

個人金融部門

お客さまの夢をかたちにするために、他行にはないユニークな商品・サービスを提供します。

お客さまの“夢”をかたちにし、未来を創っていくお手伝いをするために必要なユニークな商品・サービスを提供することによってビジネスを拡大していきます。デジタルチャネルの利便性と店舗における対面相談の安心感の両方を兼ね備え、お客さま一人ひとりに最適な解決策を提案することにより、お客さまのお役に立てる銀行になることを目指します。



執行役
個人金融 所管
越智 康政

▶ 主要な業務

お客さま一人ひとりの課題解決のために最適な商品・サービスをご提案するコンサルティングサービスを提供しています。さまざまなライフイベントや各世代のニーズなど、幅広い金融ニーズにお応えするため、お客さまに寄り添い、オーダーメイド型の最適なライフプランニングを提案しています。

強み

- 1 「リバースモーゲージ」や「給与振込口座・年金受取口座の金利優遇サービス」など、お客さまの夢を実現するユニークな商品・サービスのラインナップ
- 2 店舗やインターネットバンキングだけでなく、オンライン相談やVRラウンジなど、多様なお客さまのニーズに合わせた対応チャネルを提供
- 3 ファイナンシャルコンサルタントがお客さまのニーズやお困りごとに寄り添い、コンサルティング力を発揮した対応を実現

▶ 中長期的な事業戦略と取り組むべき課題

1) 店舗体制の見直しとコンサルティング強化

従来の店舗で提供してきたサービスの提供方法、内容を見直し、店舗運営の効率化と、付加価値の高いコンサルティング機能の充実を図ります。個人・法人両方のお客さまにワンストップで金融サービスを提供するとともに、各店舗の立地や特性に合わせた運営を強化していきます。

2) お客さまのキャッシュレス・デジタル化ニーズに合わせたチャネルの提供

デジタルで完結できるサービスを拡大し、お客さまのニーズに合わせたチャネルを提供します。インターネットバンキングやオンライン相談など、非対面のサービスを充実させることで、お客さまの利便性向上に努めていきます。

3) 個人ローンビジネスの強化

当行の強みであるユニークなローン商品を生かし、競争優位性を高めながら、お客さまの幅広い資金ニーズに対応していきます。

▶ 2022年度の進捗状況

店舗体制の見直しとコンサルティング強化

本店他7カ店に法人取引を担当する人員を配置し、個人・法人両方のお客さまにワンストップサービスを提供

デジタルチャネルで提供する商品サービスの拡充

利便性の向上や商品・サービスの拡充により、インターネットバンキング経由での資産運用商品販売率 前年比19.8%増

ローンビジネスの強化

ユニークなローン商品の販売拡充と他金融機関との協働によりローン関連収益 前年比5.9%増、ローン保証提携先8社

▶ 重点戦略

○ 店舗体制の見直し

個人のお客さま向けの資産運用ニーズへの対応が主であった店舗の役割を見直し、法人のお客さま、個人のお客さまのさまざまな金融ニーズに対し、ワンストップでサービスを提供していく「法個連携ビジネス」の確立を目指しています。店舗配置の最適化と、コンサルティング機能の充実を目指しており、7カ店に法人、個人双方のお客さまに総合的なソリューション提案ができるファイナンシャルコンサルタントを配置しています。また、新規のお客さまの開拓アプローチを強化し、企業オーナーなどのお客さまに対しては、当行ならではの総合取引提案力の発揮と、店舗内で対応を完結できる体制の構築を実現し、顧客基盤の拡大を推進しています。



○ デジタルチャネルで提供する商品・サービスの拡充

店舗への来店が難しい若年層・現役世代に対して、従来とは異なる接点の持ち方を工夫し、お客さまのご希望に合わせてお選びいただけるよう、さまざまなチャネルを用意しています。また、ペーパーレス化の推進や事務手続きのデジタル化も推進しており、従来の店舗での対応対応と同じサービスが、オンライン相談、インターネットバンキング、VRラウンジなどでご利用いただけるようにするなど、利便性の向上を図っています。デジタルツールを有効活用し、お客さまとの接点を高めるとともに、コンサルティング機能も強化することで、付加価値の高いサービスを提供していきます。



