

News Release

2018年10月25日

専門性の高い内容もチャットで相談可能！ 新チャットサービス導入開始

～ 高セキュリティの環境で、個人情報も含む個別のご相談も対応可能に ～

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、非対面チャネルでのサービス向上のため、このたび、個人のお客さま向けの「チャットによるお問い合わせ受付サービス」の機能を拡充しました。

当行は、非対面でのお客さまとのコミュニケーションツールとして、お電話、LINE アプリに加え、2017年1月にはチャットサービスを導入し、ご来店予約やお取り引き前の簡単なご相談はチャットでお受けしています。

また、ホームページ上では、お客さまの属性やお悩みに応じたコンテンツや動画を提供しており、照会も増加しています。本年8月には、個人向けインターネットバンキングも一新し、お客さま個々の資産状況がひと目でわかる仕様とするなど、よりカスタマイズされたサービスを提供しています。

このように、個別にカスタマイズされたサービスへの需要が高まる中、チャットについても、よりお客さまの個別のお悩みに寄り添ったサービスを提供すべく、このたび機能性を高め一新いたしました。

新チャットサービスでは、セキュリティの高いプライベートクラウドを採用することで、チャット上でお客さまの個人情報を含むやりとりが可能となり、電話でのお問い合わせと同等の対応が可能となるほか、商品パンフレットなどお客さまのご要望に合わせた PDF ファイルの資料をチャット上でタイムリーに提供することも可能となります。

さらに、お客さまのご利用環境や閲覧ページに合わせ、最適なタイミングでチャットを表示するほか、お問い合わせの内容に応じ、適切な対応スキルを持ったオペレーターにチャットを配分するなど、より専門性の高いサービスの提供を実現しました。

今回の新チャットサービス導入に合わせ、当行の個人向けインターネットバンキング「東京スターダイレクト」にも、新たに「チャット相談機能」を追加し、ログインしたままでチャット相談が可能となります。

当行は、今後も店舗、コールセンター、WEBのチャネルを駆使したオムニチャネル戦略を実践し、人とデジタルを融合したサービスでお客さまの資産形成をサポートしてまいります。

●新チャットサービス:やり取りイメージ

チャットサービス

チャット終了

東京スター銀行チャットサービス
チャットをご利用いただきありがとうございます。
お問合せのカテゴリを下記よりお選びください。

東京スター銀行チャットサービス
担当オペレーターにおつなぎしますのでしばらくお待ちください。

初めてご利用されるお客さまは、「チャット利用時のご注意事項」をご確認ください。
http://www.tokyostarbank.co.jp/service/chat_service/index.html#CAUTION

チャットの対話終了後に満足度評価が表示されます。
よろしければお客様の声をお聞かせください。ご協力お願いいたします。

担当オペレーター
お待ちさせていただきました。お気軽にご質問ください。
ご用件によってはお電話でのお案内となる可能性もございますが、まずはこのチャットにてできる限りサポートさせていただきます。

不動産担保ローンは住宅ローン支払い中でも可能ですか？

担当オペレーター
お問い合わせいただきありがとうございます。住宅ローンが残っている場合でも、不動産担保ローンをご利用いただけます。詳細をお伺いのうえ、ご利用の可能性についてご案内できればと存じますが、いかがでしょうか？

よろしく申し上げます。

担当オペレーター
「個人情報のお取り扱いおよびお問い合わせへの回答に関する事項」に同意の上、お客さまのお名前、メールアドレス、電話番号を入力ください。

「個人情報のお取り扱いおよびお問い合わせへの回答に関する事項」
https://www.tokyostarbank.co.jp/service/chat_service/index.html#PRIVACY

午後 2:43

お客様情報入力

お名前 *

メールアドレス *

電話番号 *

「個人情報のお取り扱いおよびお問い合わせへの回答に関する事項」に同意します。
 上記に同意して送信

キャンセル 確認