、債務者との交渉記録、回収履歴、譲渡元、委託元に関する情報——などである。
- 和解、債権放棄、出廷等、法的処理に関する記録も維持されている。
- 検索機能を各種有しており、必要情報が速やかに参照できる。
- 回収状況の進捗状況のサーベイランスがシステム上で可能である。
- 債務者への各種通知書、法的処理に必要な帳票類を自動的に作成できる。
- サービシングにかかわる経理処理を支援する機能を有している。
- システムの利用と操作のために、包括的かつ平易なマニュアルが準備されている。
- システム専門の社内スタッフが、2010 年 10 月 1 日現在で東京に 7 名、大阪に 12 名、福岡に 1 名常駐しており、通常のシステムトラブルには十分に対応可能である。また、非常時には、提携先の専門家が来社して対応する体制にある。これまでに大きなシステムトラブルは生じていない。

サービシング・システムは操作が容易で、かつ回収担当が必要な情報に迅速にアクセスできることから、効率的な業務の遂行に大いに役立っている。

アビリオサービサーは、債権購入に関する営業支援のために、旧三洋信販サービサーで使用してきた「アスパイヤ」と呼ばれるシステムを使用している。このシステムは、取引先、個別案件、競合先の情報を管理するとともに、債権のプライシング機能、各種帳票、社内向けレポート等を作成する機能を有している。システムの詳細な運用マニュアルも準備されており、債権買い取りおよび受託業務の効率的な推進に役立っている。

### 管理部門

サービシング業務を担当している管理部門は、2 ページの図 1 に記載のとおり、東京第一事業部、東京第二事業部、東京第三事業部、大阪事業部、福岡事業部、札幌事業部、業務管理部で構成されている。債権額、債務者の所在地、合併以前の旧三洋信販サービサーと旧パルサービサー両社の担当債権等を基準として、各事業部が取り扱っている。比較的大口の事業性の無担保債権については、債権の購入額、未回収期間の長短等を勘案後、適切な回収経験の有すると判断された担当者に割り当てられる。また、回収担当の受け持ちが一定の期間を経過した場合には、回収状況等を勘案して、担当が変更される場合もある。

アビリオサービサーは、各回収担当が回収業務に一層専念できるような体制整備の一環として、2010 年 10 月に、サービシングにかかわる事務関連業務を幅広く担当する業務管理部を新たに設置した。

## 債権譲受価格の決定方法

譲受債権の価格は、以下の手順で決定される。

1. 営業担当者が債権譲渡元から情報を取得し、プライシング担当者が社内規定している基準をベースに価格を算定する。
2. 価格を最終決定するための「プライシング委員会」を開催。ここでの承認を得て初めて、譲渡元に価格を提示できる。同委員会のメンバーは社長以下、プライシング部担当役員、その他の取締役、監査役、プライシング部長、営業部長、委員長の指名を受けた者である。プライシング委員会は毎週月曜日、および必要に応じて随時、開催される。

譲渡債権の価格決定に関しては、管理部門と営業部門で利益相反が生じる場合があるが、プライシング委員会には中立的な立場にある社長、各部門担当の取締役、監査役も参加することから、偏った意見が採用されることはなく、適正な判断を下せる体制にある。

## 回収業務

回収において、債務者との交渉は電話または文書によって行われる。原則として、訪問による回収は行わない。回収業務遂行のプロセスは、以下のとおり。

- 債務者との交渉について留意点を記載したマニュアルが準備されており、各回収担当者は必要に応じて参照できる。
- 一定額以上の額面や買い取り金額の債権の回収については、社長、担当役員、顧問、事業部長、リスク法務部長または社内弁護士が参加する方針検討会議によって、特定金銭債権性等を確認した上で、回収方針が決定される。
- 回収業務担当者は必要に応じて部長の助言を得られる。
- 債務者との最終和解の決定については、買い取り金額、債権額面額、和解額に応じた決裁権限レベルを基準に実行される。
- 各担当者には、毎月の回収目標額とともに毎日の回収実績が知らされる。

## 回収金の管理

通常、回収は債務者からの銀行振り込みによって行われる。銀行が提供する入金照合サービスを利用すると、債務者ごとに口座番号を割り当てられることから、入金管理が容易に実行される。入金された額がアチーバーで予定されている額と異なる場合には、回収担当者が即座に把握できるようになっている。

将来的に証券化案件においてサービサー業務を広範囲に扱うようになれば、案件ごとに、異なるスキームに基づいた、きめ細かな対応をとる必要が生じてくる。S&Pは、その際の回収方法や通知方法についてさらに詳細な具体案が示されるかどうか確認するとともに、その内容を慎重に検証したいと考えている。

