

## 東京スター銀行

### 外国語にも対応「テレビアドバイザープラザ」開設

～ テレビ会議システムを通じ、全国の店舗で専門性の高いご相談に対応 ～

株式会社東京スター銀行(東京都港区、代表執行役頭取 CEO 佐藤 誠治)は、5月7日(月)より、全国の店舗をサポートするバーチャル拠点「テレビアドバイザープラザ」(以下、「当プラザ」)を開設いたします。

当プラザは、全国の店舗に設置しているテレビ会議システムを通じて、リバースモーゲージや住宅ローン、相続・贈与や保険など、専門性の高いご相談に対応するための集中組織です。当行本店内に設置、人員を従来の約2.5倍に増強(8人→19人)し、専用スタッフが平日および土曜も17時まで対応、全国のお客さまをサポートいたします。

また、当プラザは、当行がこれまで本店ファイナンシャル・ラウンジのみで提供していた外国語(英語・中国語)対応サービスとも連携します。2018年3月末現在の在留外国人数が256万人を超え、国内の外国人のお客さまの増加が見込まれる中、今後は全国の店舗で、当行の外国人のお客さま向けサービス(口座開設や永住権をお持ちでない方もご利用いただける住宅ローンなど)がご利用いただけるようになります。

当行では、全店でテレビ会議システムを導入しており、どの店舗にお越しいただいても等しく専門性の高いサービスをご提供しています。当プラザの機能拡充により、例えば、昨秋来、当行が順次展開している少人数で運営する相談特化型の小型店舗におけるローンや相続・贈与など専門性の高い内容に対するサポートがより一層強化されます。

さらに、当行のテレビ会議システムは、お客さま同士でもご利用いただけます。例えば、支店間でテレビ会議システムを活用することで、遠隔地にお住まいのご親族同士が同一店舗に会わずに相続や保険、リバースモーゲージなどのご相談をいただくことや、必要に応じて3拠点をつなぐことも可能です。

当行は、今後も当行の強みである相談力をさらに進化させ、「Trusted Advisor ～お客さまにとって身近で信頼できる相談相手になる～」の実現へ向け、「徹底的なお客さま目線」でお客さまの課題解決に全力で取り組み、人生の見通しをつけていただくための総合的なサポートを行ってまいります。

#### ～ 「テレビアドバイザープラザ」の機能 ～

対応業務	ローンや保険、相続・贈与など専門性の高い相談に特化
対応時間	月～土 9:00～17:00(日・祝休み、ただし土曜が祝日の場合は対応)
人員	19人

※「テレビアドバイザープラザ」と連携し、外国語(英語・中国語)サポートの全店対応も開始

