

＼ より良い相談相手になるためには銀行自身が変わらなきゃ！？ ／  
20代～60代の男女に聞いた「銀行に関する利用意向調査」

銀行がより良い相談相手になるための改善項目 TOP 4

1位：土日も営業 2位：短時間で相談できる 3位：夜間も営業 4位：個室で相談

- ・「老後 2,000 万円問題」などもあり、経済面（お金）や年金については多くの方が不安。
- ・老後のための備えは、年収が高い方のほうがより積極的であるという結果に。

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、20代から60代の男女約 1,000 人を対象に、「銀行に関する利用意向調査」（インターネット調査）を実施いたしました。本調査では、経済面（お金）や年金に対する考え方、老後のために備えていること、銀行がより良い相談相手になるために必要なことなど、さまざまな項目についてご回答いただきました。

～調査結果サマリー～

① 経済面（お金）に関して

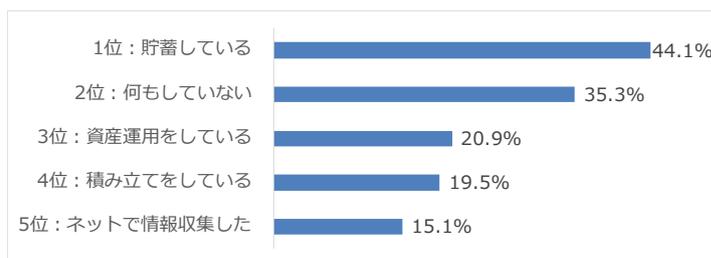
経済面（お金）に不安を感じている人の割合は男女年齢問わず高く、全体の 68.7%。  
年代別では、**男女ともに 30 代が一番不安を感じている**という結果に。

② 年金について

自分がもらう年金の額に不安を感じている人の割合は男女年齢問わず高く、全体の 62.1%。  
年代別では、**男女ともに 50 代が一番不安を感じている**という結果に。

③ 老後のために備えていること ※複数回答

全体 1 位は「貯蓄している」で 44.1%。一方、2 位は「何もしていない」で 35.3%。  
**「金融機関へ相談しに行った」を選択したのはわずか 6.3%という結果に。**



また、この結果を年収別で見ると、年収が高いほうが老後への備えに積極的な傾向がみられ、年収 1,000 万円以上の層では、1 位:貯蓄している (66.0%) 2 位:資産運用をしている (54.0%) 3 位:積み立てをしている (44.0%) という結果になり、「何もしていない」は 2 割を切る 18.0% に。「金融機関へ相談しに行った」は全体結果の約 3 倍の 18.0% という結果に。

④ 銀行窓口に行かないのはもう普通に

昨年 1 年間に銀行窓口に行った回数は 4 割が 0 回と回答。

⑤ 銀行がより良い相談相手になるために

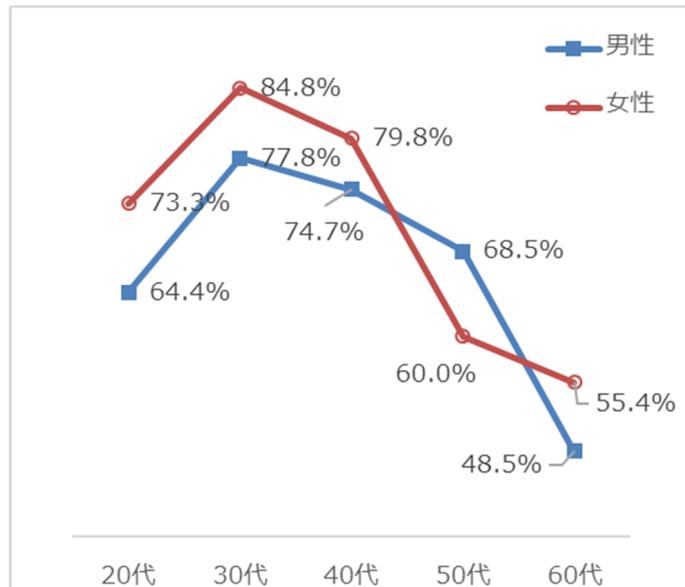
「どの点が変われば銀行員相手により相談しやすくなると思いますか？」 ※複数回答

1 位	「店舗が土日に営業していたら」	28.3%
2 位	「相談が短い時間で終われば」	23.0%
3 位	「店舗が夜遅くまで営業していたら」	21.2%
4 位	「個室で相談できるなら」	16.1%

