

VALUE CREATION

セブン銀行の 価値創造

パーパスの実現を目指し、
社会の変化を好機と捉え、
多様なお客さまニーズに対応することで、
新たな価値を生みだし続ける

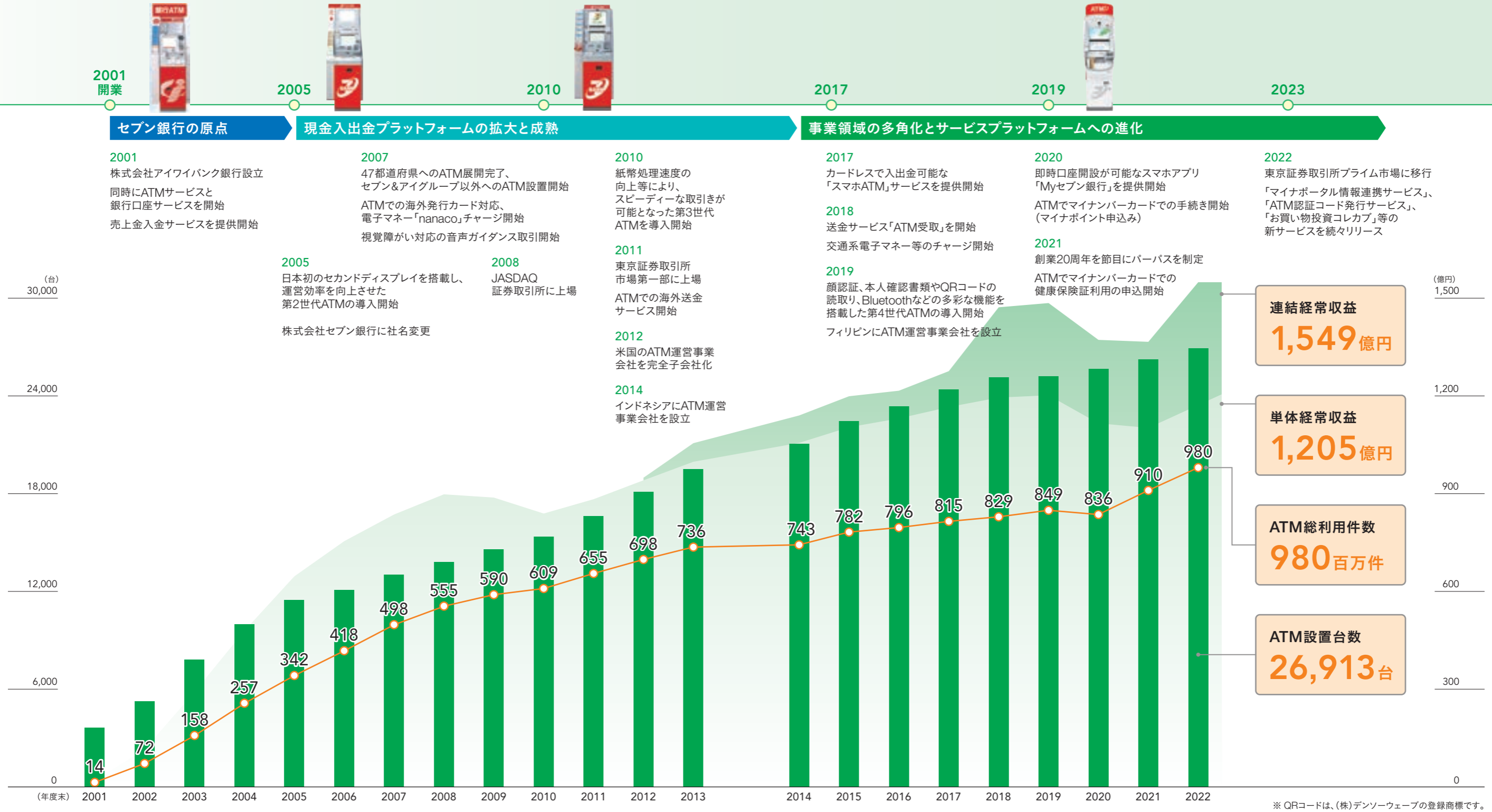
セブン銀行のあゆみ

ATMがいつもそこにある暮らしを、あたりまえに

「セブン - イレブンにATMがあったら…」そんなお客様の想いにお応えして2001年に誕生したセブン銀行は、「いつでも、どこでも、だれでも、安心して」ご利用いただけるATMサービスの提供を通じ、安全かつ効率的な決済インフラの構築に努めてきました。

