

# 「ATMサービス」で 実現したいこと

世界でも例を見ない、ATMサービスを主とする銀行として誕生して8年。  
お客さまのATMへのニーズや使われ方は、より多様化してきました。  
「いつでも、どこでも、だれでも、安心して」使えるATMサービスを目標とし、  
お客さまの生活に新たな便利を提供してきたセブン銀行として、  
私たちはこれからもより便利に、より満足していただけるATMサービスを提供します。  
今後も「みんなのATM。」の確立を目指し、  
さらなる利便性、安心・安全の追求を続けていきます。

2006年4月3日

ICキャッシュカード  
対応開始

2005年7月26日

第2世代ATM  
導入開始

2005年4月4日

設置台数  
10,000台を突破

2001年7月13日

設置台数  
1,000台を突破

2001年5月15日

ATMサービス  
開始



ATM展開エリア・台数

47都道府県  
1万3,803台

ATM利用件数

年間総利用件数  
5億5,500万件  
1日平均利用件数  
152万件

ATM提携金融機関

国内  
566社

※ ATM台数、提携金融機関数は2009年3月末現在  
利用件数は2008年度実績

さらなる  
「みんなのATM。」  
として……

2007年11月26日

視覚障がいのある  
お客さま向けサービス  
開始  
(音声ガイダンスに  
よる取引実現)

2007年9月3日

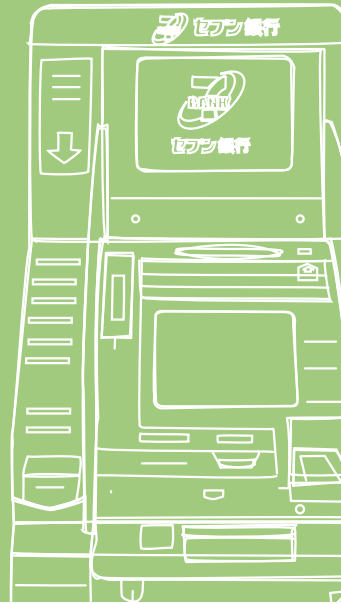
第2世代ATMで  
電子マネー  
『nanaco (ナナコ)』  
のチャージ開始

2007年7月11日

海外発行カード  
対応サービス開始

# セブン銀行 ATM網の広がり

全国のセブン-イレブン、イトーヨーカドー等、  
セブン&アイHLDGS.グループの店舗だけではなく  
空港、駅、高速道路のサービスエリア、ホテル、病院、商業施設等、  
公共性・集客性の高い場所にも設置しています。  
「どこでも使えるATM」の実現に向け、さまざまな場所へのATM展開を進めています。



## 全国47都道府県に設置



都道府県別のATM設置台数(2009年6月末現在)

			他	合計
① 北海道	828	14	19	861
② 青森県	—	4	2	6
③ 岩手県	46	1	2	49
④ 宮城県	327	3	12	342
⑤ 秋田県	—	2	2	4
⑥ 山形県	133	—	2	135
⑦ 福島県	385	3	9	397
⑧ 茨城県	539	4	11	554
⑨ 栃木県	341	4	12	357
⑩ 群馬県	362	3	2	367
⑪ 埼玉県	895	39	37	971
⑫ 千葉県	807	39	33	879
⑬ 東京都	1,721	72	154	1,947
⑭ 神奈川県	912	55	58	1,025
⑮ 新潟県	417	4	4	425
⑯ 富山県	15	—	2	17
⑰ 石川県	—	—	4	4
⑱ 福井県	10	—	2	12
⑲ 山梨県	161	1	3	165
⑳ 長野県	361	5	4	370
㉑ 岐阜県	73	2	2	77
㉒ 静岡県	629	9	11	649
㉓ 愛知県	573	9	28	610
㉔ 三重県	31	—	5	36
㉕ 滋賀県	172	—	3	175
㉖ 京都府	186	1	8	195
㉗ 大阪府	557	11	56	624
㉘ 兵庫県	376	7	24	407
㉙ 奈良県	59	2	5	66
㉚ 和歌山県	39	—	2	41
㉛ 鳥取県	—	—	2	2
㉜ 島根県	4	—	2	6
㉝ 岡山県	196	1	5	202
㉞ 広島県	383	1	8	392
㉟ 山口県	238	—	4	242
㊱ 徳島県	—	—	2	2
㊲ 香川県	—	—	2	2
㊳ 愛媛県	—	—	3	3
㊴ 高知県	—	—	2	2
㊵ 福岡県	674	—	20	694
㊶ 佐賀県	134	—	3	137
㊷ 長崎県	80	—	3	83
㊸ 熊本県	209	—	5	214
㊹ 大分県	67	—	3	70
㊺ 宮崎県	138	—	2	140
㊻ 鹿児島県	—	—	2	2
㊼ 沖縄県	—	—	2	2
合計	13,078	296	588	13,962