(調査結果概要)

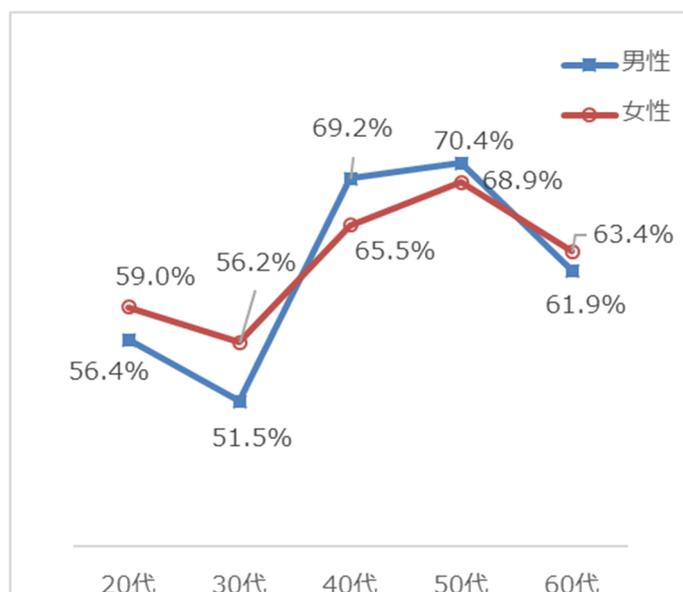
① 「経済面（お金）に不安を感じる」 全体の 68.7%。一番不安を感じているのは 30 代女性

将来を含め、経済面（お金）に関して不安を感じている人の割合は男女年齢問わず高く、全体の 68.7%。年代別で見ると、**男女ともに 30 代が一番不安を感じている**という結果になりました。



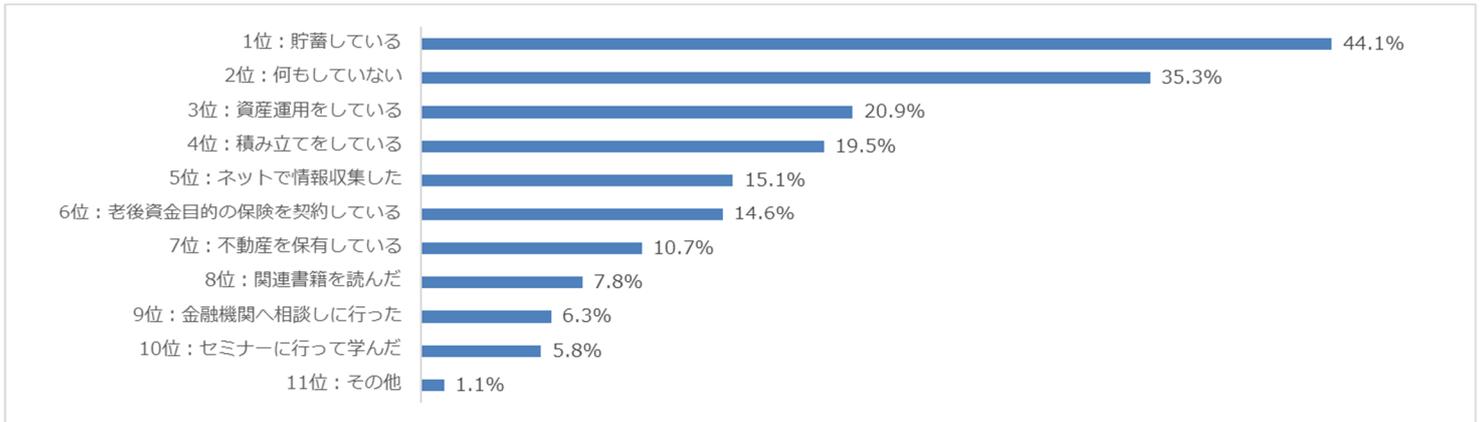
② 「自分がもらう年金の額に、不安を感じる」 全体の 62.1%

自分がもらう年金の額に不安を感じているのは全体の 62.1%。年代別では、男女ともに同じような傾向を示しましたが、**いずれも 50 代が一番不安を感じている**という結果になりました。

