

## FOCUS 東日本大震災への対応

# 「社会インフラ」として、 「社会の一員」として、 使命と役割を果たしていきます。

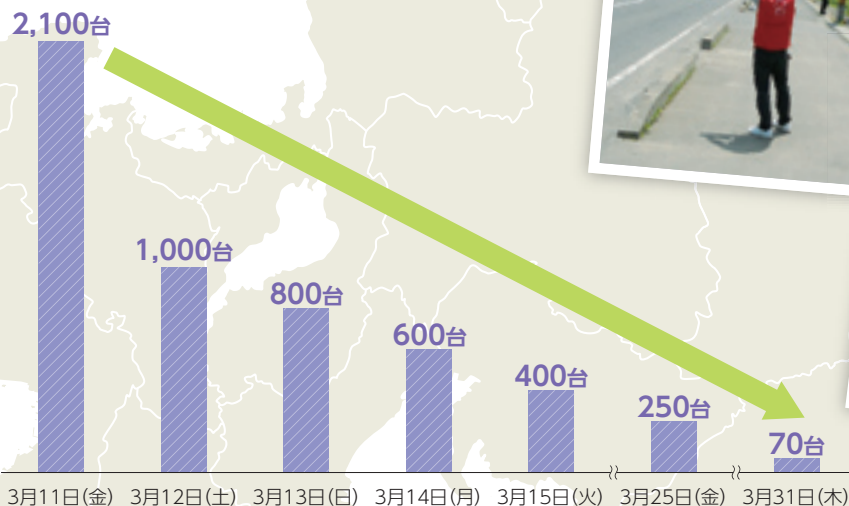
セブン銀行は、東日本大震災の被災地に多くのATMを設置する金融機関としての公共的使命、社会的責任を果たしていくために、また、生活インフラとして人々の安心で豊かな暮らしを支えるセブン&アイHLDGS.グループの一員として、被災地の皆さまの生活基盤の復旧・復興支援に向けて取り組みを続けています。

## 社会インフラとしての使命を果たすために

## 「緊急災害対策本部」を設置して ATMサービスの早期復旧に努めました。

セブン銀行は、業務継続態勢の基本方針(BCM)に基づき、地震発生後直ちに社長を本部長とする「緊急災害対策本部」を立ち上げました。対策本部では、従業員の安否確認を行うとともに、関係各社、グループと連携して被害状況などの情報を収集。集約した情報をもとに対策会議を開催してATMの早期復旧・安定稼働やセブン銀行口座をおもちのお客さまへの対応などについて、方針・施策を決定し、即座に実行に移しました。

ATM休止台数の推移



## 東日本大震災への対応(3月11日~31日)

日付	震災関連事象	ATM 休止台数*	セブン銀行の対応
11日 (金)	14:46 地震発生 ● 政府「緊急災害対策本部」設置 ● 原子力緊急事態宣言 ● 東北電力管内440万戸で停電発生(青森・岩手・秋田の全域、宮城・山形のほぼ全域、福島の一部地域)	20:00 2,100台	14:50 「緊急災害対策本部」設置 ● 各拠点被災状況確認、全従業員へ状況確認 ● 東京都の一部の拠点で一時ビル外に避難 ● 従業員の帰宅・宿泊状況を確認 ● 週末の事業体制を決定
12日 (土)	15:36 福島第一原子力発電所一号機で水素爆発が発生	8:00 1,300台 20:00 1,000台	● ATM装填資金を仙台へ特別搬送 ● セブン-イレブンの釣銭を準備(主に首都圏) ● 口座保有者への特別対応を開始
13日 (日)	20:00 東京電力が計画停電の実施発表(実際には14日から28日まで実施) ● 政府が節電実施依頼(燃料不足、商品買いだめへの注意喚起)	9:00 900台 20:00 800台	
14日 (月)	6:00 計画停電に備えて運行休止する鉄道も 17:00 計画停電開始 ● 大手金融機関が店舗外ATM停止を発表	8:00 700台 19:00 600台	必須業務の継続と計画停電対応を踏まえた要員体制 計画停電により一部のATMが休止 セブン銀行口座による義援金受け付けを開始
15日 (火)	● 東北電力が16日からの計画停電を発表(実際には実施されず)	9:00 500台 22:00 400台	16:00 「東日本大震災の影響に関するお知らせ」を大阪証券取引所に適時開示し、自社ホームページに掲載(PDF)
16日 (水)			● 計画停電で最大1,100台のATMが休止
18日 (金)			17:00 当面の業務運営体制を決定(対策本部の維持、通常業務への移行)
25日 (金)	● 東京電力が26日からの計画停電を発表(5グループから25グループへ)	9:00 250台	9:30 「緊急災害対策本部」の24時間体制を終了
31日 (木)		70台	

