

News Release

2017年1月23日

東京スター銀行 「チャットサービス」によるお問い合わせ受付を開始

～LINEによるお問い合わせ受付サービスに続き、双方向のコミュニケーション機能をさらに拡充～

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、非対面チャネルでのお客さまサービス向上のため、本日より、新たにチャット^{※1}によるお問い合わせ受付サービス「チャットサービス」を開始いたします。これにより、非対面チャネルの双方向のコミュニケーション機能がさらに拡充され、オムニチャネル^{※2}を活用したお客さまサービスのさらなる向上を実現いたします。

当行ホームページのローン商品および口座開設などのページに「チャットサービス」のバナーを設置するとともに、対象ページに一定時間滞在されるお客さまや、複数回以上対象ページを訪問したお客さまの画面上に「チャットご招待」バナーを表示いたします。バナーをクリックいただくことでオペレーターにつながり、①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、②店舗に関するお問い合わせや来店予約、③当行スマートフォンアプリやインターネット(パソコン)での口座開設に関するお問い合わせにリアルタイムでお答えいたします。

当行では2015年9月より、スマートフォンの「LINE」アプリを使った双方向コミュニケーションツールをご提供しておりますが、本サービスの開始により、スマートフォンでも、パソコンでも、当行のホームページをご覧いただける方なら、バナーをクリックすることでオペレーターにつながり、対象サービスについてお問い合わせいただけます。また、本サービスは、事前設定やご登録手続きの必要はございませんので、どなたでも、場所を選ばずお問い合わせいただくことが可能となります。

今後は、「チャットサービス」のお問い合わせ対象範囲を資産運用商品のお申し込みに関するお問い合わせや資産運用のご相談などに順次拡充してまいります。また、オムニチャネルを活用したサービスを強化し、非対面チャネルでも営業店での対面コミュニケーションと同等のサービスの提供を実現するなど、当行らしいユニークなサービスを提供し、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。

※1 チャットとは、コンピュータネットワーク(主にインターネット)を通じて、実際の会話のような短いメッセージをリアルタイムにやりとりして、双方向のコミュニケーションを行うシステムツールのひとつです。

※2 店舗、インターネット、コールセンターのチャネルで、同一のサービスが受けられる環境をいいます。

■サービス概要■

- 対応サービス：
 - ① 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
 - ② 店舗に関するお問い合わせや来店予約
 - ③ 当行スマートフォンアプリやインターネット(パソコン)での口座開設に関するお問い合わせ
- 営業時間： 平日 10:00-18:00 / 土・日・祝 10:00-16:00