## さまざまな場所へATMを展開

ATM設置場所 (2009年6月末現在)

(台)

セブン&アイHLDGS.グループ		合計 13,458	
セブン-イレブン (2台設置店舗数: 731店舗)	13,078	そごう 西武百貨店	8 3
イトーヨーカドー	296	ロビンソン百貨店	4
ヨークマート	25	ロフト	5
ヨークベニマル	19	アカチャンホンポ	5
デニーズ	4	本部等	11

(台)

グループ外		合計 504	
野村証券	345	ホテル	9
日興コーディアル証券	29	病院	6
新生銀行	5	商業施設	57
空港	23	その他	5
交通系	25		

■セブン-イレブン



■セブン-イレブン(複数台設置)



■イトーヨーカドー



■西武百貨店(池袋本店)



■空港(成田国際空港)



■駅(東京駅一番街)



■地下鉄(新宿三丁目駅)



■高速道路(高坂サービスエリア下り)



■ホテル(ルスツリゾート)



■病院(新座志木中央総合病院)



■商業施設(IKEA 新三郷店)



### ATM展開を多角化していきます

セブン銀行が今まで培ってきた、ATMの運営・管理のノウハウを活かして、他の金融機関のATM運営・管理を受託したり、共同設置する等、ATM展開を多角化していきます。2007年6月には野村証券、2008年5月には日興コーディアル証券の支店のATM運営・管理の一括受託を開始。2008年9月には新生銀行ATMコーナーにセブン銀行ATMを設置し、共同ATMコーナーとしました。今後もこうした一括受託や共同設置等、提携金融機関のニーズに沿った多様な枠組みでサービスを拡充していきます。



野村証券



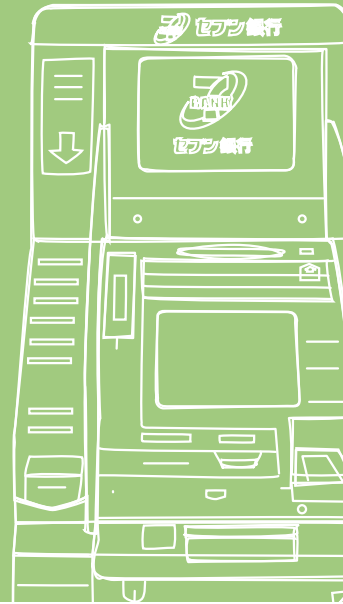
日興コーディアル証券



新生銀行との  
共同ATMコーナー

# セブン銀行ATMで 使えるカード

提携する金融機関は566社に達し、さまざまなカードがご利用いただけます。  
このほか海外で発行されたクレジットカードやキャッシュカードでも手軽に円を引き出すことができ、  
外国からのお客さまにも便利さを提供しています。  
セブン銀行は今後も国内外の提携先の拡大により、  
利便性の向上を図ることで「だれでも使えるATM」を目指していきます。



## 預貯金取扱提携金融機関

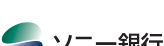
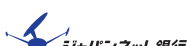
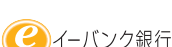
### 銀行 本店所在地別

#### ●北海道・東北地方

※大東銀行は2009年冬頃提携予定

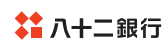


#### ●関東地方



#### ●中部地方

※北陸銀行、富山第一銀行は2009年秋頃提携予定



●近畿地方



●中国地方



●九州地方



●外国銀行



信用金庫  
(263の信用金庫)



信用組合  
(127の信用組合)



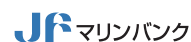
労働金庫  
(13の労働金庫)



