



2021年5月31日

株式会社東京スター銀行

「フィデューシャリー・デューティー」実践のための「2020年のアクションプランの取り組み状況」
および「2021年のアクションプラン」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 多田 正己)は、「フィデューシャリー・デューティー」実践のための「2020年のアクションプランの取り組み状況」および「2021年のアクションプラン」について、以下のとおりお知らせいたします。

[2020年の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

- ・ 営業店に所属する行員を対象に、お客さまのニーズに応えるための研修を47回開催し、約800人が参加しました。コロナ禍で移動が制限される中、Web会議システムなどを活用し継続的に研修を実施することで、「お客さまを知る力」を高めました。
- ・ お客さまアンケートを郵送で実施し、回答者の約9割の方から継続的に利用したいとご回答いただきました。

2. 「お客さまの課題をお客さまと共有する」ために

- ・ 将来のキャッシュフローや、相続・贈与、資産運用などのシミュレーションを行うためのツールを刷新し、お客さまとの課題を共有するための体制を強化しました。お客さまのご相談セッションは2020年1月～12月に延べ4.1万件実施しました。
- ・ 当行店舗の周辺地域で働き暮らす人々のお役に立つために、振り込め詐欺防止に努め、未然に5件防止しました。また、地域の金融リテラシー向上に貢献する活動を積極的に実施し、子ども向けの金融教育セミナーを5回開催、約160名の方にご参加いただきました。

3. 「解決策を考え、お客さまの相談相手となる」ために

- ・ ご自宅からパソコンやタブレットでご相談いただける「オンライン相談」を、約4千件実施しました。また、新たにオンラインでの保険相談を開始し、コロナ禍でも安心してご相談いただける体制を構築しました。

期間	オンライン相談実施件数
2019年8月～12月	約600件
2020年1月～12月	約4,000件

4. 「身近で信頼できる相談相手として、継続的なサポートをする」ために

- ・ 当行店舗の周辺企業にお勤めの皆さまに向けたセミナーや、現役世代のお客さまも参加しやすい夜の時間帯に開催するセミナーを実施しました。

内容	開催数	参加人数
<ul style="list-style-type: none"> ・保険の見直し ・資産運用の基礎 ・相続 ・積立投資 ・国の制度 等 	108 回	約 1,000 人

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となれる人材を継続的に育成する」ために

- ・ お客さま対応を行う部署の行員に対し、資産運用・ローンそれぞれのスキルの上位者にプライム/シニアの認定をすることでスキルを見える化し、担当者のモチベーション向上を促しました。

担当	認定	認定数	割合
資産運用担当 (リレーションシップマネージャー)	プライムリレーションシップマネージャー	15 人	上位 5~10%
	シニアリレーションシップマネージャー	35 人	上位 25%
ローン担当 (ローンアドバイザー)	プライムローンアドバイザー	1 人	上位 5~10%
	シニアローンアドバイザー	4 人	上位 25%

[2021 年のアクションプラン]

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、お客さまからヒアリングする内容の質をさらに向上させるため、研修を充実させスキルアップを図ります。集合研修だけでなく、Web 会議システムなどを活用した形式で開催することで、コロナ禍でも継続的に実施します。
- ・ 「お客さまアンケート」を継続し、お客さまの求めるサービスの提供に生かします。

2. 「お客さまの課題をお客さまと共有する」ために

- ・ 当行店舗の周辺地域で働き暮らす人々のお役に立つための活動を継続して実施します。
- ・ お客さまとのお相談セッションにおいては、お客さまのニーズをくみ取り最善の提案をする基本動作として、ライフタイムシミュレーションなどのシミュレーションを実施し、より多くのお客さまと課題を共有します。



3. 「解決策を考え、お客さまの相談相手となる」ために

- ・ ご自宅からでも専門的な相談を受けられるように、ご自宅のパソコンやタブレットから相談できるオンライン相談の体制を強化します。
- ・ お客さまの課題の解決を実現するために、お客さまのニーズに沿った資産形成をサポートする商品やサービス、相談機会を提供します。

4. 「身近で信頼できる相談相手として、継続的なサポートをする」ために

- ・ ご自宅から安心してお取り引きいただけるよう、ホームページやインターネットバンキングの使いやすさとセキュリティを向上します。
- ・ 現役世代や退職層などのお客さまの多様なニーズにあわせたコンテンツや情報の提供により、将来の見通しをつけていただくヒントを具体的に提供していきます。

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となれる人材を継続的に育成する」ために

- ・ 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」ためのサポート力を高めるため、アドバイザー力を強化するための研修を継続し、スキルアップに努めます。
- ・ 営業店の評価体制を見直し、行員がよりお客さまの目線に立って接客をするための体制を強化します。

＜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)



東京スター銀行の「フィデューシャリー・デューティー」

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。

以下の取り組み方針は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応しております。

[金融庁「顧客本位の業務運営に関する情報」\(原則\)はこちら](#)

1. 全行員が「徹底的なお客さま目線」を持つ(原則 2、3)

- ・ 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(原則 4～6)

- ・ お客さまをよく知り、お客さま目線を持ってお話しすることで、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(原則 3～6)

- ・ 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」として、継続的なサポートをする(原則 4～6)

- ・ 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」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」となれる人材を継続的に育成する(原則 7)

- ・ 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。