○ お客さまのニーズにお応えするユニークな商品・サービス

当行の強みであるユニークな商品やサービスを多くラインナップしています。新商品としては医師向けの「スターワンドクタースローン」、長くお客さまにご支持いただいている商品としてはリバースモーゲージ「充実人生」などがありますが、他にもお客さまのさまざまなニーズに応えられる商品の開発に取り組んでいます。また、サービス面でも、給与振込や年金振込口座としてご利用いただいているお客さまの預金金利を優遇したり、「東京スターダイレクト（インターネットバンキング）」での他行宛振込手数料が月3回まで実質無料※1、2でご利用いただけたり、ATM利用手数料が月8回まで実質無料※1、3になるなど、ユニークなサービスを提供しています。

※1 翌月第1銀行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 東京スターダイレクトにご登録いただき、「スターワン口座取引明細書」を「郵送しない」とされた場合

※3 キャッシュバックの上限は、手数料が発生した月の預金平均残高の10%

Focus

都市型バーチャルモール「TUG MALL」へ「東京スター銀行 VR ラウンジ」を出店

真にお客さまのお役に立つため、そして金融のプロフェッショナルとして、お客さまに寄り添い、高品質かつユニークなサービスとして、「新たな体験価値を提供したい」という想いで創ったのが、「東京スター銀行VRラウンジ」です。2022年春にオープンした「TUG MALL」内に国内銀行として初めて出店しました。このVRラウンジは、口座の有無にかかわらず、すべてのお客さまに、365日24時間いつでも自由に無料でご利用いただけます。バーチャル店舗なのでご来店の予約は不要で、来店されたお客さまをお待たせすることもしません。お客さまの疑問にはAIロボットが的確にアドバイスさせていただき、有人対応をご希望の際は、パソコンやスマートフォンから専門スタッフが応えるオンライン相談へおつなぎすることも可能です。



法人金融部門

～お客さまと「ともに働く銀行」～
お客さまの新しい挑戦や成長をお手伝いする
ために、専門性・付加価値の高いソリューションを提供します。

多方面から集まった金融プロフェッショナルにより、お客さまが有するニーズやビジネス戦略・ビジネスステージに合ったソリューションをスピーディかつフレキシブルに提供します。お客さまと「ともに働く銀行」として、お客さまのビジネスにおける挑戦と発展に貢献し、ともに成長する・ともに幸せになることを実践します。



執行役
法人金融 所管
齋藤 崇浩



執行役
法人金融 所管
岸田 豊彦

▶ 主要な業務

ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス、シンジケートローン、事業承継、買収ファイナンス、ホテルファイナンス、不動産担保ローン、再生ファイナンス、M&Aアドバイザリー、海外事業支援、ビジネスマッチング、為替デリバティブ、債権流動化、ビジネスカードローンなど

強み

- 1 不動産・ホテル・金融事業法人など高い知見を有するセクターへの支援
- 2 ストラクチャードファイナンス・シンジケートローンなどハイレベルな金融ソリューションの提供
- 3 CTBC Bankとの連携を生かした海外進出・本邦進出支援、ローン提供

▶ 中長期的な事業戦略と取り組むべき課題

- 1) 事業承継を軸とした法個連携ビジネスにおける顧客サポート
より多くのお客さまのニーズにお応えするために、組織立ったアプローチ態勢を構築するとともに、ソリューション力を強化していきます。
- 2) 一般事業法人向け貸出増強と強みのあるセクターへの注力
一般事業法人のお客さまおよび当行が強みを発揮する不動産・ホテル・金融事業法人などのお客さまを担当する営業担当者を増員し、各々のお客さまに最適なご提案をしていきます。
- 3) ソリューションビジネス推進
融資だけではなく新たなビジネスを創出し、お客さまによりよいサービスをご提供することでコンサルティング機能を強化していきます。
- 4) LBO、各種ストラクチャードファイナンスの強化
スピードと柔軟性のあるローン提供により、ユニークな視点でお客さまの多様なニーズに対応していきます。