JAバンク



JFマリンバンク



その他提携金融機関

証券会社



生命保険会社



クレジットカード会社・信販会社・消費者金融会社・事業者金融会社

※マークや発行会社が同じでも、カードの種類により、ご利用いただけないカードがあります。



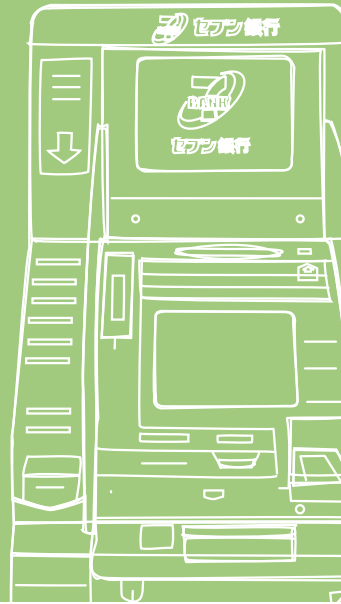
海外発行カード(国際ブランド)



(2009年7月末現在)

# セブン銀行ATMの こだわり機能

セブン銀行のメイン業務を支えるATMには、セブン&アイHLDGS.グループならではの  
小売業の視点で、そして安心・安全に、便利にお使いいただきたいという信念のもと、  
お客さまの立場に立って開発した機能やサービスが凝縮されています。



## 基本機能

1

お客さま自身で調整可能な  
左右から操作が見えない「ついたて」



2

お困りの際は  
インターホンから  
コールセンターへ



3

斜め横から画面が見えない  
特殊フィルムつきのATM画面



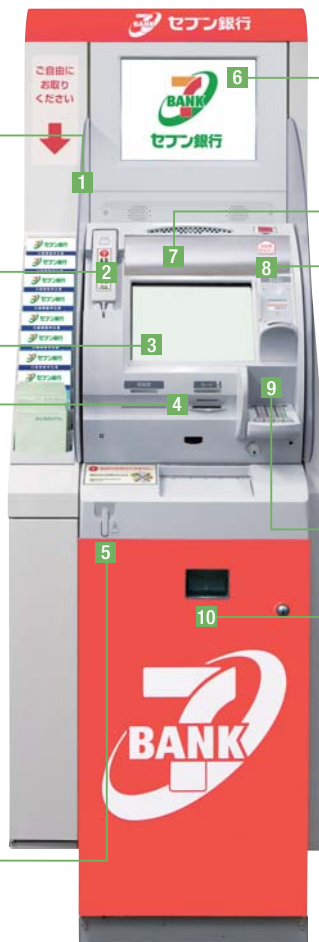
4

取り忘れを防止するための  
光るランプとストレスを  
与えない注意音



5

買い物袋用の  
大型フック



6

さまざまな情報が確認できる  
セカンドディスプレイ



7

ATMご利用中に背後の  
様子が確認できるミラー



8

警備センターに  
素早く通報できる防犯ボタン



9

操作が見えにくいように  
奥まった位置にある  
入力ボタン



10

紙幣投入口に誤ってお札以外の  
ものを入れた場合には、こちらに  
返却



### ■ATM専用の防犯カメラを配備

### ■高性能警備センサー完備

ATM内蔵の警備センサーがセキュリティ上の問題を感知した場合には、  
警備員が急行します。

### ■偽札チェック機能

ATMからのお出しやお預入れの都度、紙幣の真贋チェックを行っています。

### ■通信データを守る高度な暗号化処理

ATMネットワーク及びシステムには、複数の強固な暗号化処理をはじめ、二重  
三重の厳格なセキュリティ対策を施しています。

### ■店内スペースに合わせたスリムなボディ

幅：45cm、高さ：190cm、奥行き：55cm

## こだわり機能

### 多様なお客さまにより使いやすい環境を

#### 視覚障がいのあるお客さまに

視覚障がいのあるお客さまにも安心してATMをご利用いただけるよう、2007年11月より、ATM備付けのインターホンからの音声ガイダンスにしたがって一人で操作できるサービスを行っています。2008年5月には、セブン銀行が提携する銀行・信用金庫・信用組合・ろうきん・JAバンク・JFマリンバンク・証券会社、500以上の金融機関のお客さまにご利用いただけるようサービスを拡大しました。



▲「案内がわかりやすい」とご好評をいただいている音声ガイダンス

#### お取引を守る安心・安全サービスの強化

セブン銀行の全ATMでICキャッシュカード取引をご利用いただけます。また、暗証番号やご利用限度額もATMで簡単に変更することができます。こうした安全にお取引できるサービスに対応する提携金融機関も順次拡大してきています。

