

News Release

2019年8月27日

東京スター銀行

平日は夜9時まで、土・日・祝日も営業

担当者の顔がみえる「オンライン相談」開始

～ ご自宅で資産運用やローンのご相談、そのままお取引も可能～

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、パソコンやタブレットの画面上で担当者と一緒に資料や動画を確認しながらご相談いただける「オンライン相談」を開始いたします。

オンライン相談は、電話しながらパソコンやタブレットの画面を活用することで、ご自宅で資産運用やローンのご相談が簡単にできるサービスで、そのままお電話やインターネットバンキングでお取引も可能です。オンライン相談は、平日は夜9時まで、土・日・祝日も営業しているため、ご来店が難しい現役世代の方にも便利にお使いいただけるほか、遠隔地にお住まいのお客さまや、近年ご利用が増加しているシニア層向けのリバースモーゲージのご相談なども、ご自宅で担当者に直接ご相談いただけます。

当行では、これまでもお電話でのご相談やお取引をお受けしていますが、例えば、NISA（少額投資非課税制度）やつみたてNISAの説明など口頭では複雑になりがちな説明も、オンライン相談では各種グラフ・チャートや動画などを使うことで視覚的にわかりやすい説明が可能となります。また、今後は、保険や相続のご相談など本機能を活かしたサービスの拡大も検討しています。

当行では、今後も店舗、お電話、インターネットの全てのチャンネルで相談力を強化し、「身近で信頼できる相談相手（Trusted Advisor）」としてお客さまの資産形成を継続的にサポートしてまいります。

【 オンライン相談の特長 】



- ・資産運用やローンのご相談
- ・口座開設や各種取引
（円/外貨預金、投資信託/NISA/つみたてNISA）
- ・各種グラフやチャート、解説動画、マウスポインターなどによる視覚的な情報提供
- ・担当者に親近感を持っていただけるプロフィール画面（名刺情報）機能の装備
- ・相談後のアンケート機能により、お客さまの声を活かしたサービス向上の仕組みを搭載

※オンライン相談の流れについては、次ページをご覧ください。

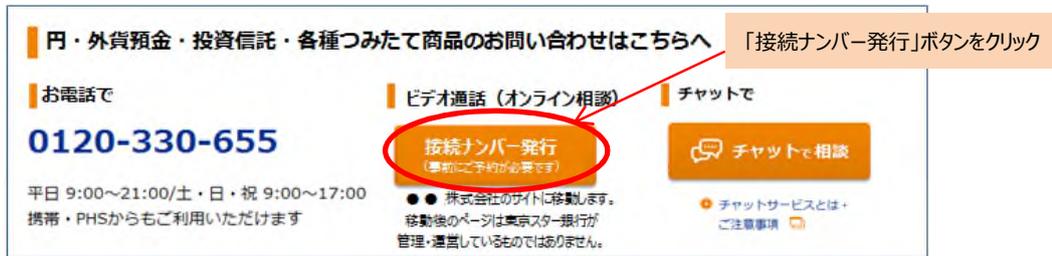
< 本件に関するお問い合わせ先 >
東京スター銀行 広報室 TEL:03-3586-3111（平日 9:00-17:00）

～ オンライン相談の流れ ～

【Step1】 お電話か当行ホームページのチャット相談にて「オンライン相談」日時を予約



【Step2】 事前に予約した日時に通話、当行よりお電話をして「オンライン相談」の接続方法をご案内



※当行ホームページ>「お問い合わせ一覧」内

【Step3】 「オンライン相談」開始（そのままお電話やインターネットバンキングでのお取引も可能）



【Step4】 ご相談終了後にアンケートにご回答