▶ 2022年度の進捗状況

投融资：一般事業法人向けの貸出増強と強みのあるセクターへの注力

投融资残高 対前年度比で不動産セクター14.4%、金融事業法人セクター34.1%、ホテルセクター15.1%それぞれ増加

収益性：非金利手数料チャネルの多様化

対前年度比で経費前利益は1.3%増加

▶ 重点戦略

○ ベンチャー企業の成長支援

- フラントを活用したベンチャーデットを中心とし、総合的にサポート
フラント付き融資を軸とし、スタートアップ企業および創業者のお客さまにさまざまな金融サービスをご提供します。
- ベンチャーキャピタルとの強固なリレーション構築
スタートアップ企業のお客さまニーズの発掘や最適なご提案をするための情報収集、またベンチャーキャピタルへのエクイティ出資などを推進していきます。

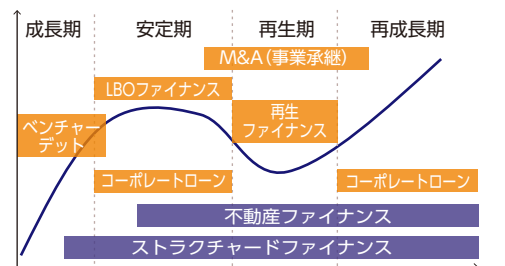
○ 中小企業・企業オーナーさま向け総合金融サービスの提供

- 中小企業・企業オーナーさまの金融ニーズに対して事業承継を軸とする最適な銀行取引サービスの提供
事業承継M&Aアドバイザリー、アセットファイナンス、資産運用のご提案など、シームレスなサービスをご提供します。
- 専門人材の育成や採用、最適な商品拡充により、法人・個人双方を担当できる営業担当者によるお客さまへの幅広いソリューション提案

○ 強みのあるセクターを中心に事業ステージに応じたローン提供

- ベンチャーデット
- LBOファイナンス
- 再生ファイナンス
- 不動産ファイナンス、ホテルファイナンス
- 金銭債権流動化等の各種ストラクチャードファイナンス
- 不動産担保ローンなど既存定型商品推進に加え、新商品開発・ローンチ

企業の成長サイクルに合わせご提供できるローン



Focus 1

▶▶▶ ホテルへのファイナンス、不動産担保ローンなどハワイに関連した融資を強化しています

従前より国内に限らず米国でのホテルファイナンスにも注力し、不動産・投資会社など関係者とのリレーションを構築・強化しています。今年に入りコロナ禍から急速に回復を遂げるハワイ・マウイ島に所在するリゾートホテル案件のシンジケートローンに参加、リノベーション資金としてノンリコースローンを提供しました。

また、当行の「ハワイ不動産担保ローン」は、購入に関する知識・購入資金の送金ノウハウ・迅速な対応・日本で契約が完結する利便性などから、販売開始から多くのお客さまにご利用いただき、高い評価を得ています。

引き続き当行の強みであるホテル・不動産分野における実績を積み上げながら、豊富な情報量とスピード感を持って他に類を見ない金融サービスをご提供します。



Focus 2

▶▶▶ 和歌山県の宿泊施設誘致促進アドバイザーに選定されました

当行がこれまで携わった多くの事例や経験で培った高度な専門知識やノウハウ、ホテル事業者・ホテルオペレーター・投資家などに関わる中で幅広く構築してきたネットワーク、本業務の実施方針、提案などが評価され、プロポーザル審査会を経て、当行が選定されました。専門的な知見をもとに、和歌山県内における高級宿泊施設の立地に適した用地の見定めや助言、宿泊施設誘致活動、既存宿泊施設の持続的な運営が可能となる仕組みづくりに対する助言などを行います。

クロスボーダービジネス

外国法人の日本国内での事業展開支援や非居住者である外国人のお客さまへの金融サービスなど当行にしかできないサービスを提供します。

国内・アジアのビジネスに精通した中国語・英語を話す多数のスタッフを擁し、非居住者向けの口座開設や国内不動産購入のための融資など、他行には真似できない当行ならではのサービスを提供し、外国人のお客さまのご要望に沿ったインバウンド投資のお手伝いをします。
台湾をはじめとしたアジア諸国のお客さま、将来的には米国のお客さまにとっても使い勝手の良いアクセシブルな環境を整備し、「外国人のお客さまに最も寄り添う銀行」を目指します。



