

「フィデューシャリー・デューティー」実践のための取り組みについて

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、2017年6月に「フィデューシャリー・デューティー」を改定し、アクションプランを公表いたしました。これまでに実施した具体的な取り組みについて、以下のとおりお知らせいたします。

■「フィデューシャリー・デューティー」実践のための、アクションプラン実施状況について

2017年6月の「フィデューシャリー・デューティー」改定後、「フィデューシャリー・デューティー」実践のためのアクションプランに沿って、さまざまな取り組みを行ってまいりましたのでご紹介いたします。

また、2018年5月には、中期経営計画で掲げる「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)」という経営ビジョンを実践するために新しい経営理念を策定し、「あなたの未来に、確かな見通しを。(Trusted Advisor for Your Future)」を当行のミッションと決めました。このミッション実現のために全行員がお客さまのサポーターとして徹底的な顧客目線で物事を考え「お客さまの役に立つ」ことを目指してまいります。

【アクションプランの取り組み状況】

1.「全行員が徹底的なお客さま目線を持つ」ために

- ・ 「お客さまを知る力」を高めるため、行内で作成した「Trusted Advisor ハンドブック」を使用した研修を個人金融部門の個人のお客さまを担当する全行員が受講いたしました。この研修は内容を改善しながら、継続的に実施していきます。
- ・ 2017年6月～2018年5月迄に前年同期比約12倍の9.0万件の「お客さまアンケート」のご回答をいただきました。ご来店いただいたお客さまの9割以上の方にご回答いただき、回答者の8割以上の方にご満足いただけたという結果となっております。また、いただいたご意見は、個人金融部門の全国の営業店に所属する全行員が共有し、お客さま目線を学ぶために役立てています。

2.「お客さまの課題をお客さまと共有する」ために

- ・ お客さまのニーズに応えるための「PDCA 高速回転運動」に全行員が取り組み、2017年度は約4.7万件の仮説立案を行いました。仮説に基づくお客さまとのコミュニケーションによりお客さまとの課題共有が進み、14.6万件のご相談セッションにつながりました。
- ・ アセットアロケーションツールやライフタイムシミュレーションツールを活用し、本格的にお客さまの状況の分析を行う「アドバイザリーセッション」を、2017年度は延べ4.5万人のお客さまに体験

していただきました。

3.「解決策を考え、お客様の相談相手となる」ために

- ・ お客様にとって身近で気軽に相談できる小型店舗として、アドバイザープラザを 3 店舗出店しました。
2017 年 11 月 南砂町アドバイザープラザ
2017 年 12 月 代々木上原アドバイザープラザ
2018 年 5 月 三軒茶屋アドバイザープラザ
- ・ 小型店舗を含む全営業店にテレビ会議システムを導入し、本部の専門家と気軽にご相談いただける環境を整えました。2018 年 5 月には、テレビ会議システムを通じてお客様に課題解決策をご提案することができる専門性の高い行員 19 名を配置したバーチャル拠点「テレビアドバイザープラザ」を当行本店内に設置しました。
- ・ インターネットバンキングシステムは 2018 年 8 月の刷新を予定しており、お客様にとってさらに便利で、かつ安心してお使いいただける環境作りを行います。

4.「身近で信頼できる相談相手(Trusted Advisor)として、継続的なサポートをする」ために

- ・ お客様の人生に見通しをつけるヒントを提供する「人生の見通しセミナー」を 2018 年 5 月までに全国各地で 70 回開催し、延べ 2,000 人のお客様にご参加いただきました。セミナー受講後、参加者の約 2 割のお客様に個別の「アドバイザーセッション」を体験していただきました。

5.「フィデューシャリー・デューティーの実践と、身近で信頼できる相談相手(Trusted Advisor)となる人材を継続的に育成する」ために

- ・ 2017 年度から、業績評価制度をお客様との関係構築活動を重視する内容に変更しました。2018 年 4 月から始まる年度ではこの方向性をより明確にし、単年度の業績を評価する項目の配点は全体の 2 割以下としました。
- ・ 2017 年 11 月に新しい人材評価制度を導入し、「意欲」「能力」「考え方」の三つの尺度で人材評価を行う人事制度としました。
- ・ お客様のご相談を承る行員には、スキルに応じた「アドバイザー認定制度」を導入し、約 1 割の行員が資格を取得いたしました。資格取得に向けて成長を促すことで、対象の行員のモチベーションを高めています。

当行では、「フィデューシャリー・デューティー」への取り組みを今後も加速、進化させ、真にお客様のサポーターとなることを目指してまいります。引き続き、東京スター銀行にご期待ください。

東京スター銀行の「フィデューシャリー・デューティー」(2017年6月)

見通しを。あなたの人生に。

東京スター銀行は、お客さまのサポーターとして、お客さまの課題解決に全力で取り組むことをお約束いたします。

1. 全行員が「徹底的なお客さま目線」を持つ

- お客さまの課題解決には、お客さまをよく知ることが重要です。東京スター銀行の全行員は、徹底的なお客さま目線を持ち、お客さまの立場で考えることで、お客さまを正確に知ることに努めます。

