

東京スター銀行 投資サービスに関する顧客満足度調査 2年連続で第1位を受賞

～J.D. パワー「2014年日本投資サービス顧客満足度調査 地方系銀行部門」において～

株式会社東京スター銀行(東京都港区、代表執行役頭取 CEO 入江 優)は、国際的な顧客満足度調査の専門機関である株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィック(東京都港区、代表取締役社長 鈴木 郁、以下「J.D. パワー」)の「2014年日本投資サービス顧客満足度調査」において、地方系銀行部門で **2年連続 総合満足度第1位**を受賞しましたのでお知らせいたします。

今回で3回目となる本調査は、民間の銀行、証券会社で、投資信託・株式・外貨預金・FXなどで資産運用を行っている個人投資家を対象に、直近一年間のサービス利用経験に対する満足度を調べるもので、今回の調査は2014年5月にインターネットを通じて実施され、18,448人から回答を得ました。

顧客満足度の測定にあたっては、「商品・サービス」「口座情報」「手数料・金利」「店舗施設」「問題解決」「顧客対応(担当者・オンライン・コールセンター)」の6つの要素が設定されており、そのうち、当行は「商品・サービス」の項目においてトップ評価を得て、ランキング対象の地方系銀行30行の中で **2年連続 総合満足度第1位**の評価を得ました。

当行はこれまでも、一週間で満期がくる好金利の「スターワン 1週間円預金」や、金利が最高2回上がる「右肩上がり円定期<仕組み預金>」、リバースモーゲージ、おまとめローンなど、お客さま本位の発想で数々のユニークな商品を開発してまいりました。また、お客さまへ当行に対する満足度をお伺いする調査を定期的実施し、お客さま満足度向上にも継続的に取り組んでいます。

2年連続で高評価をいただいたことを受け、今後も商品ご購入時の適切なご説明や、ご購入後のアフターケアなど当行の強みである“接客力”をさらに強化してまいります。

- J.D. パワー アジア・パシフィック 「2014 年日本投資サービス顧客満足度調査」
地方系銀行部門 第 1 位の受賞トロフィー（* 2013 年度より 2 年連続で第 1 位を受賞）



【株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィック (<http://japan.jdpower.com/>)】

同社は、米国 J.D. パワーの日本を含むアジア地域でのビジネスの拠点として 1990 年に設立されました。自動車業界を始め通信、IT、金融、保険、トラベルなど様々な業界において顧客満足に関する調査やコンサルティングを実施しています。なお、J.D. パワーではシンガポール、北京、上海、バンコクに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、台湾、タイ、ベトナムで調査を実施しています。

【J.D. パワー】

マグロウヒル・フィナンシャルの一部門である J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州ウェストレイク・ビレッジ）は、パフォーマンス改善、ソーシャル・メディア、顧客満足に関するインサイトとソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業です。数百万人の消費者からの回答をもとに品質や顧客満足度に関する調査を毎年行なっています。

【マグロウヒル・フィナンシャル (<http://www.mhfi.com/>)】

マグロウヒル・フィナンシャル (NYSE:MHP) は国際的な金融並びに商品市場に対する信用格付、ベンチマーク、情報・分析サービスを提供する事業を行う金融情報サービス企業です。主なブランドはスタンダード&プアーズ レーティングサービス、S&P Capital IQ、S&P ダウ・ジョーンズ・インデックス、プラッツ、クリシル、J.D. パワー、マグロウヒル・コンストラクションおよびアヴィエーション・ウィークです。世界 27 カ国に約 17,000 人の従業員を有しています。

【株式会社東京スター銀行 (<http://www.tokyostarbank.co.jp/>)】

2001 年創業。「ファイナンシャル・フリーダム（＝お客さまをお金の心配から解放する）」を企業理念に、お客さまがお金についての悩みを落ち着いた空間でゆっくりと相談することができる店舗（ファイナンシャル・ラウンジ）を展開しています。単に商品内容をご説明するのではなく、お客さまと信頼関係を築き、お客さまのファイナンシャル・フリーダムの実現に向けて一人ひとりに最適な商品・サービスをご提案するコンサルティングサービスを行っています。