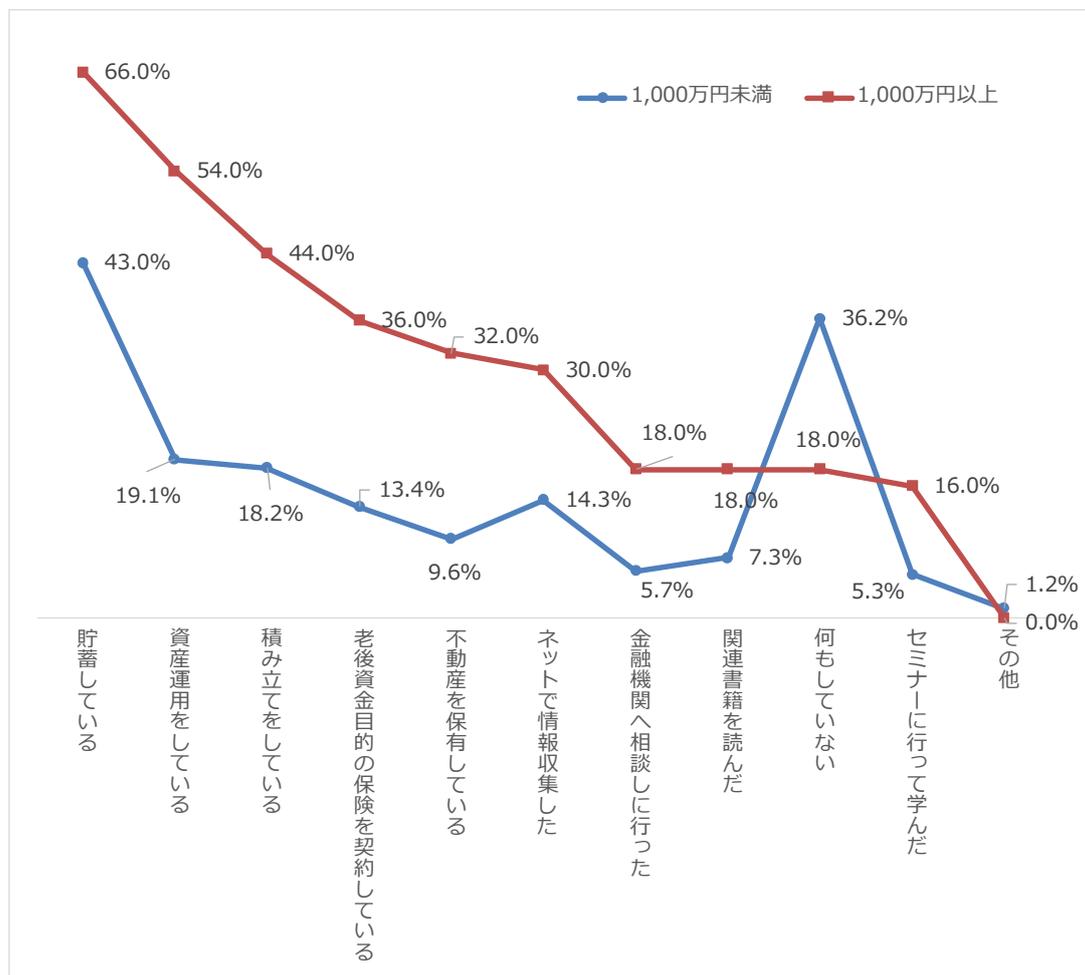


③ 「老後のために備えていることはありますか？」 ※複数回答

老後のために備えていることを聞いたところ、「貯蓄している」が1位。一方、「何もしていない」が2位となりました。「金融機関へ相談しに行った」を選択したのはわずか6.3%という結果に。