代表執行役常務
クロスボーダービジネス (特命担当)
谷村 明政

重点戦略

外国人・外国法人の口座開設サポート、ファイナンスの提供

口座開設、ファイナンシャルアドバイザリーなど、CTBC Bankの国際ネットワークを活用し、最適なソリューションをご提供します。

外国法人による旺盛なインバウンド投資需要取り込み

CTBC Bankから紹介を受けた法人のお客さまにファイナンスの提供をはじめ、M&Aアドバイザリーやビジネスマッチングなどのご提案と合わせて、従業員の皆さまに対する金融サービスもご提供し総合的にサポートしていきます。

さまざまなご要望にお応えするサービスの提供

海外の富裕層のお客さまや企業オーナーさま向けに日本の不動産を取得するためのローン、円貨・外貨預金などのご提供、提携会社による投資に適した不動産のご紹介などを行います。



CTBC Bank本社

Focus



台湾の投資家・富裕層向けに
投資用不動産セミナーを実施

不動産仲介会社、会計事務所などのご協力を得て、日本の不動産市況や不動産投資した場合の税務処理など、日本の不動産投資にご興味をお持ちの台湾の投資家・富裕層向けにセミナーを開催しました。セミナー後に実施したマンションやオフィスビルなどの物件見学ツアーも大変好評でした。



金融市場部門

付加価値の高いユニークな金融ソリューションをテラーメイドで開発し、お客さまのさまざまなニーズにタイムリーにお応えします。

少数精鋭の金融マーケットスペシャリストが、金融・資本市場での金利・為替などの市場運用業務を通じ、お客さまのさまざまなニーズを満たすデリバティブ商品などの金融ソリューションをテラーメイドで開発、提供します。銀行の資産・負債の各種リスクのコントロールを担うほか、リスクリターンを考慮した有価証券投資により収益の安定化および持続的な成長に貢献し続けます。



執行役
市場金融 所管
西村 宏之

主要な業務

- ・ALM運営：銀行全体の資産・負債の金利リスクや流動性リスクのコントロール
- ・有価証券等投資：市場性商品（ソブリン債、証券化商品、貸出債権など）への投資による安定的な収益獲得
- ・セールス業務：お客さまのニーズに応えるデリバティブ商品などの開発および各種取引（与信・受信）の推進
- ・市場運用業務：金利・為替のトレーディング

強み

- 1 お客さまのさまざまなニーズに応える豊富なデリバティブ商品の品揃え・商品開発力
- 2 各分野に精通したプロフェッショナルの登用・配置に裏付けられた高い競争力
- 3 CTBC Bankとの連携による安定的なバランスシートを背景とした高い収益力

中長期的な事業戦略と取り組むべき課題

1) ALM運営の高度化

市場リスクの分析・検証機能を強化し、高度なALM運用体制を構築します。精緻なマーケット分析に基づいた機動的な投資を行い、健全で強固なバランスシートを構築するとともに、安定的な収益確保に努めます。

2) 市場運用業務の強化

個人金融部門、法人金融部門との協働を強化し、持続的に成長できるビジネス基盤を構築します。変化の激しい金融マーケットを見据え、セールス&トレーディング機能の強化を目指すとともに収益力増強に努めます。

3) 適切な信用リスクコントロールおよび収益源の多様化

適切な投資機会を捉えた証券化商品への投資およびアパートローン集合債権などへの投資を行います。各種リスク管理の枠組みを強化し、適切なリスクコントロールに努めます。

4) デリバティブリスク管理の高度化およびさらなる取引拡大

個別取引毎にリスクを計量化し、価格に反映させる仕組みを導入することで、リスク管理の高度化を図ります。お客さまのニーズを踏まえた適切な商品を提供するとともに、個人金融部門、法人金融部門との協働により商品販売力を強化します。

2022年度の進捗状況

ALM運営の高度化

▶ 海外金利上昇に対する適切な金利リスクコントロールに注力

適切な信用リスクコントロール および収益源の多様化

▶ 高格付証券化商品へ重点投資、アパートローン集合債権を主軸に市場開拓

デリバティブリスク管理の 高度化および 更なる取引拡大

▶ 新たなリスク管理の仕組みを導入し、リスク管理の高度化を実現

▶ お客さまのニーズを的確に捉えた商品提供、個人金融部門・法人金融部門との協働体制確立

IT戦略

デジタルの力を活用して、お客さまにご信頼いただける最良の商品・サービスをお届けします。

日進月歩のデジタル技術を的確に理解し活用することにより、行内のプロセスのデジタル化・自動化を進め、行員が生き生きとモチベーション高く効率的に業務に取り組んでいけるようにします。デジタル化推進により統合されるデータを最大限活用して、お客さまにご信頼いただける最良の商品・サービスをお届けします。