※ セブン銀行ホームページの「緊急のお知らせ」「お知らせ」に掲載した時刻と台数(概数)  
 ※ 震災関連事象については政府発表、マスコミ記事などをもとに編集

### 東西2カ所体制を活用

ATMを支えるシステムについて、地震による被害はありませんでしたが、東京都にある「ATMコールセンター」「テレホンセンター」については、オフィスビルから一時的に避難指示が出たため、震災当日から週末にかけて、大阪の拠点をメインセンターとして活用しました。

### 現金ニーズに特別便で対応

被災地にある稼働可能なATMのサービスを継続していくために、東京から仙台現金センターにATM装填資金を特別搬送しました。

### 口座をおもちのお客さまに特別対応を実施

金融庁、日本銀行による金融上の措置に関する要請を受け、地震などでセブン銀行のキャッシュカードを喪失したお客さまに対して、本人確認のうえ、上限10万円かつ預金残高の範囲内で本人名義の他行口座への振込に応じる対応を実施しました。テレホンセンターでは、ローンサービスの返済に関する相談や問合せを受けました。

### ATMサービスを復旧

地震による停電などの影響で東北地方、関東地方を中心に、最大2,100台のATMサービスが休止しました。しかし、地震発生翌日には停電地域の回復とともにその数は半減。3月14日の週からは、ATMごとの稼働管理体制をとり、セブン&アイHLDGS.グループと連携しながら1台1台のサービス再開に努め、3月末にはサービス休止台数70台にまで復旧しました。

### ATMのバッテリーで停電に対応

福島第一原子力発電所の事故の影響により、3月14日から28日にかけて東京電力のサービスエリア内で計画停電が実施されました。最大300万戸の計画停電が実施された3月16日から18日の間には、エリア内にある約7,000台のうち1,100台を超えるATMが休止しましたが、大きなトラブルは発生しませんでした。セブン銀行ATMは、お客さまがATM操作中に停電した場合でも、ATMに装備したバッテリーが作動して、取引きが完了するまで電源が切れないように設計されています。また、停電が終了した際も、ATMが自動的に起動してサービスを再開します。

社会の一員としての役割を果たすために

## セブン&アイHLDGS.グループと 連携して被災地を支援しています。

セブン銀行は、地域の人々の生活基盤の復旧・復興を目指して、地震や津波によって被害を受けたATMに代わる「移動ATM号」の巡回や、ネット決済サービスを活用した義援金募金活動、さらにグループと連携したボランティア活動などに継続的に取り組んでいます。

### 「移動ATM号」を活用して ATMサービスを提供

被災地では、ATMを設置しているセブン-イレブン店舗もATMの機械も大きな被害を受けました。そこでセブン銀行は、営業再開に相応の時間が必要な店舗がある地域については、セブン-イレブンの移動販売車と連携してサービスを提供する「移動ATM号」を3台稼働させて被災地の生活を支援しています。

「移動ATM号」は、宮城県塩釜市、石巻市、南三陸町、気仙沼市を巡回しながらサービスを提供しています(2011年7月現在)。



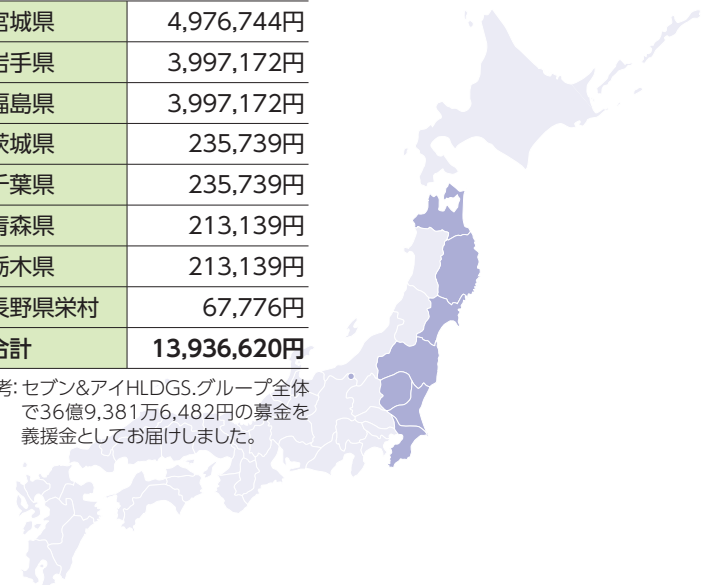
## セブン銀行の口座で 義援金募金活動を実施

セブン銀行口座をおもちのお客さまに対して、ネット決済サービスを活用した義援金募金活動を実施しました。お客さまから寄せられた募金は、被災地の各県・村の災害対策本部に直接お届けしました。