2023年7月末現在、ATMの設置台数は全国47都道府県に27,000台以上、1日約268万人のお客さまにご利用いただく、まさに社会インフラの一つへと成長しました。

創業時から大切にしてきたのはお客さまの立場に立って考えること。これこそがセブン銀行のゆるぎない原点であり、未来への原動力です。これからもATMという重要なアセットを事業の中心に据えつつ、事業領域の多角化を推進し、お客さまの「あったらいいな」の想いを超えた新たなサービスの実現に挑戦していきます。



※ QRコードは、(株)デンソーウェーブの登録商標です。

数字でみるセブン銀行グループ

特段の記載のない項目においては、2022年度もしくは2023年3月末現在の状況を記載しています。

ATM設置台数

国内 **26,913** 台 **海外** **16,544** 台 (2022年12月末現在)

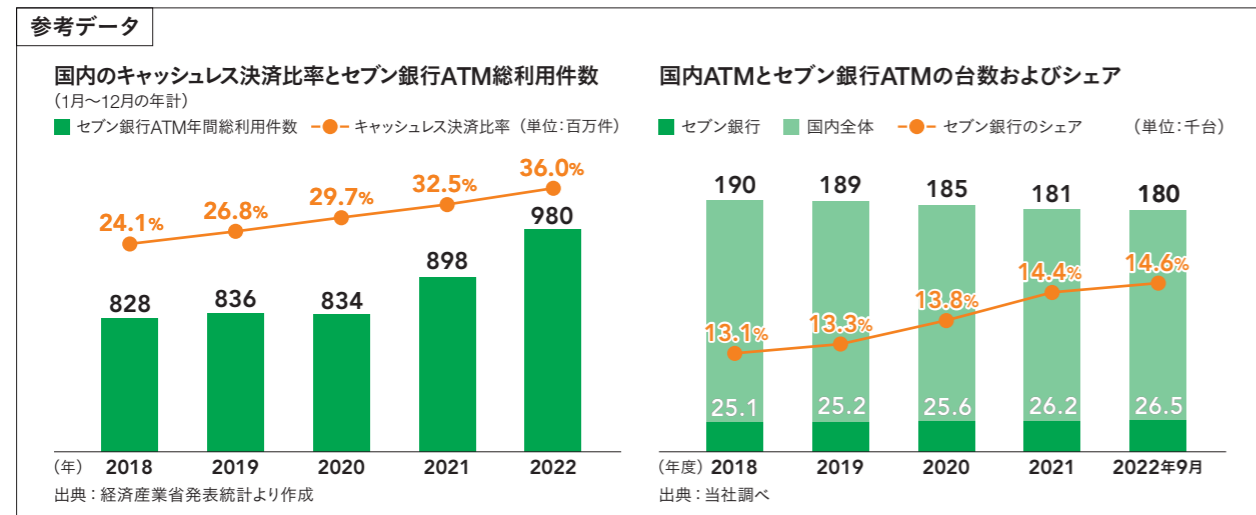
ATM総利用件数	ATM平均利用件数	ATM稼働率	ATM提携先数
9億8,053 万件	101.5 件/台/日	99.98 %	640 先
ATMをご利用されるお客さまの数	個人預金口座数	セブン・カードサービスクレジット会員数	セブン・カードサービスnanaco会員数
約 268 万人/日	275 万口座	約 360 万人	約 7,900 万人

国籍問わず誰もが使いやすいシステム	強みを活かした法人向けサービス	環境性機能の追求
口座入金・海外送金サービス	セブン・ペイメントサービス社サービス契約社数	第4世代ATMの対第3世代ATM消費電力
対応言語数 注)コンタクトセンター等	700 社	40 %削減
海外発行カード対応	ACSiON社サービス契約社数	廃棄ATMのリサイクル率
対応言語数 注)ATM画面、明細票等	12 言語	約 100 %
	67 社	