執行役
IT 所管
藤原 孝樹

▶ 中長期的な事業戦略と取り組むべき課題

お客さまに、ユニークで付加価値の高い多様なサービスを提供し続けるためには、データを活用したビジネス展開をさらに発展させる必要があります。組織横断的なデータの整合性を確立し、あるべきアーキテクチャーを立案し、そのアーキテクチャーに向けた、IT戦略を確実に実行していくことでお客さまへの最良の金融サービスの提供を目指します。

また、デジタル化を進めていくうえで、より柔軟にスピーディに開発プロセスを進めることが重要で、デジタル戦略を早期に実現するための行内プロセスの整備もあわせて行っています。

▶ 目指す指標と2022年度の進捗状況

中長期的な事業戦略を実現するため、組織体制の構築を進めました。2022年10月に新たにデジタル推進を担うチームを設立し、デジタルトランスフォーメーションを支える人材の育成、採用も継続的に進めています。また、アーキテクチャー立案に向けたプロジェクトを立ち上げ、現状整理を完了しました。

Focus

▶▶ デジタル時代を支えるシステムの構築

コールセンターシステムは2023年1月に最新の電話基盤を装備したクラウドベースの新システムに更改しました。また、2015年からオープン系システムを採用している勘定系システムは、2023年5月にインフラを刷新、さらなる安定性と性能の向上を実現しています。今後も適切なタイミングで主要システムを刷新、お客さまへのサービス価値向上と業務プロセスのデジタル化をより一層促進していきます。



オペレーション戦略

お客さまに信頼される利便性の高い金融サービスを提供するために新しいオペレーション体制へ変革します。

デジタル化・プロセス改善による新しいオペレーション体制へ変革することで、より簡単・より便利・よりスピーディーなお取り扱いいただける環境を提供します。



執行役
オペレーション、総務 所管
藤原 浩敏

▶ 中長期的な事業戦略と取り組むべき課題

1) DXへの取り組み

お客さまの利便性向上と業務の生産性向上を目的としてDX化を積極的に推進します。オンライン取り引きのさらなる充実とペーパーレス推進により、いつでも・どこでも安心してご利用いただける利便性の高い金融サービスを提供します。

2) ユニークなビジネス戦略のサポート

お客さまのニーズにお応えするユニークなビジネス戦略を実現するために、オペレーションの観点から安定的かつ継続的にサポートします。ビジネス戦略に則した効率的な組織態勢を構築するとともに戦略実現に向けたユニークな人材育成に取り組めます。現在は外国人のお客さまとのお取り扱いの拡大に積極的に取り組んでいます。

3) 事務リスク低減への取り組み

事務リスク低減はオペレーションの基本です。事務リスク低減のためにDX化および顕在化したリスクに対する真因分析に取り組んでいます。DX化により煩雑な事務プロセスをシンプルにし、標準化します。あわせて、真因分析に取り組み根本的な改善策を実施することにより安心できるお取り扱いの実現を目指しています。

▶ 目指す指標と2022年度の進捗状況

・生産性向上

生産性向上のため、窓口業務・後方業務をさまざまな角度から見直しています。2022年度は投資信託取引の受付や相続の受付などの10業務を見直し、事務の簡素化を推進しました。また、事務プロセスの全面見直しとデジタル化の推進を目的として全行横断的な「事務生産性向上プログラム」を立ち上げ生産性向上を図っています。

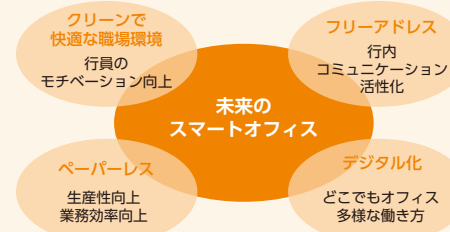
・事務リスクの低減

2022年度は潜在リスクの低減を目的として各部署における自主検査の実効性向上に加え、事務リスク担当部署による実地指導の仕組みを導入し、事務リスク管理体制を強化しました。引き続き事務リスクの低減に努めていきます。