## 委託者向け回収レポート

アビリオサービサーは毎月、回収報告書を委託者に提出している。レポートはアチーバーを用いて容易に作成されるため、作成上の作業負担は軽い。必要に応じて委託者向けに個別レポートを作成することもあるが、必要なデータはアチーバーからダウンロードしている。S&Pはアビリオサービサーの作成するレポートの内容や作成頻度は、おおむね委託者からの要求を満たしていると判断している。

### 弁護士との関係

アビリオサービサーは、取締役弁護士を2人迎えている。弁護士とその所属事務所は同社の業務を熟知しており、所属事務所とは常に連絡が取れる体制にある。

### その他

経営戦略会議、部門長会議、営業会議、事業部調整会議、取締役会報告会などが定期的に行われ、重要戦略、計画と実際の進捗状況の比較、大型案件の説明がなされる。また、これらの会議で、部門間の情報交換なども行われる。

## 財務信用能力：懸念なし

S&Pは、アビリオサービサーの財務信用能力について、特段の懸念はないと判断している。

	<b>アビリオ債権回収株式会社</b>
英文名	Abilio Servicer Co., Ltd.
所在地	<p>東京本社 〒100-0004 東京都千代田区大手町一丁目2番4号 大手町パルビル2階 [代表] TEL. 03-6267-7170 [東京第一事業部] TEL. 03-6267-7162 [東京第二事業部] TEL. 03-6860-7183 [東京第三事業部] TEL. 03-6267-7180</p> <p>福岡事業部 〒812-0025 福岡市博多区店屋町1番35号 博多三井ビルディング2号館2階 [代表] TEL. 092-272-3448</p> <p>大阪事業部 〒542-0081 大阪市中央区南船場四丁目2番4号 日本生命御堂筋ビル10階 [代表] TEL. 06-6244-4100</p> <p>札幌事業部 〒060-0061 札幌市中央区南一条西六丁目11番地 札幌北辰ビル9階 [代表] TEL. 011-207-0820</p> <p>広島事業所 〒730-0015 広島市中区橋本町10番6号 広島NSビル5階 [代表] TEL. 082-502-1127</p> <p>名古屋事業所 〒450-0002 名古屋市中村区名駅三丁目28番12号 大名古屋ビルディング8階 [代表] TEL. 052-587-2517</p> <p>仙台事業所 〒980-0021 仙台市青葉区中央三丁目2番16号 第2MKビル6階 [代表] TEL. 022-722-6820</p>
代表取締役社長	久保出 俊博

## スタンダード&プアーズ

# サービス評価

サービス評価とは、種々の債権の回収に従事するサービスのサービシング能力の客観的かつ総合的な評価です。この評価は当社の通常の格付けと同様、アナリストによる評価委員会が最終決定いたします。サービス市場のリーダーである当社は、米国において10年以上前からこのサービスを提供してきており、全世界で約430社以上を評価しています。日本においても、1999年10月に、格付会社として初めて評価を開始して以来、着実に実績を積み上げつつあります。

## サービスの対象

サービス評価は、以下のような種類のサービスを対象とします。各々のサービスをスペシャル、プライマリー、マスターに分類した上で評価します。

- 商業用不動産担保付債権を取り扱うサービス
- 住宅ローン債権を取り扱うサービス
- 金銭債権（無担保商業用ローン、個人向け債権）を取り扱うサービス

## 評価のランキング

サービス評価は、「能力が極めて高い」「能力が高い」「能力が十分である」「能力に不十分な点がある」「能力が不十分である」の5段階のいずれかの評価が与えられます。「能力が十分である」以上の評価を取得したサービスは、スタンダード&プアーズの「セレクト・サービス」リストに加えられます。

## サービス評価のプロセス

1. 同意書締結  
サービスと当社との間で、評価の過程、期間、および費用などについて同意書を締結します。
2. サービスによる資料の提供、および実査  
評価の対象となる、サービシング業務に係る詳細な資料、情報を提供して頂きます。また業務をより正確に把握するため、サービスを訪問し、実査を行います。さらに、必要に応じ、追加資料ならびに情報の提供をお願いすることがあります。
3. 評価の決定  
提出された資料・情報に基づき、当社のアナリストチームが分析を行います。評価委員会における討議を経て、評価を決定します。
4. 分析結果の通知  
サービスにその結果と理由をお知らせします。評価結果をニュース・リリースすることも可能です。
5. レポートの作成・公表  
評価の根拠とともに、サービシング体制について詳細なレポートを日本語ならびに英語で、作成します。ご希望により、そのレポートを公表いたします。
6. 毎年のレビュー  
サービスの能力の変遷を確認するために、毎年レビューを実施します。

Copyright © 2011 by Standard & Poor's Financial Services LLC (S&P), a subsidiary of The McGraw-Hill Companies, Inc. All rights reserved.