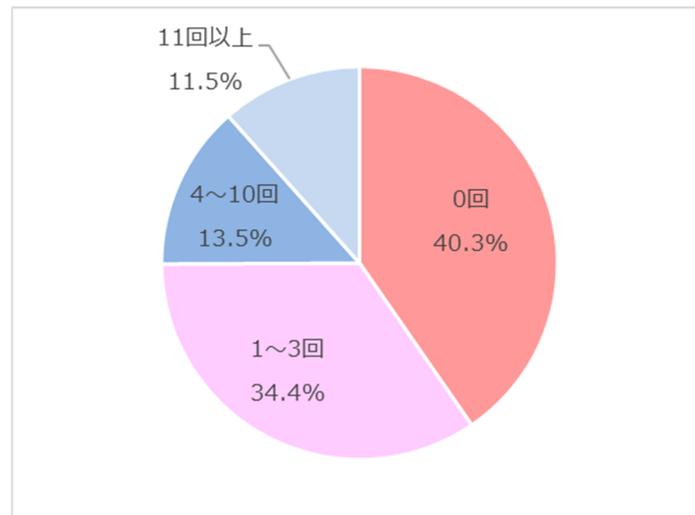
この結果を年収別で見ると、年収が高い方のほうが老後への備えに積極的であるという結果が出ました。年収1,000万円以上の層では、1位：貯蓄している（66.0%）2位：資産運用をしている（54.0%）3位：積み立てをしている（44.0%）という結果になり、「何もしていない」は2割を切る18.0%となりました。なお、「金融機関へ相談しに行った」を選択したのは年収1,000万円未満の層の3倍強となる18.0%という結果になりました。



④ 「2019年、あなたが銀行窓口に行った回数をお選びください。」

※店舗 ATM のみの利用は除いてお考えください。

昨年1年間(2019年1月～12月)に銀行窓口に行った回数を聞いたところ、**4割が0回と回答**。  
1回以上行った人も、その多くは相談ではなく、振り込み、預け入れ、出金、定期預金・普通預金の口座開設・解約などのためという結果になりました。



⑤ 銀行がより良い相談相手になるための改善点

「どの点が変われば銀行員相手により相談しやすくなると思いますか？」※複数回答

ご回答者それぞれの多様なニーズに応じて、銀行にとって多くの改善すべき点が挙がりました。

1位	店舗が土日に営業していたら	28.3%
2位	相談が短い時間で終われば	23.0%
3位	店舗が夜遅くまで営業していたら	21.2%
4位	個室で相談できるなら	16.1%
5位	メールで相談できれば	15.6%
6位	事前に話す内容が分かれば	12.5%
7位	自宅の最寄駅に店舗があれば	12.2%
8位	自分の担当者の顔やスキルなどが事前に分かれば	10.3%
9位	チャット(※)で相談できれば ※LINEやメッセージなども含みます	10.1%
10位	電話で相談できれば	9.3%
11位	職場の最寄駅に店舗があれば	7.5%
12位	子どもを連れて行ってもよいなら	5.5%
13位	テレビ電話で相談できれば	4.7%
14位	その他	1.5%