多様な人材の活躍推進

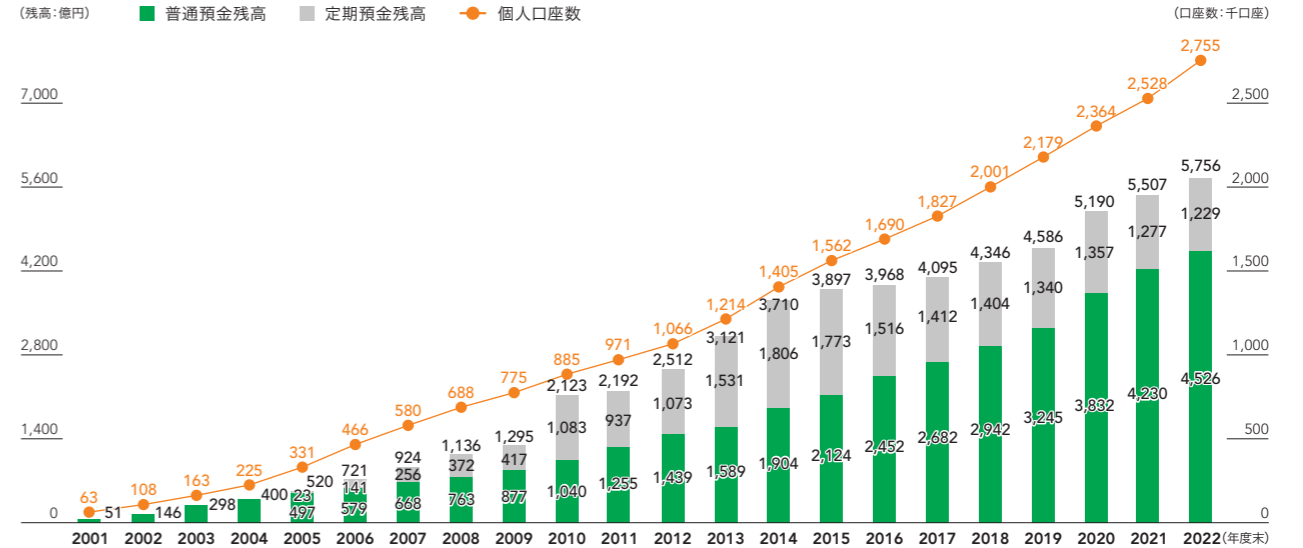
障がい者雇用率 ^{※1}	エンゲージメントスコア(前年比)	育児休職取得者数 ^{※2}	育児休職からの復職率	女性管理職数と管理職に占める女性の割合 ^{※3}
2.32 %	101.5 %	男性 6 名 女性 18 名	100 %	30 名 / 18.4 %

※1 障がい者雇用率は2023年4月1日時点
 ※2 育児休職者は、2022年度中に育児休職を取得した社員(契約社員を含む)
 ※3 女性管理職比率は、当社から社外への出向者を除き、管理職である参事・副参事・主任調査役で算出しています



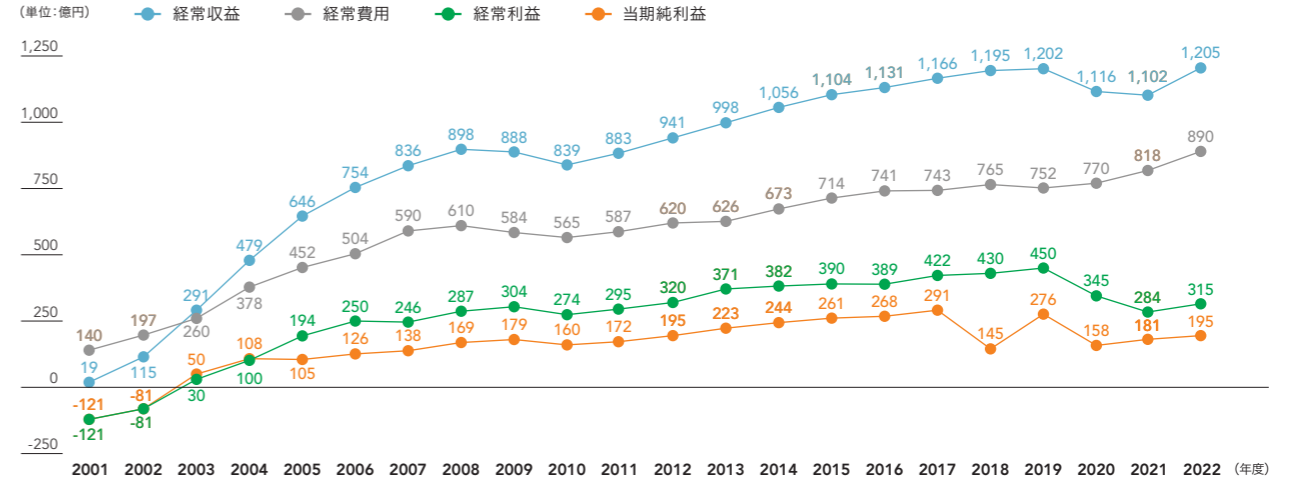
セブン銀行口座(個人)の状況

残高・口座数の推移(個人)