#### 外国からのお客さまに

2007年7月に海外発行のキャッシュカードやクレジットカードへの対応サービスを開始し、現在、海外40億枚以上のカードでATMをご利用いただけます。操作方法は英語・韓国語・中国語・ポルトガル語の4か国語の音声と画面でご案内し、明細票も4か国語に対応しています。



▲4か国語で画面表示

#### さまざまなサービス機能

##### 電子マネー『nanaco (ナナコ)』に対応

セブン-イレブン等でご利用いただける、セブン&アイHLDGS.グループ発行の電子マネー『nanaco』について、セブン銀行ATMでは、2007年9月からセブン銀行ATMでチャージしたり、残高確認ができるサービスを行っています。



▲ATMで『nanaco』へのチャージや残高確認が可能

※一部ATMを除きます。



▲セブン銀行ATMは、安全性が高いICキャッシュカードに対応



▲暗証番号・ご利用限度額の設定変更もATMで

##### セカンドディスプレイの活用

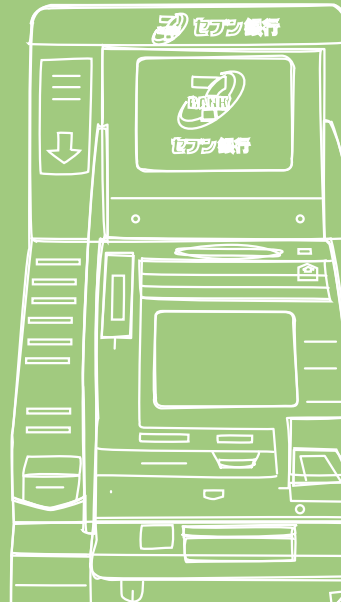
セブン銀行ATMには、コンビニATM初のセカンドディスプレイが搭載されています。画面には、ご利用いただける提携金融機関の一覧や、タイムリーなキャンペーンや地域情報等を掲示しています。2009年7月からは動画配信も可能となり、セカンドディスプレイを使った情報発信の幅が広がりました。



▲画面左側で動画を配信

# ATMの稼働を支えるサポート体制

全国に点在するセブン銀行ATMは、24時間365日、休むことなく稼働しています。現金切れや故障等で「ATMが止まる」というご不便をおかけしないため、コールセンターやパートナーの警備会社と協力してこうしたトラブルに対応すべく、24時間止まらないサポート体制を構築しています。また万一の災害時にシステムダウンを回避するため、東西のコンピュータセンターによるバックアップ体制をとっています。これらの取り組みにより、セブン銀行ATMの平均稼働率は99.9%超(自社調査数値)を実現しています。



## 二重化した独自のネットワーク



提携する金融機関とは、セブン銀行独自のネットワークでつながっています。さらにお客さま窓口となるコールセンター、テレホンセンター、そしてセブン銀行ネットワークの心臓部であるコンピュータセンターは東京と大阪の2拠点に設置して、常に両方が稼働。緊急時には相互にバックアップできる体制を構築しています。

ATMコールセンターでは、お客さまからのお問合せやトラブルに24時間体制で対応しています。また、海外発行カードへの対応開始と同時に、英語で応答できるオペレーターも常駐。故障・不具合が発生した場合、コールセンターからの遠隔操作で迅速に解決し、必要に応じて警備会社やメンテナンス会社に連絡・対応しています。

## 「止まらないATM」を目指して

ATMの点検・整備や現金の補充・回収等での停止時間を最低限に抑制するため、パートナーである警備会社と協力してATM台ごとの利用状況を分析し、使われ方に応じた管理を行っています。また予期せぬトラブルにも24時間素早く対応できる体制をとっています。

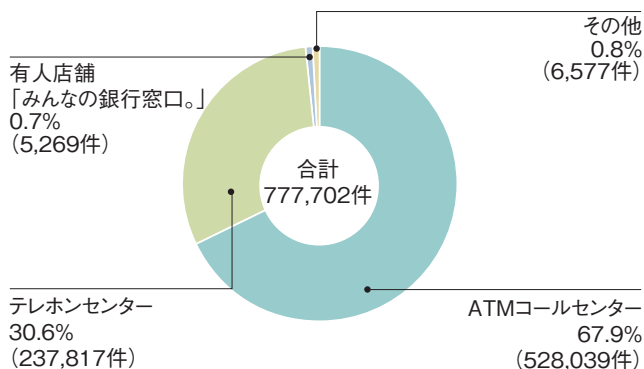


## お客さまとのコミュニケーション

ATM備付けのインターホンやフリーコール・フリーダイヤル等を通じて、セブン銀行に届くお客さまの声は年間70万件以上にのぼります。なかでも最も多いのが、インターホンを通じたATMコールセンターへの声。私たちは、重要なCS活動とし

