個人のお客さまへのサービス

東京スター銀行は、お客さまに人生の見通しをつけていただくために、ご相談に特化した店舗(ファイナンシャル・ラウンジ、アドバイザリープラザ)を設置し、一生涯を見通した「お金の未来診断」やユニークな商品・サービスを通じて、「身近で信頼できる相談相手(Trusted Advisor)」として、お客さま一人ひとりに最適な解決策をご提案しています。

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。

全行員が「徹底的なお客さま目線」を持つ

お客さまの課題をお客さまと共有する

お客さまの相談相手として課題の解決策を考える

「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

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)」となれる人材を継続的に育成する

● ファイナンシャル・ラウンジ/アドバイザリープラザ

「ファイナンシャル・ラウンジ」は、資産形成のサポートに特化した銀行店舗です。お客さまのプライバシーに配慮した快適なスペースにて、専門のアドバイザーがお客さまの課題を十分に理解したうえで、解決策をご提供します。2018年10月には、難波支店ファイナンシャル・ラウンジを大阪の新名所「なんばスカイオ」に移転、2019年4月には、松戸支店を新京成線・JR常磐線「松戸」駅より徒歩4分の「KITE MITE MATSUDO(きてみてまつど)」 1階に移転オープンしました。従来の松戸支店は、平日15時までの営業でご相談スペースも限られていましたが、営業時間を大幅に拡大(平日・土日10:00~18:00) し、ファイナンシャル・ラウンジとして生まれ変わりました。また、現役世代のお客さまにご来店いただきやすいよう、2019年4月より首都圏・大阪の6店舗(渋谷支店、渋谷駅前支店、小平支店、調布支店、横浜支店、梅田支店)の営業時間を平日は9時から19時まで、土日も10時から18時までに拡大しました。

「アドバイザリープラザ」は、行員3名程度、現金を取り扱わないご相談業務に特化した新しいスタイルの小型店舗です。2018年11月には杉並区浜田山駅前の商店街に、2018年12月には東京以外で初の小型店舗を川口駅前の複合施設内に開設し、計5店舗を展開しています。アドバイザリープラザは、小規模ながらも個別の相談ブースを配備し、専門性の高いご相談や外国語(英語・中国語)のご要望にもテレビ会議システムを通じて対応しています。今後も、住宅街やショッピングモールなど、よりお客さまの身近な場所へ展開していきます。



難波支店ファイナンシャル・ラウンジ



松戸支店ファイナンシャル・ラウンジ



川口アドバイザリープラザ

● 「お金の未来診断」の提供

お客さまが人生の見通しを立てるためのお手伝いをすべく、5種類のライフプランシミュレーションで将来のお金の収支を見える化する「お金の未来診断」を全国の店舗で提供しています。5分程度でできる手軽さもあり、2019年4月までに延べ11万人以上の方にご利用いただいています。



● リバースモーゲージのさらなる普及・啓蒙へ向けた取り組み

「小額からの利用が可能」「資金使途が自由」などの使いやすさでご好評いただいているリバースモーゲージ「充実人生」は、累計ご利用者数が1万2,000人を超え、融資残高も1,200億円を突破しています(2019年4月30日現在)。 当行では、リバースモーゲージ分野において地域金融機関との提携も拡大しています。2019年3月までに当行子会社の株式会社東京スター・ビジネス・ファイナンスが保証業務を受託する形で6つの金融機関(静岡銀行、三重銀行、大光銀行、千葉興業銀行、池田泉州銀行、多摩信用金庫)と提携しました。引き続き当行商品の提供に尽力するとともに、リバースモーゲージの取り扱いを検討する地域金融機関を商品・販売ノウハウの提供や保証業務の受託などでサポートし、日本国内でのリバースモーゲージの普及拡大に積極的に取り組んでまいります。

● □座の魅力をさらに向上

2018年8月に東京スターダイレクト(インターネットバンキング)を刷新、同年秋には指紋や顔認証のみでログイン可能なスマホアプリを導入するなど、さらに便利で安心してお使いいただける環境を整えています。当行では、これまでもインターネットバンキングによる他行宛て振込手数料を月3回まで実質無料*¹としてきたほか、2019年6月より、自動振込手数料の無料化*²を開始するなど、口座の魅力向上に取り組んでまいりました。これからも現役世代のお客さまに対する資産形成のサポートをより一層強化していきます。

※1 翌月第1営業日にキャッシュバック(口座を解約されている方は対象外) ※2 スターワン口座を引き落とし口座とした場合