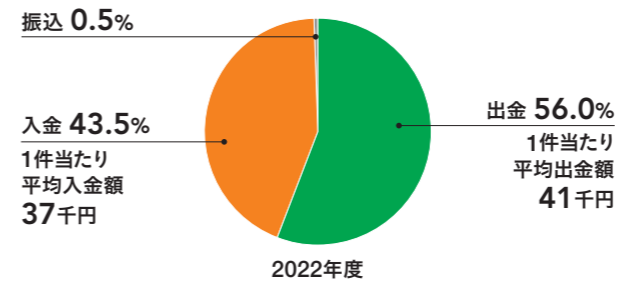
業績ハイライト

損益状況(単体)の推移

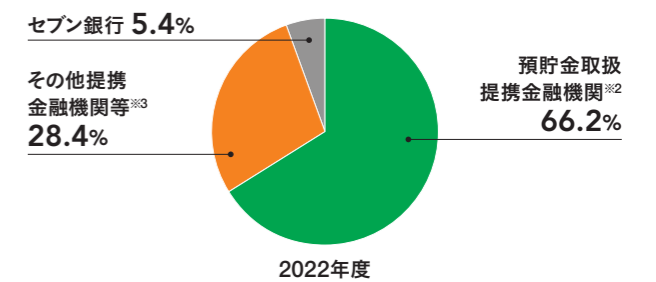


セブン銀行ATMの利用状況

サービス別利用件数^{※1}内訳



業態別利用件数^{※1}内訳



※1 利用件数：入金、出金、振込件数の合計。残高照会、電子マネーチャージ・残高確認、暗証番号変更、利用限度額変更、マイナンバーカード手続きは含まず。
 ※2 預貯金取扱提携金融機関：銀行(セブン銀行除く)・信用金庫・信用組合・労働金庫・JAバンク・JFマリンバンク・商工組合中央金庫
 ※3 その他提携金融機関等：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・事業会社・海外発行カード

セブン銀行の競争優位

セブン銀行は2001年の創業以来、ATMサービスを事業の主軸に据え、ATMネットワークの拡充とATMの多機能化に努めてきました。また、経済環境や社会情勢が大きく変化する中でも決して手綱を緩めることなく、お客さまの役に立つATMサービスを追い求め続けてきました。この積み重ねこそが、台数ベースで国内2位の規模を誇る当社のATMネットワークを実現したものであり、その利便性とともな圧倒的な競争優位性を支えているものと自負しています。

進化し続けるATMサービス

社会インフラとしてのATM



当社のATMは、セブン - イレブンをはじめとするセブン&アイグループの各店舗に加え、空港や駅、商業施設、観光地等にも展開し、現在、すべての都道府県で27,000台以上、原則24時間365日稼働しています。

サービスプラットフォームとしてのATM



キャッシュレス化の進展によって、現金の入出金にとどまらないサービスの開発が進んでいます。高機能を搭載している当社ATMをサービスチャネルとして提供し、グループ会社の持つ専門性の高いサービスを組み合わせ、お客さまと事業者が求める多様なソリューションを提供していきます。

DX化を支援するATM

全国を網羅する当社のATMネットワークを活かし、スタートアップ企業や行政などとの連携を通じて、お客さまの利便性の向上と事業者の業務効率の向上の双方を実現する取組を拡大しています。簡単で安全に本人確認ができる当社ATMを活用することで、お客さまの満足度の向上と金融機関の事務コストの削減につながります。

社会課題の解決につながるATM

持続可能な社会の実現に向けて、当社はATMを通じてさまざまな取組を進めています。地域活性化につながるデジタル地域通貨の現金チャージ、ATMから簡単に募金ができるATM募金サービス、訪日外国人・外国人居住者に便利な多言語サービス、災害などの被災地への移動ATMの派遣など、そこに「あったらいいな」を実現しています。