てすべての声に大切に耳を傾けるとともに内容や緊急度に応じて、関連部門や経営層に伝達し、必要に応じて対応をとっています。

お客さまの声の数  
※2008年4月～2009年3月の合計



2つのセンターとその役割



### ATMコールセンター

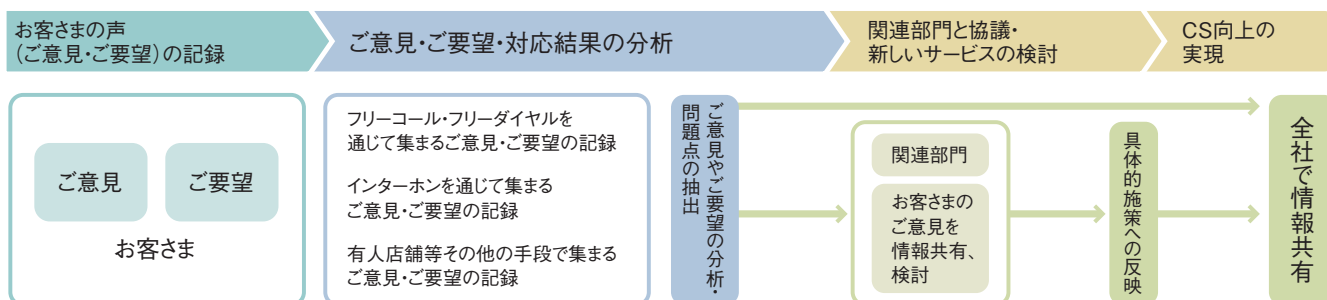
- ・ATM操作等のお問合せ
- ・ATMの障害対応
- ・ATMの運用・監視等



### テレホンセンター

- ・セブン銀行口座に関する各種手続き
- ・リモートバンキングの操作サポート
- ・その他お問合せ

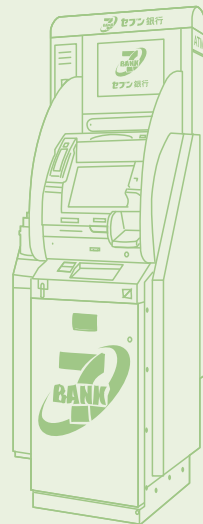
お客さまから寄せられた声の反映フロー



# ATMサービスのこれから

セブン-イレブン、イトーヨーカドーへの設置はほぼ完了し、他のセブン&アイHLDGS.グループ各店やグループ外への設置を進め、「セブン-イレブンにあるATM」から「必要な場所にあるATM」としてお客さまのニーズにお応えできるよう努めています。また、金融機関からのATM運営・管理の一括受託等、新たなATMサービスの展開も進めています。

今後も「みんなのATM。」としての利便性をさらに高めることにより、お客さまの生活により密着したATMサービスを提供していくことを目指していきます。



## 1

### グループ外で公共性・集客性の高い場所に設置

空港、駅、高速道路のサービスエリア、ホテル、病院、商業施設等、セブン&アイHLDGS.グループ外への設置を進め、お客さまにより便利により身近にセブン銀行ATMをご利用いただけることを目指していきます。

## 2

### 第3世代ATMの開発に着手

紙幣処理の高速化、セキュリティの強化、音声ガイダンス等を整備した現在の第2世代ATMから、さらにお客さま視点を反映した第3世代ATMの開発に着手しています。お客さまのニーズを考え、さらなる利便性をご提供できるよう努めています。

## 3

### 提携金融機関・お客さまとさらなるWIN-WINの関係を

セブン銀行のATMネットワーク、サポート体制、高度なセキュリティシステムを活用し、各金融機関の戦略に合わせたATMサービスの一括受託や共同運営を積極的に提案することで、お客さま・金融機関・セブン銀行の三者がメリットを享受できるWIN-WINの関係の構築を促進します。

