

## News Release

2015年9月28日

# 東京スター銀行 邦銀初！双方向のコミュニケーション LINEによるお問い合わせ受付サービス開始

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、以下「当行」)は、LINE株式会社(東京都渋谷区:代表取締役社長:出澤 剛)が運営する無料通話・無料メールスマートフォンアプリ『LINE(ライン)』、以下「LINE アプリ」)上にて、お客さまからのLINEによるお問い合わせ受付サービスを開始いたします。

LINE アプリを活用した情報提供は、現在約40行<sup>\*1</sup>が導入しており、各種キャンペーンや店舗情報などの銀行側からの発信は普及しつつありますが、お客さまからの個別お問い合わせに対応する“双方向のコミュニケーション”の取り組みは、**国内の銀行では初めて**<sup>\*2</sup>となります。(※<sup>1</sup>※<sup>2</sup> 当行調べ)

LINEによるお問い合わせ受付サービスでは、①ご来店予約、②当行のオンライン口座開設に関するお問い合わせ、③当行のローン商品の新規お申し込みに関するお問い合わせ、に対応いたします。当行のお口座をお持ちの方もそうでない方も、事前にお使いの端末にLINE アプリをダウンロードしてある方ならどなたでも、24時間365日ニックネームでお気軽にご利用いただけるサービスです。また、当行からの回答は、平日は10時から20時まで、土・日・祝日は10時から16時まで対応いたします。

本サービスの導入は、当行にとって新たなコンタクトチャネルの拡大となり、新たな顧客層の開拓と既存のお客さまへの取引深耕を期待しています。今後も、当行らしいユニークでお客さま目線のサービスの提供を通じ、企業理念である「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～」の実現をお手伝いいたします。

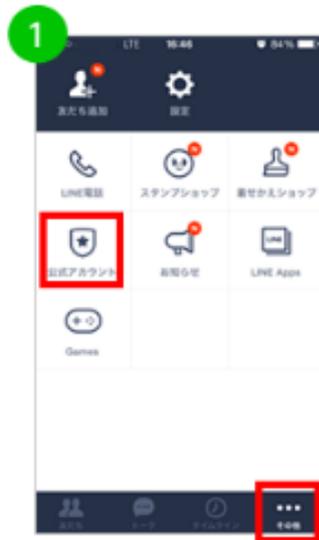


### ■サービス概要■

- 対応サービス:
  - ①ご来店予約
  - ②当行のオンライン口座開設に関するお問い合わせ
  - ③当行のローン商品の新規お申し込みに関するお問い合わせ
- 受付時間: 24時間365日
- 当行からの回答時間: 平日 10:00-20:00 / 土・日・祝 10:00-16:00  
※年末年始および当行が定める銀行休業日は当行からの回答を終日休止いたします。

※本サービスの詳細は次ページ以降をご参照ください。

■ご利用方法■（事前にお使いの端末にLINEアプリのダウンロードが必要です）



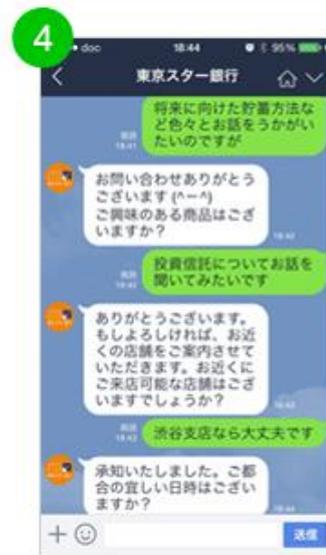
LINEアプリを立ち上げ、「その他」にある「公式アカウント」ボタンをタップしてください。表示される検索窓から「東京スター銀行」と入力し検索してください。



LINE用東京スター銀行ホームページの「お店トーク」をタップしてください。  
※「ホーム」ボタン→メッセージ欄をタップ→本ページが表示されます。



お問い合わせ内容欄に、お問い合わせ内容を入力し、送信ボタンをタップしてください。



担当者がLINEアプリのトーク機能から回答させていただきます。

## ■注意事項■

LINE アプリは、LINE 株式会社が提供するアプリです。LINE アプリのご利用設定は、お客さまのご判断でお願いいたします。利用者個人に関する情報のご入力はお控えください。

※ただし、ご来店予約時に必要となる姓(苗字)は除きます。お客さまが LINE でご登録しているニックネームでのお問い合わせとなります。当行とお客さまの一对一でのコミュニケーションとなりますので、第三者にお問い合わせ内容が公開されることは一切ございません。

### ●受付時間と回答時間

<受付時間>

24 時間 365 日

<当行からの回答時間>

平日 10:00-20:00

土・日・祝 10:00-16:00

※年末年始および当行が定める銀行休業日は当行からの回答を終日休止いたします。

### ●お問い合わせの範囲

(1)ご来店予約

(2)当行のオンライン口座開設に関するお問い合わせ

(3)当行ローン商品の新規お申し込みに関するお問い合わせ

※お問い合わせの内容次第では、回答をお断りさせていただく場合がございます。

### ●サービスの停止

当行がお客さまの行為が不適切と判断した場合は、「友だち」をブロックし、サービスのご利用を停止させていただく場合がございます。詳しくは、ご利用規約 PDF をご確認ください。