さらなる成長へのドライバー

世界でも有数のリテールグループの金融事業



セブン&アイグループの国内各店舗へは1日当たり約2,220万人(2023年2月期)のお客さまが来店されます。このグループの顧客基盤を活かし、お客さまの利便性を追求したユニークな金融商品サービスを開発・提供しています。さらなるグループシナジーの発揮に向けて、「小売×金融」一体型の新たなサービスを提供することで、毎日の暮らしの中で、お客さまとつながる新たな価値を創造していきます。

AI・データ活用の知見・ノウハウ



当社では、早くからAI・データの活用に取り組んでおり、ATMの現金管理業務の高度化やコールセンターお問合せ内容の自動整理、インドネシアのATM設置判断など、すでに業務効率に活かしています。また、DMO (Data Management Office) を設立し、社内啓蒙を強化するなど、今後は収益機会となるデータビジネスにも取り組んでいきます。

業界トップ水準の法人サービス



金融を取り巻く環境は大きく変化しています。これまで培ってきた銀行事務・システム、認証・セキュリティ、現金決済機能等、専門的なノウハウと高度なDXを組み合わせることで、金融機関や行政のさまざまなニーズに対して、高品質の法人サービスを提供しています。

多様な人材の活躍



セブン銀行の社員の8割以上はキャリア採用で、そのバックグラウンドも金融、IT、小売など実にさまざまです。こうした多様なバックグラウンドを持つ社員の経験やスキル、ネットワークを活かすとともに、当社グループのパーパスの実践にも貢献してもらえようとするさまざまな機会を通じて関連なコミュニケーションを図っています。

世界最高水準のATM運営



止まらないATMの実現に向けては、ATM本体の開発、システム構築の体制、障害対応から機械警備、警備輸送まで、高い専門性を持った事業パートナーとの連携が不可欠です。ATMコールセンターでは、ATMの監視を24時間365日行い、万が一の場合も迅速な障害対応により、ATMの稼働率は99.98%を実現しています。

イノベーションマインドの醸成



外部企業との連携や社内の横断的なプロジェクトの推進など、オープンイノベーションの企業風土を確立するために専門の部署を立ち上げ、社内の啓発活動と同時に、新たな事業機会の創出に取り組んでいます。特にスタートアップ企業との連携は、新たな事業領域の探索の機会として注力しています。

