

News Release

2019年5月31日

東京スター銀行

テレビ会議システムを通じた外国語(英語・中国語)による全店でのご相談対応に加え、
銀行業界で初めて(※)、AI通訳機「POCKETALK®(ポケットーク)」を全店に導入

～ 言語サポートをさらに充実させ、外国籍のお客さま向けサービスを拡充 ～

(※)ソースネクスト社調べ

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、このたび、来店される外国籍のお客さま向けサービスを拡充するため、ソースネクスト株式会社(東京都港区、代表取締役社長 松田 憲幸)のAI通訳機「POCKETALK(ポケットーク) W」(注1)を全国に展開する全36店舗に導入いたします。全店での導入は銀行業界で初になります。

改正出入国管理法が施行され、日本で生活する外国人のさらなる増加が見込まれる中、当行は、業界内でも先行して外国籍のお客さま向け商品・サービスの拡充に力を入れています。2017年9月には外国籍のお客さまにもご利用いただける住宅ローンの取り扱いを開始。2018年5月には、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」を開設し、全店で、外国語(英語・中国語)でもサービスをご利用いただけるようにしています。



「POCKETALK(ポケットーク) W」

また、①外国為替被仕向送金手数料(注2)や、②アジアを中心に北米などグローバルに展開する当行株主の台湾 CTBC Bank(中国信託商業銀行)本支店宛の外国為替仕向送金手数料(コルレス手数料、為替手数料は除く)(注3)を無料にするなどのサービスも始めています。

あわせて、当行ホームページ、商品説明書などの英語・中国語版対応(申込書や契約書などは日本語の抄訳対応)などに加えて、昨年からは YouTube 動画(英語・中国語字幕版)を活用した動画プロモーションを開始し、ニーズはあるけれども金融サービスの情報が無くて困っている外国籍の方に対して必要な情報が届くような取り組みも強化しています。

当行は、今後も、当行ならではのネットワークや知見を十分に生かし、「徹底的なお客さま目線」で多様なお客さまの課題解決に全力で取り組み、真にお客さまのサポーターとなることを目指してまいります。

< 本件に関するお問い合わせ先 >

東京スター銀行 広報室 TEL:03-3586-3111(平日 9:00-17:00)

(注 1)世界 74 言語(2018 年 12 月時点)に対応。ボタンを押しながら話しかけるだけで、通訳がいるかのように対話ができる AI 通訳機。

(注 2)経由銀行から所定の手数料請求がある場合は、当該手数料分を差し引いた上で口座へ入金いたします。

(注 3)コルレス手数料(支払銀行手数料)を送金依頼人負担とする場合は、別途 1,500 円を頂きます。支払銀行および関係銀行(経由銀行)によっては、請求される金額が 1,500 円を超える場合があります、その場合は後日超過分を追加で頂きます。また、同銀行からコルレス手数料を後日請求される場合があります、その場合は、実費手数料を追加で頂きます。

(ご参考)

【外国籍のお客さま向け商品・サービス】

URL: http://www.tokyostarbank.co.jp/service/foreign_customers/index.html?from=top

【外国籍のお客さま向け商品・サービスを紹介する YouTube 動画(英語・中国語字幕版)】

URL: <http://www.tokyostarbank.co.jp/campaign/movies.html>

動画はドラマ仕立てで、「永住の許可をお持ちでない外国籍の方にもご利用いただける住宅ローン」「外国語対応可能な店舗でのご相談サービス」「手数料無料の外国送金」などを紹介しています。