東京スター銀行なら、実はすでに多くの環境・サービスが整っています。

	【アンケート回答（改善点）】	【東京スター銀行の場合】（2020年2月1日現在）
1位	店舗が土日に営業していたら	土日オープンしている店舗は18店舗（アドバイザープラザを含む）。新宿、渋谷、池袋、立川など、アクセスしやすい店舗も土日オープンしています！
2位	相談が短い時間で終われば	ご相談の前に、ご都合をお聞かせいただければ、お客さまに合わせた時間内でご提案いたします。
3位	店舗が夜遅くまで営業していたら	多くの店舗が平日17時までオープン。平日19時までオープンしている店舗は渋谷、横浜など8店舗も！
4位	個室で相談できるなら	個室は標準完備。プライバシーを守れる環境でご相談いただけます。ご家族・お子さま連れでも個室なら安心してご相談いただけます。
5位	メールで相談できれば	チャットでしたら24時間365日相談可能です。また、定期的にメールで情報配信を行っています。
6位	事前に話す内容が分かれば	ご相談予約時には、希望する相談内容をお選びいただけます。
7位	自宅の最寄駅に店舗があれば	全国に36店舗（アドバイザープラザを含む）。多くの店舗が駅から5分圏内に立地。
8位	自分の担当者の顔やスキルなどが事前に分かれば	現在対応検討中。
9位	チャット（※）で相談できれば ※LINEやメッセージなども含みます	チャット相談は24時間365日受付中！
10位	電話で相談できれば	電話相談も随時受付中です。口座をお持ちであれば、取引も可能です。口座をお持ちでないお客さまは <b>0120-82-1189</b> 平日 9:00～21:00/土・日・祝 9:00～17:00 口座をお持ちのお客さまは <b>0120-81-8689</b> 平日 8:00～22:00/土・日 8:00～19:00
11位	職場の最寄駅に店舗があれば	全国に36店舗（アドバイザープラザを含む）。多くの店舗が駅から5分圏内に立地。新宿・池袋は平日17時まで、渋谷、横浜、梅田は平日19時までオープンしていて、仕事帰りにもお立ち寄りいただけます。
12位	子どもを連れて行ってもよいなら	個室を標準完備していますので、気兼ねなくご相談いただけます。お子さまが飽きないよう、ぬりえや折り紙などもご用意しています。
13位	テレビ電話で相談できれば	オンライン相談（ビデオ通話）を実施しています。オンライン相談は、ご自宅からでもご相談いただけます。担当オペレーター側にはお客さまの顔は映りません。また、アプリのダウンロードなども不要なため、簡単にご利用いただけます。

東京スター銀行なら、いつでも、どこでも相談できる！  
今なら、「オンライン相談でプレゼントキャンペーン」実施中。別紙をご参照ください。

#### 調査概要

調査対象： 20代～60代の男女  
有効回答数： 981 サンプル  
調査方法： インターネット調査  
調査時期： 2019年12月  
調査主体： 株式会社東京スター銀行

<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）

(別紙)

見通しを。あなたの人生に。

TOKYO  
STAR  
BANK

東京スター銀行

# 東京スター銀行なら いつでも、どこでも 相談できる



## 仕事帰りでも！

平日**17**時までOPENしている店舗は本店、新宿、池袋など17店舗も！

平日**18**時までOPENしている店舗は立川、吉祥寺、松戸など9店舗も！

平日**19**時までOPENしている店舗は渋谷、横浜など7店舗も！

## 土日でも！

新宿、渋谷、池袋、立川など、アクセスしやすい店舗も土日OPEN!  
個別相談ブース完備のため、ご家族・お子さま連れでもOK!

## チャットでも！

リアルタイムに解決できる！チャットサービス。  
ちょっとしたお問い合わせでも対応可能です。

今なら**キャンペーン実施中!**  
オンライン相談を試すチャンス!  
詳しくは裏面をご確認ください。

## オンライン相談(ビデオ通話)でも!

オペレーターと同じ画面をお客さまのパソコン画面に表示しながら、お電話にてご相談いただけます。  
お電話だけでは伝わりにくい情報も、同じ画面を見ながらしっかりご説明いたします。

### 店舗相談会予約

はこちら



予約は24時間可能!  
店舗によって相談対応時間  
が異なります。

### チャットサービス

はこちら



<対応時間>  
24時間365日

### オンライン相談

詳しくはこちら



<対応時間>  
平日：9時～21時  
土・日・祝 9時～17時

いつでもどこでも繋がれる

# オンライン 相談でプレゼント キャンペーン

500円分のデジタルギフトプレゼント!