価値創造プロセス

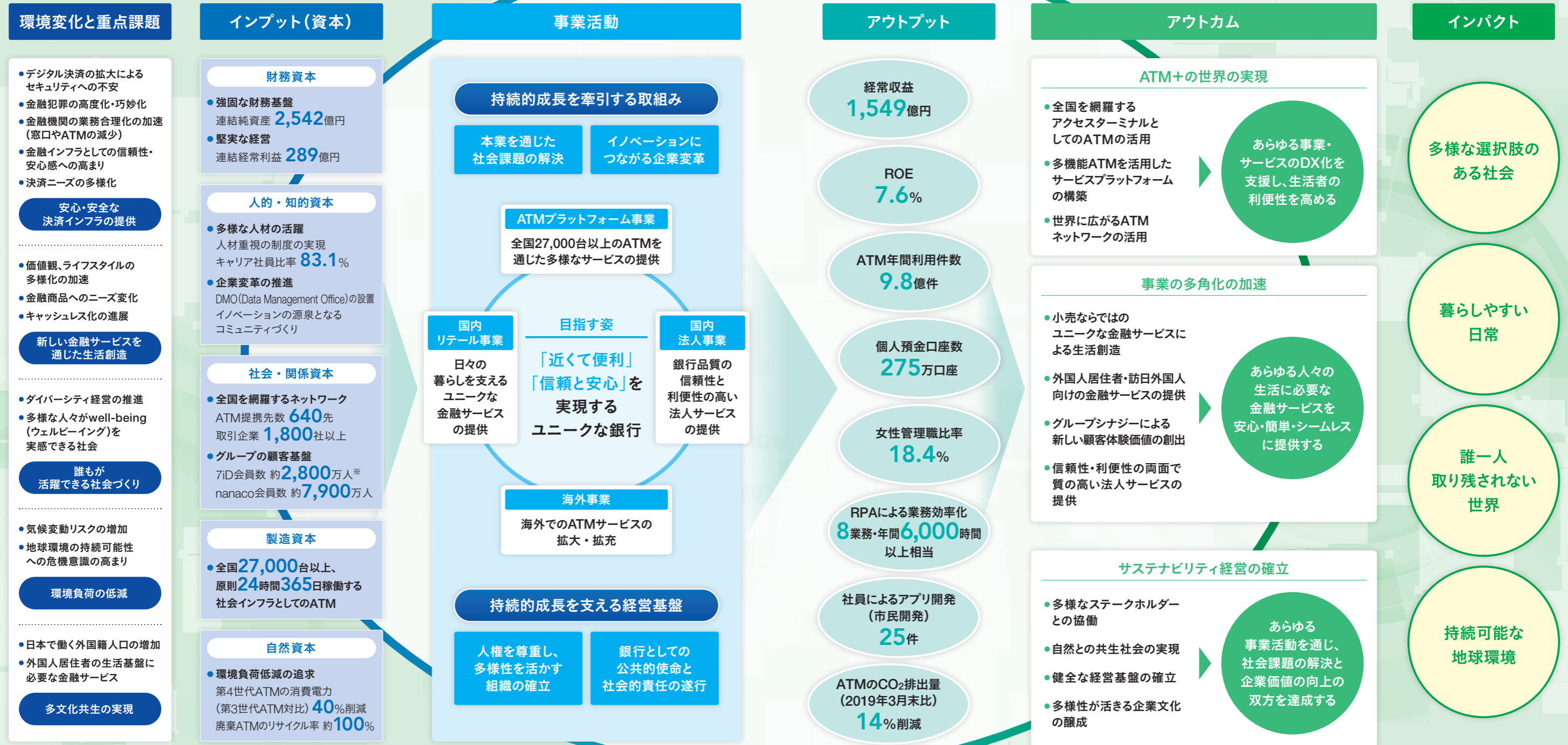
セブン銀行が持続的成長を実現するためには、当社の強みを活かし、本業を通じた社会課題の解決によって、社会価値パーパスの実現を目指し、第2の成長を牽引する取組みを進めるとともに、長期的な成長を支える経営基盤を強化し、

と経済価値の双方を高めることが不可欠です。更なる企業価値の向上につなげていきます。

パーパスを実現する
お客さまの「あったらいいな」を超え

価値創造サイクル
で、日常の未来を生みだし続ける。

パーパスの実現を通じた将来像



サステナビリティの考え方

持続的成長の実現に向けて

国際情勢の不安定化や経済格差の拡大、少子高齢化の進行、気候変動による異常気象の多発など、さまざまな社会課題が人々の生活や企業を取り巻く環境に大きな影響を及ぼしています。こうした状況を踏まえ、2021年にスタートした「中期経営計画」では、セブン銀行グループの持続的成長に不可欠な要素として、「社会課題解決への貢献」を成長戦略の一つと位置付け、経営戦略の根幹に置きました。多様化する社会課題の解決と新しい価値創造を通じて、「金融の枠を超えた幅広いニーズに対応できる社会インフラを提供できる企業」を目指し、さまざまな取組みを実践しています。

2021年～2030年〈これからの10年〉 CSV(重点課題)とCSRの両輪で持続的成長を実現

サステナビリティを長期的な経営戦略の根幹と位置付け、持続可能な社会の実現を目指す5つの「重点課題」に沿って、環境問題への対応、社会課題解決およびSDGs達成に向けた貢献をさらに加速。

体制構築	2021年 サステナビリティ推進基本方針の策定 「CSR・環境委員会」をサステナビリティ委員会に改称 TCFD提言への賛同	2022年 重点課題のKPIを策定 行動憲章の見直し 人権方針の明確化
事業活動を通じた 環境・社会 課題解決	2021年～ ATMでの募金サービス開始 セブン銀行後払いサービス開始	2022年～ マイナポータル情報連携サービス開始 お買い物投資コレカブ開始
社会貢献・ 地域貢献活動	2021年 環境・社会課題のワークショップ開催 (社員の意識醸成)	2022年 セブン&アイグループでエコプロに参加 社員による森林保全活動を再開