義援金のお届け先／受付期間:3月14日から5月31日

宮城県	4,976,744円
岩手県	3,997,172円
福島県	3,997,172円
茨城県	235,739円
千葉県	235,739円
青森県	213,139円
栃木県	213,139円
長野県栄村	67,776円
<b>合計</b>	<b>13,936,620円</b>

参考: セブン&アイHLDGS.グループ全体で36億9,381万6,482円の募金を義援金としてお届けしました。



## 従業員ボランティアが海岸を清掃

地元漁師の方、NPO団体、セブン-イレブンみどりの財団が事務局となって6月に実施した気仙沼市唐桑半島、九九鳴き浜の海岸清掃活動に、セブン&アイHLDGS.グループの従業員59名がボランティアとして参加しました(うちセブン銀行7名)。



清掃により集めた漂着物を舟を使って搬送



# ATMサービスで、オフィスで、家庭で、 全社をあげて節電に取り組んでいます。

2011年夏の電力供給不足について、政府や産業界は、企業・国民に広く節電を呼びかけています。  
セブン銀行では、こうした要請に応えるため、計画的に節電ができるよう、さまざまな取り組みを推進しています。

## ATMサービスにおける節電

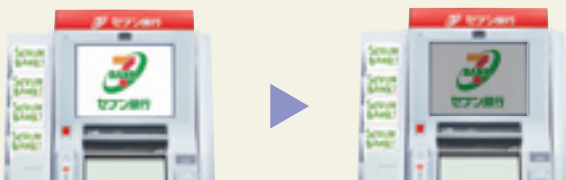
1台当たり  
**15%**  
節電

セブン銀行の電力使用量の多くはATMサービスの提供によるものです。

そこで、お客さまにご不便をおかけすることなく節電ができるよう、さまざまな工夫を通じて昨年比1台当たり15%の節電を実施していきます。

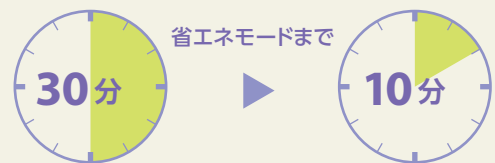
### 1. ATMのセカンドディスプレイの明るさを調整

ATM上部にあるセカンドディスプレイの画面輝度を引き下げています(暗くなるよう調整しています)。



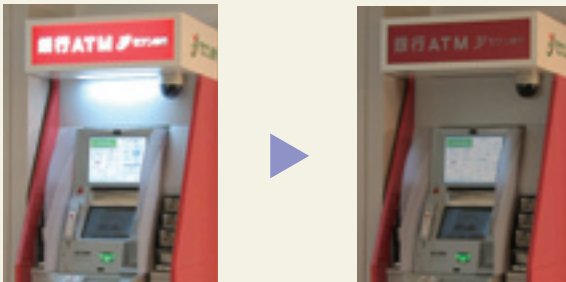
### 2. ATMの省エネモードの時間を長くなるよう調整

現行のATMは通常、30分間ご利用がないと省エネモードになりますが、この時間を10分間に短縮し、節電時間を長くしています(第3世代ATMは常時省エネモードで稼働)。



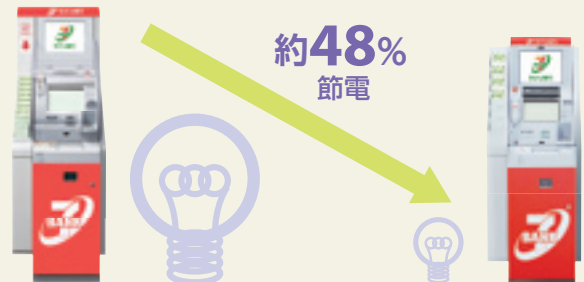
### 3. ATMのブース照明を消灯

イトーヨーカドーなどATMコーナーにブースがある場所は原則、照明を消しています。



### 4. 第3世代ATMへの移行を実施

現行機に比べて約48%節電できる第3世代ATMに入れ替えます。



## オフィスでの節電

3月11日の地震発生後から、オフィスの蛍光灯の半減やOA機器の共用による稼働台数削減などの工夫を重ねています。また、6月からはオフィスの冷房温度を28℃とし、クールビズを実施しています。オフィス全体で昨年比20%の節電を目指しています。



## 家庭での節電

各家庭・個人での節電を支援するために、節電をテーマにした環境研修を開催しています。また、セブン&アイHLDGS.グループが実施する「節電応援キャンペーン」に積極的に参加しています。

