

多様なニーズに応えるサービスの実現

だれもが快適にご利用できるサービス

すべてのお客さまに快適にご利用いただくために、ATMの使いやすさ、取引画面の見やすさを研究し、さまざまなATM機能やサービスを日々進化させています。

視覚障がいのあるお客さまに

すべてのATMで「音声ガイダンスサービス」をご提供しています。この機能の開発は、実際に視覚障がいのある方にご意見を伺いながら行いました。ATMに備付けのインターホンから流れる音声案内にそってインターホンのボタン操作をすることで、お引出し、お預入れ、残高照会が可能で、提携する約540社の金融機関のお客さまにご利用いただけます。



杖をお持ちの方に —「杖／ドリンクホルダー」の設置—

2015年12月から、セブン・イレブン店内のATMに「杖／ドリンクホルダー」の設置を進めています。ATMでのお取引中に、杖や傘、コーヒーカップなどを置く場所を設けることで、お客さまの利便性を高めています。



杖／ドリンクホルダー

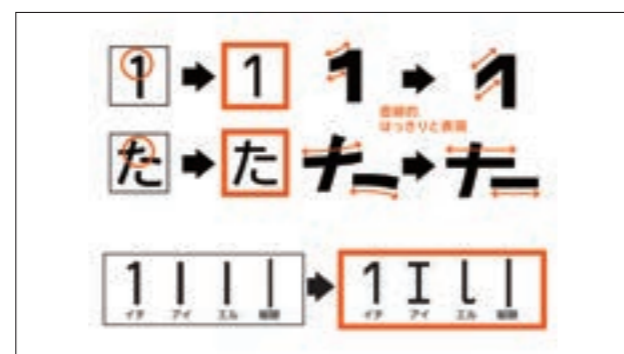
文字を読みやすく

年齢・性別・障がいに関係なく、あらゆる人が快適に視認できるようにした文字をユニバーサルデザインフォント（UDフォント）と言います。セブン銀行ATMでは2010年よりUDフォントを導入しています。



※このディスクロージャー誌もユニバーサルデザインフォントを使用しています。

■ATMで使用しているUDフォントの例



取引画面の色づかいを見やすく

色覚タイプの違いを問わず、より多くの人にご利用しやすい製品やサービス、情報などを提供する考え方を「カラーユニバーサルデザイン（略称CUD）」と言います。セブン銀行ATMでは2013年より取引画面にこの考え方を導入し、カラーユニバーサルデザイン認証を取得しています。



※2013年より預貯金取扱金融機関及び証券会社のお取引について、2015年より第3世代ATMのすべてのお取引についてカラーユニバーサルデザインの考え方を導入しています。カラーユニバーサルデザイン認証は、ご利用時間・手数料などのご案内を除くATM取引画面について取得しています。

※このディスクロージャー誌もカラーユニバーサルデザイン認証を取得しています。

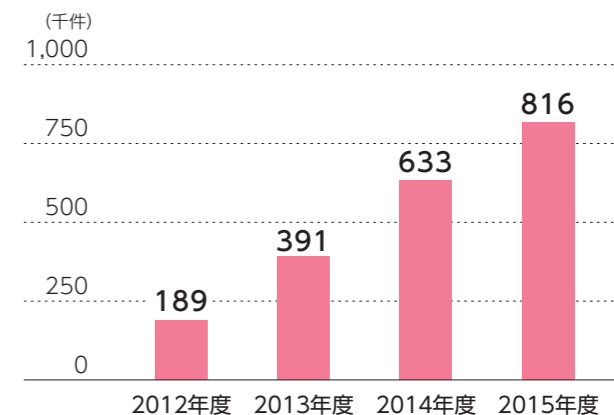
海外にご家族や知人がいるお客さまに —海外送金サービスの提供—

海外にご家族や知人がいるお客さまのニーズに応えるため、海外送金サービスを提供しています。ATM取引画面及びお客さま窓口となる海外送金カスタマーセンターは、日本語、英語、タガログ語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語の9言語で対応しており、安心してご利用いただけます。送金資金は200以上の国と地域、50万カ所以上の拠点（2015年12月末現在）で受取れるほか、中国とフィリピンの銀行口座へ直接送金することができます。

※海外送金サービスに関するくわしい内容はセブン銀行WEBサイトをご覧ください。



■送金件数の推移



海外送金カスタマーセンター



9言語に対応したATM取引画面

「川崎アゼリア」に有人店舗をオープン

2016年3月、神奈川県JR川崎駅東口地下街「川崎アゼリア」に有人店舗「川崎アゼリア出張所」を開業しました。英語、スペイン語、タガログ語など多言語に対応できるスタッフを配置し、セブン銀行口座の開設や海外送金サービス申込みなどのご案内、受付を行っています。

