

「フィデューシャリー・デューティー」実践のための「2018年アクションプランの取り組み状況」  
および「2019年アクションプラン」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 CEO 佐藤 誠治）は、「フィデューシャリー・デューティー」実践のための「2018年アクションプランの取り組み状況」および「2019年アクションプラン」について、以下のとおりお知らせいたします。

---

**【2018年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**

- ・ 個人のお客さまを担当する行員向けに実施している「Trusted Advisor ハンドブック」を使用した研修の対象を事務担当の行員に広げ、東京スター銀行全体で「お客さまを知る力」を高めました。
- ・ 2018年1月～12月に6.8万件の「お客さまアンケート」をご回答いただきました。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。

**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」に全行員が取り組み、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、2018年1月～12月に13.6万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に加え、新たに自宅将来価値診断ツールを導入、さまざまな課題を共有化するためのツールを充実させました。2018年には、これらのツールを活用し、本格的にお客さまの状況の分析を行う「アドバイザーセッション」を延べ6.1万人のお客さまに提供いたしました。

**3. 「解決策を考え、お客さまの相談相手となる」ために**

- ・ お客さま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。  
2018年5月 三軒茶屋アドバイザープラザ  
2018年11月 浜田山アドバイザープラザ  
2018年12月 川口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さま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

イザリープラザ」を当行本店内に設置し、2018年5月以降に約3,500件の課題解決策のご提案を実施しました。

- ・ インターネットバンキングシステムを2018年8月に刷新し、お客さま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した。また、以下の取り組みを実施し、使い勝手を向上させております。

2018年8月 操作性を重視したデザインの採用、スマホアプリ版ワンタイムパスワードの導入

2018年10月 「チャット相談機能」追加

2018年11月 指紋や顔認証のみでログイン可能となるスマホアプリ導入

#### 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

- ・ お客さま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年に全国各地で約500回開催し、延べ3,800人のお客さまにご参加いただきました。セミナーに参加されたお客さまの約4割が個別面談を希望され、お客さまの状況に沿った「アドバイザリーセッション」を実施しました。

#### 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)となれる人材を継続的に育成する」ために

- ・ 2018年は業績評価制度をお客さまとの関係構築活動を重視する内容とし、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。
- ・ お客さまのご相談を承る行員に導入した「アドバイザリー認定制度」では、約1割の行員がより高いグレードへステップアップいたしました。アドバイザリースキル向上のために研修内容を改定し、対象行員への研修を実施し、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。

### 【2019年アクションプラン】

#### 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、お客さまの状況を十分に知った上で、それぞれのお客さまに最適な解決策を提示いたします。その為にお客さまからヒアリングする内容の質を向上させます。
- ・ 「お客さまを知る力」を高める場として、営業店に所属する行員全員が参加するロールプレイング大会を開催します。
- ・ お客さまの役に立ち続けることにより、「お客さまからの評判をあげる」をテーマに顧客満足度の向上を重視してまいります。
- ・ 2018年は9割以上のお客さまに「お客さまアンケート」をご回答いただきました。2019年も、引き続き高い回収率を維持し、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

- ・ お客さま対応を改善していくためのPDCA活動を引き続き実施します。新たに、当行店舗の周

辺地域で働き暮らす人々のお役に立ち、地域での評判向上のための PDCA 活動を開始します。

- ・ お客さまと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うアドバイザリーセッションを拡充し、より多くのお客さまに同セッションを提供します。

### 3. 「解決策を考え、お客さまの相談相手となる」ために

- ・ 「小型店舗」を新たに出店し、お客さまに気軽にご相談いただける環境を充実させます。
- ・ お客さまが身近な店舗で専門的な相談を受けられるよう、テレビ会議システムを通じたご相談を推進します。

### 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

- ・ 「人生の見通しセミナー」を継続的に開催するとともに、各種セミナー、勉強会のコンテンツを充実させ、将来の見通しをつけていただくヒントを提供していきます。
- ・ 地域のお客さまのお役に立つため、全国に展開する当行店舗の周辺で働く方に「人生の見通しセミナー」を提供します。

### 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、アドバイザリー力を強化するための研修、お客さまのご相談を受ける行員全員が参加するロールプレイング大会を継続して実施し、研鑽に努めます。
- ・ 営業店に所属する行員に導入した「アドバイザリー認定制度」のより高いグレードの資格取得人員を増やし、よりお客さまの目線に立った接客を目指します。

当行は、「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、真にお客さまのサポーターとなることを目指してまいります。

＜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。

### 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

- 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)」とな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。