



2020年5月29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「2019年アクションプランの取り組み状況」
および「2020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 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「2019年アクションプランの取り組み状況」および「2020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。

【2019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

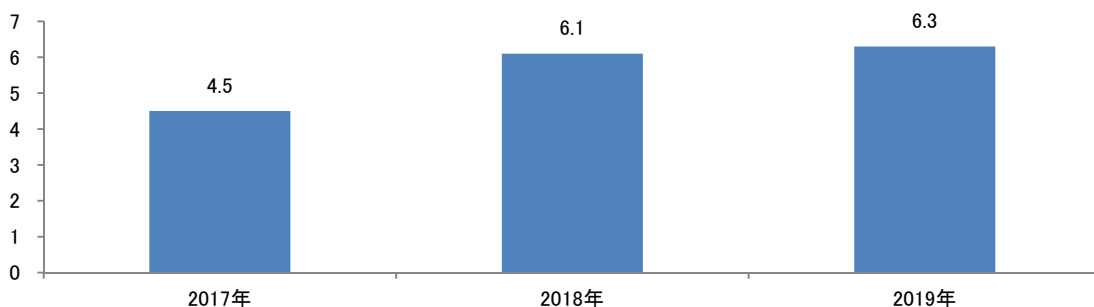
- ・ 営業店に所属する行員全員が参加するロールプレイング大会を開催するとともに、ロールプレイング形式の研修を8回、延べ受講者数960人に実施しました。また、研修内容を営業店に所属する行員に対し、動画で配信し「お客さまを知る力」を高めました。
- ・ 2019年の「お客さまアンケート」は、約9割のお客さまにご回答いただきました。2019年4月には、アンケートに当行を継続的に利用する意向を確認する項目を加え、回答者の9割以上の方に、継続的に利用したいという回答をしていただきました。

2. 「お客さまの課題をお客さまと共有する」ために

- ・ 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。お客さまとの課題を共有するためのツールを活用し、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2019年1月～12月に延べ6.3万件実施しました。
- ・ 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6件防止しました。また、子ども向けの金融教育セミナーを計33回開催し、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ました。

（単位：万件）

アドバイザーセッション数



子ども向けの金融教育セミナー

セミナー内容	対象者等	開催数	参加者数
子ども向け金融教育	・幼児(親同伴) ・小/中学生 等	33回	約700人



3. 「解決策を考え、お客さまの相談相手となる」ために


- ・ 2019年4月に松戸支店を、お客さまにとって、より身近で気軽に相談できる店舗として、営業時間を拡大し移転リニューアルしました。
- ・ 外国籍のお客さま向けサービスを拡充するため、AI通訳機を全店で導入し、来店されるお客さまにとって身近で気軽に相談できる環境を整えました。
- ・ 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2019年8月から開始しました。ご来店の難しい現役世代のお客さまのほか、遠隔地にお住まいのお客さまに、画面上で担当者と一緒に資料や動画を確認しながらご相談いただき、お客さまの状況に沿った「アドバイザーセッション」を5カ月間で約600件実施しました。

～ 「松戸支店ファイナンシャル・ラウンジ」の概要 ～

店舗名	松戸支店ファイナンシャル・ラウンジ	
住所	千葉県松戸市松戸 1307-1 KITE MITE MATSUDO(きてみてまつど)1階	
営業時間	【店舗】 平日・土曜日・日曜日: 10:00～18:00 (休業日: 祝日・12/31～1/3。土日が祝日の場合は営業) ※当店舗は、ご相談業務に特化しているため、現金のお取り扱いはありません。 【ATM】 平日・土曜日・日曜日: 10:00～20:00	

「松戸支店ファイナンシャル・ラウンジ」店舗イメージ

【 オンライン相談の特長 】

	<ul style="list-style-type: none"> ・資産運用やローンのご相談 ・口座開設や各種取引 (円/外貨預金、投資信託/NISA/つみたてNISA) ・各種グラフやチャート、解説動画、マウスポインターなどによる視覚的な情報提供 ・担当者に親近感を持っていただけるプロフィール画面(名刺情報)機能の装備 ・相談後のアンケート機能により、お客さまの声を活かしたサービス向上の仕組みを搭載
---	---

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」などのセミナーを2019年に全国各地で約1,500回開催し、延べ6,000人のお客さまにご参加いただきました。人生の見通しセミナーのコンテンツの拡充や、ご来店の難しい現役世代のお客さまのために18時以降に開催するセミナー等の新たな取り組みを始めました。

セミナー種類	内容	開催数	参加人数
人生の見通しセミナー	・目標設定(必要なお金と日本の現状) ・現状把握(キャッシュフローとバランスシート) ・長期分散投資・積立のメリット(NISA・iDeCo) ・自宅の活用方法 等	1,178回	4,542人
世代別セミナー (現役世代・退職層等)	・現役世代:長期分散投資・積立のメリットをより詳しく説明 ・退職層:ローンによる自宅の活用方法をより詳しく説明 等	217回	1,080人
分散・長期投資	・人生100年時代のセカンドライフ ・積立投資の仕組みを知る ・「iDeCoとは」等	10回	136人
つみたてNISA	・NISA&つみたてNISAについて詳しく解説 等	70回	304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(Trusted Advisor)となれる人材を継続的に育成する」ために

- ・ 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、2019年は、約1割がより高いグレードへステップアップしました。引き続き、アドバイザリースキル向上のための役割、スキルに応じた研修の実施により、各行員に、より高いグレードへのステップアップを促しています。

【2020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。
- ・ 「お客さまを知る力」をさらに高める方法として、集合研修やTV会議システムを通じた研修など、多様な形式、あらゆるチャネルを生かし、適切なタイミングで研修を実施することで、スキルアップを加速させます。
- ・ 2020年も「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ち、差別化された付加価値の高いサービスを提供し続けるためのPDCA活動を継続します。
- ・ 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、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提供し、より多くのお客さまとの課題共有を実施します。

3. 「解決策を考え、お客さまの相談相手となる」ために

- ・ 現役世代や店舗から遠方にお住まいのお客さまの利便性を高め、専門的な相談を気軽に受けられるようにオンライン相談やテレビ会議システムを通じたご相談を推進します。
- ・ 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(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」を現役世代や退職層等のお客さまの多様なニーズにあわせたトピックスで開催し、それぞれのお客さまに応じ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(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を継続し、スキルアップに努めます。
- ・ 営業店に所属する行員のスキルアップをはかる「アドバイザリー認定制度」を刷新します。専門分野や習熟度を見える化し、よりお客さまの目線に立って接客をする能力を高めます。

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、お客様のサポーターとして、お客様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

- お客様の課題解決には、お客様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、お客様の立場で考えることで、お客様を正確に知ることに努めます。

2. お客様の課題をお客さまと共有する

- お客様をよく知り、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. お客様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、お客様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様のライフステージの変化に伴って、お客様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

- お客様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。