2. お客さまの課題をお客さまと共有する

- お客さまをよく知り、お客さま目線を持ってお話することで、お客さまが直面している課題や、将来的な課題を共有させていただき、課題解決に向けて今後何をすべきかを相談していただけるように努めます。

3. お客さまの相談相手として課題の解決策を考える

- 相談相手として、お客さまの課題を十分に理解した上で、その解決策を考え、解決策によって期待される効果などをご説明します。お客さまが希望されれば、解決策を実行するために適切な、資産運用やローンなどの金融商品やサービスをご提供します。その際の手数料などについては、お客さまにわかりやすい説明を行います。

4. 「身近で信頼できる相談相手 (Trusted Advisor)」として、継続的なサポートをする

- 外部環境の変化やお客さまのライフステージの変化に伴って、お客さまの課題も変化していきます。東京スター銀行は、「身近で信頼できる相談相手 (Trusted Advisor)」として、継続的にお客さまとコミュニケーションをとらせていただき、変化に応じた適切なタイミングで助言や情報提供を行うことで、お客さまを継続的にサポートします。

5. フィデューシャリー・デューティーの実践と「身近で信頼できる相談相手 (Trusted Advisor)」になれる人材を継続的に育成する

- お客さまの安心や成功が東京スター銀行のゴールです。当行は、金融商品の単純なセールス活動を脱し、金融商品を「お客さまがゴールに近づくための手段」として位置づけ、その内容をお客さまにご説明します。
- 全行員が徹底的なお客さま目線を持ち、お客さまが「人生の見通しをつける」ためのサポートを一丸となって取り組んでいきます。
- フィデューシャリー・デューティーを実践する人材を継続的に育成するために、当行内の諸制度の改定を行い、行員のプロフェッショナル化とモチベーション向上に努めます。

[アクションプラン]

1. 「全行員が徹底的なお客さま目線を持つ」ために

- 東京スター銀行は資産運用やローンなどの、金融商品の単純なセールスは行いません。この脱「金融商品セールス」を実践するためには、何がお客さまに必要でふさわしいのかを十分に理解すること、「お客さまを知る力」を高めることが重要です。そのため当行では、行員のヒアリングスキル向上のための研修を継続的に実施していきます。
- 個人金融部門においては、「お客さまアンケート」の様式と運営方法を見直して、アンケート回収率を8割以上に向上させ、行員がお客さま目線をしっかりと学べる環境を整えます。

2. 「お客さまの課題をお客さまと共有する」ために

- 全行ベースで、お客さま対応を改善していくための「PDCA 高速回転運動」を実施し、特にお客さまと直接接する行員には一人あたり毎週一件のニーズ仮説の立案を義務づけ、お客さまの課題解決へつながるコミュニケーションを行員に動機づけます。
- 個人金融部門の KPI(Key Performance Indicators)として、行員一人あたりのお客さまのご相談セッション数を重視し、お客さまとのより頻繁なコミュニケーションを動機づけます。
- お客さまのご相談セッションにおいては、アセットアロケーションツールによる運用資産の包括的な可視化やライフタイムシミュレーションによる生涯キャッシュフローの分析などを行い、お客さまの課題が明確になり共有いただけるように努めます。

3. 「解決策を考え、お客さまの相談相手となる」ために

- お客さまが身近で相談できるスペースを「小型店舗」として展開し、気軽にご相談いただける環境を整えます。また、すべての小型店舗にテレビ会議システムを整備し、本部の専門家と気軽にお話ができる環境を整え、多様な情報に基づく課題解決策をお客さまにご提供する仕組みを作ります。また、インターネットバンキングシステムを刷新し、お客さまにとって、使いやすく、見やすい、かつ安心してお使いいただける環境作りを行います。

4. 「身近で信頼できる相談相手(Trusted Advisor)として、継続的なサポートをする」ために

- 「人生の見通しをつける相談相手」をキーコンセプトに、「一生涯のお金に関する見通しをつける」ことをゴールに設定し、お客さまと一緒にゴールを目指したご相談を継続的に実施します。

5. 「フィデューシャリー・デューティーの実践と、身近で信頼できる相談相手(Trusted Advisor)となる人材を継続的に育成する」ために

- 各部門に対して、フィデューシャリー・デューティーを実践する動機づけを行うために、業績評価制度を、「単年度の財務的成果」よりも中長期的なお客さまとの関係構築活動を重視する制度とします。
- 「身近で信頼できる相談相手(Trusted Advisor)」になるために必要な人材要件と考える、「意欲」、「能力(スキル)」、「ビジネスに取り組む考え方」の三つの尺度で、全行員の人材評価を行う新しい人事制度を導入し、正しい方向への行員の成長を促します。