キャンペーン期間:2020年1月6日(月)~2020年3月31日(火)

キャンペーン期間中に**オンライン相談サービス(ビデオ通話)**をご利用いただき、以下の条件を全て満たすと、食品ギフトと交換できるデジタルギフトをプレゼント!

条件①



資産運用のご相談

条件②



預かり資産残高が  
100,000円以上。\*1

条件③



インターネットバンキング  
(東京スターダイレクト)  
に登録している。\*2

※プレゼント時点(4月中旬)で口座を解約されている方、東京スター銀行からのメールが受信できない方は対象外となります。

※プレゼントは、4月中旬を予定しております。

\*1キャンペーン終了時点(2020年3月31日17:00)の預かり資産残高

預かり資産残高:普通預金(円/外貨)残高、定期預金(円/外貨)の預入時金額、投資信託の受渡代金の合計(金融商品仲介口座、保険契約、住宅ローンの残高は対象外)

\*2キャンペーン終了時点(2020年3月31日17:00)のインターネットバンキング(東京スターダイレクト)の登録状況

オンライン相談サービス(ビデオ通話)の  
実施方法について詳しくはこちら



## 【キャンペーンについて】

●キャンペーン期間内に複数回ご相談いただいても、プレゼントは一人様1回限りとなります。●プレゼント時点(4月中旬予定)で口座を解約されている方、東京スター銀行からのメールが受信できない方は対象外となります。●メールの再送はいたしかねますので、メールのお取り扱いには十分ご注意ください。●本キャンペーンでは、ご登録いただいたメールアドレス宛にデジタルギフトをお送りいたします。期間中のアドレス変更等により、第三者にギフトコードが配信され利用された場合、当行では責任を負いかねます。●本キャンペーンは、当行の都合により、予告なく中止、または内容を変更する場合があります。あらかじめご了承ください。

## 【デジタルギフトについてのご注意】

●デジタルギフトは、伊藤忠食品(株)の提供するサービスです。●当行からお客さまにプレゼントするものは、食品ギフトと交換できるデジタルギフトです。●ご登録いただいたメールアドレス宛に、デジタルギフトとギフト選択ページのURLを配信いたします。選択ページにて、お好きな商品をお選びください。●デジタルギフトにはご利用期限(付与から6か月)がありますのでご注意ください。また、デジタルギフトの再発行はいたしかねます。●食品ギフトのラインナップは予告なく変更する場合があります。あらかじめご了承ください。●スマートフォンまたはPCのメールアドレスのみご利用いただけます。フィーチャーフォンをご利用の方はお申し込みできませんのでご了承ください。●デジタルギフトに関するお問い合わせは、伊藤忠食品(株)ギフトカードモールexchange.comサポートセンター(0570-011-182)へお問い合わせください。受付時間10:00~17:00(平日、土曜)

## 【オンライン相談サービス(ビデオ通話)に関するご注意】

●本サービスはベルフェイス株式会社が提供するオンラインシステム「bellFaceサービス」を使用した相談サービスです。本サービスの利用は無料ですが、お取り引きされる場合、運用商品によっては所定の手数料がかかる場合があります。詳しくは、店頭またはホームページにご用意しています商品説明書をご覧ください。●本サービスでは、保険、無担保ローン相談等、内容によってご相談できない場合があります。相談内容に関するお問い合わせは、コールセンターへお問い合わせください。●ご利用のインターネットの回線速度やセキュリティによって、画質が低下もしくは利用できない場合があります。なお、対応環境は以下のとおりです。対応環境:OS(WindowsXP以降、MacOS、Android、iOS)、ブラウザ(InternetExplorer8以上、Edge、GoogleChrome最新バージョン、Firefox最新バージョン、Safari最新バージョン)でご利用になれます。通信速度は10Mbps以上、利用可能容量2GB以上を推奨しています。●お客さまのご予約状況によっては、相談時間を制限させていただく場合があります。あらかじめご了承ください。●本サービスに関するお問い合わせは、コールセンター(0120-330-655)へお問い合わせください。[2020年2月3日現在]