Focus

▶▶ 未来のスマートオフィスを目指して

働きやすく、ユニークで自由な発想が生まれる職場環境(スマートオフィス)の実現を目指して、ペーパーレスやオフィス内のキャビネット削減、フリーアドレスの活用などを開始しています。あわせて、行員の要望を取り入れながら、「リフレッシュ・リラックスできる」空間も創っていきます。



中小企業の経営の改善および地域の活性化のための取り組みの状況

当行は、さまざまな課題を抱える中小企業のお客さまに事業の確かな見通しを立てていただく支援を行っています。このために、経営改善支援だけでなく「お客さまにとって身近で信頼できる相談相手」として、お客さまの事業をよく知り、事業内容や将来性に基づいた融資や経営助言などを中心とする総合取引を推進しています。

▶ 中小企業の経営改善のための取り組み

当行では、中小企業のお客さまの支援を円滑に行うために、金融円滑化管理態勢を整えています。具体的には、「金融円滑化管理規程」をはじめとする関連規程を定め、リスクマネジメント部門に「金融円滑化対応本部」を設置しています。「金融円滑化対応本部」は、各営業部門と連携して金融円滑化管理態勢の整備・確立を行い、定期的に金融円滑化にかかる取り組み状況を金融円滑化担当執行役に報告することとし、また、金融円滑化担当執行役は必要に応じて、執行役会に報告することとしています。各営業部門は「金融円滑化対応本部」と連携してお客さまの経営改善を支援するため、お客さまのビジネスステージに応じて外部機関・外部専門家などと適宜連携する体制を構築し、お客さまの問題解決に向けて真摯に対応しています。

▶ 地域の活性化のための取り組み

当行では地域の活性化のため、以下に取り組んでいます。

①海外進出・日本進出支援

当行は、株主である台湾のCTBC Bankが有する海外ネットワークを最大限に活用し、法人のお客さまの台湾および東アジア・東南アジアなどへの海外進出や海外での事業拡大の支援、また、外国人による日本への事業投資や外国企業の日本進出・日本での事業拡大の支援を通じた、各地域経済の活性化への取り組みを強化しています。当行の法人金融部門には中国語・英語を話せる職員が数多く在籍しており、お客さまへの強固なサポート体制を整えております。当行は今後も最適なソリューションをご提供してまいります。

②地域金融機関との連携

当行は、全国の地域金融機関と連携し、長年培ってきた専門的なスキームや知見を活かしたソリューションなど、当行独自のサービスを当行の拠点が無い地域にもご提供しています。一例として、各種ノンリコースファイナンスやプロジェクトファイナンスなどの経験により培った高度な専門性・ノウハウを地域金融機関などと共有しながらシンジケートローンを積極的に推進しています。

③地域企業への支援

当行は、港区赤坂にある本店のほか、新宿・渋谷・池袋・上野・横浜・梅田に法人のお客さま向け拠点を置き、地域企業支援を通じた活性化を重点的なテーマとしています。口座開設のほか、資金ニーズなどお気軽にご相談いただける体制を整えており、多岐にわたる資金調達手段の中からお客さまのご要望やビジネスステージに合った最適なご提案をしています。また、M&Aアドバイザー、ビジネスマッチングのご提供、オーナーさまへの資産運用のご提案など、資金調達以外のさまざまなニーズを総合的にサポートすることで、お客さまの課題解決に努めております。今期より、スタートアップ企業の支援をさらに強化しました。革新的な事業の成長を後押しすることで地域の活性化にも貢献してまいります。

④事業承継支援

当行では事業承継M&Aに特化する専門ラインを設置し、セルサイド・バイサイド双方のお客さまに対し最適なご提案をすべく、万全な営業体制を整えております。また、お客さまの状況に応じた適切なアドバイスに基づく資金供給やクロージングのサポートまでを行い、スムーズな事業承継支援による地域貢献と活性化を目指しています。事業承継時における経営者保証への対応については、個人保証に依存しないスタンスで今後も積極的に取り組んでまいります。

○ 「経営者保証に関するガイドライン」に基づく、経営者保証に依存しない融資の促進状況*

2022年度

新規に無保証で融資した件数 (a)	新規融資件数 (b)	経営者保証に依存しない融資の割合 (a)/(b)
1,004件	1,075件	93.4%

* 中小企業者(中小企業基本法第2条第1項に定める定義に基づく)に対する件数