本稿に掲載されているコンテンツ（信用格付、信用関連分析およびデータ、モデル、ソフトウェア、またはそのほかのアプリケーションもしくはそのアウトプットを含む）及びこれらのいかなる部分（以下「本コンテンツ」といいます）について、スタンダード&プアーズ・ファイナンシャル・サービス・エル・エル・シー（以下「スタンダード&プアーズ」）による事前の書面による許可を得ることなく、いかなる形式あるいは手段によっても、修正、リバースエンジニアリング、複製、頒布を行うこと、あるいはデータベースや情報検索システムへ保存することを禁じます。本コンテンツを不法な目的あるいは権限が与えられていない目的のために使用することを禁じます。

スタンダード&プアーズ、その関連会社、情報の外部提供者、およびその取締役、執行役員、株主、従業員あるいは代理人（以下、総称して「スタンダード&プアーズ関係者」）はいずれも、本コンテンツに関して、その正確性、完全性、適時性、利用可能性について保証いたしません。スタンダード&プアーズ関係者はいずれも、原因が何であれ、本コンテンツの誤謬や脱漏、あるいは、本コンテンツを利用したことにより得られた結果に対し、あるいは利用者により入力されたいかなる情報の安全性や維持に関して、一切責任を負いません。本コンテンツは「現状有姿」で提供されています。スタンダード&プアーズ関係者は、明示または黙示にかかわらず、本コンテンツについて、特定の目的や使用に対する商品性や適合性に対する保証を含むいかなる事項について一切の保証をせず、また、本コンテンツに関して、バグ、ソフトウェアのエラーや欠陥がないこと、本コンテンツの機能が妨げられないことがないこと、または、本コンテンツがいかなるソフトウェアあるいはハードウェアの設定環境においても作動することについての保証を含む一切の保証をいたしません。いかなる場合においても、スタンダード&プアーズ関係者は、損害が生じる可能性について報告を受けていた場合であっても、本コンテンツの利用に関連する直接的、間接的、付随的、制裁的、代償的、懲罰的、および、特別ないし派生的な損害、経費、費用、訴訟費用、損失（損失利益、逸失利益あるいは機会費用などを含みますが、これらに限定されません）に対して、いかなる者に対しても、一切責任を負いません。

本コンテンツにおける信用格付や見解を含む信用に関する分析は、それらが表明された時点の意見を示すものであって、事実の記述ではなく、証券の購入、保有または売却の推奨や勧誘を行うものではなく、何らかの投資判断を推奨するものでもありません。スタンダード&プアーズは、本コンテンツについて、公表後にいかなる形式やフォーマットにおいても更新する義務を負いません。本コンテンツの利用者、その経営陣、従業員、助言者または顧客は、投資判断やそのほかのいかなる決定においても、本コンテンツに依拠してはならず、本コンテンツを自らの技能、判断または経験に代替させてはならないものとします。スタンダード&プアーズの意見と分析は、いかなる証券の投資適合性について言及するものでもありません。スタンダード&プアーズは「受託者」あるいは投資助言者として行為するものではありません。スタンダード&プアーズは、信頼に足ると判断した情報源から情報を入手してはいますが、入手したいかなる情報についても監査はせず、またデューデリジェンスや独自の検証を行う義務を負うものではありません。

スタンダード&プアーズは、それぞれの業務の独立性と客観性を保つために、事業部門の特定の業務を他の業務から分離させています。結果として、スタンダード&プアーズの特定の事業部門は、他の事業部門が入手できない情報を得ている可能性があります。スタンダード&プアーズは各分析作業の過程で入手する非公開情報の機密を保持するための方針と手続を確立しています。

スタンダード&プアーズは、信用格付の付与や特定の信用関連分析の提供に対する報酬を、通常は発行体、証券の引受業者または債務者から、受領することがあります。スタンダード&プアーズは、その意見と分析結果を広く周知させる権利を留保しています。スタンダード&プアーズの公開信用格付と分析は、無料サイトの [www.standardandpoors.com](http://www.standardandpoors.com)、そして、購読契約による有料サイトの [www.ratingsdirect.com](http://www.ratingsdirect.com) および [www.globalcreditportal.com](http://www.globalcreditportal.com) で閲覧できるほか、スタンダード&プアーズによる配信、あるいは第三者からの再配信といった、他の手段によっても配布されます。信用格付手数料に関する詳細については、[www.standardandpoors.com/usratingsfees](http://www.standardandpoors.com/usratingsfees) に掲載しています。





サンティアゴ  
サンパウロ  
サンフランシスコ  
シカゴ  
シンガポール  
ストックホルム  
ダラス  
東京  
トロント  
ニューヨーク  
パリ  
ブエノス・アイレス  
フランクフルト  
ボストン  
香港  
マドリッド  
メキシコ・シティ  
メルボルン  
モスクワ  
ロンドン  
ワシントン D.C.

[www.standardandpoors.co.jp](http://www.standardandpoors.co.jp)