2011年～2020年〈これまでの10年〉 多様なステークホルダーへの責務を遂行

社会の期待と信頼に応え、ステークホルダーとともに持続的な成長を目指すために、事業を通じた共通価値の創造を社会的責任と捉え、当社が優先して取り組むべき5つの「重点課題」を策定し、環境・社会課題の解決に注力。

体制構築	2012年 「CSR・環境委員会」を設置		2019年 5つの重点課題の策定	
事業活動を通じた 環境・社会 課題解決	2011年 東日本災害復興支援・移動 ATM出動 2011年～ セブン銀行口座 海外送金サービス開始	2018年～ 「ATM受取」サービス開始 ATMで交通系電子 マネー等のチャージ開始	2019年～ 第4世代ATM 消費電力40%削減 (第3世代ATM比)	2020年～ スマートフォンアプリ 「Myセブン銀行」開始 ATMでマイナンバーカードを使った 手続き開始(マイナポイント申込み)
社会貢献・ 地域貢献活動	2011年～ ポノロンキャッシュカードによる 社会貢献活動開始(ポノロンの 絵本を児童館に寄贈)		2019年～ キッズフェスタ出展	

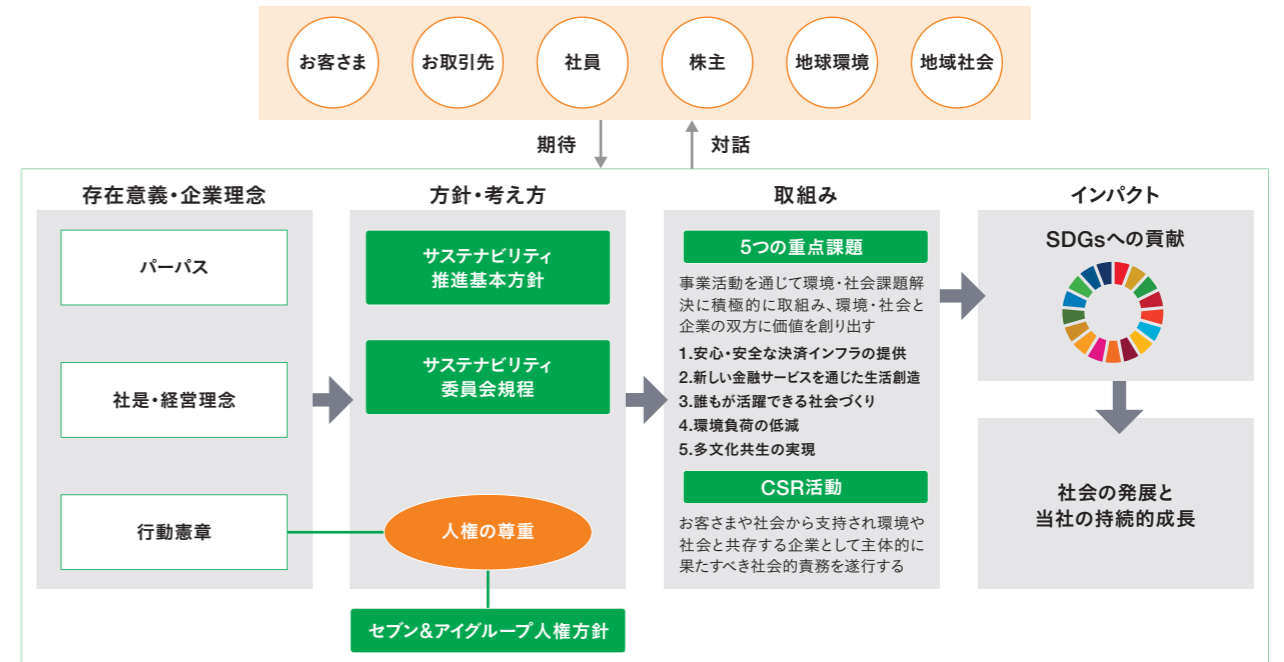
2001年～2010年〈最初の10年〉 持続可能な社会を実現できる会社へ

セブン銀行のCSRを「お客さまや社会から支持され環境や社会と共存する企業として主体的に果たすべき社会的責務」と定義し、ATMを通じた社会課題の解決と、社会貢献、地域貢献につながるCSR活動を積極的に推進。

体制構築	2007年 「CSR基本方針」を制定		
事業活動を通じた 環境・社会 課題解決	2007年～ ATM海外発行カード対応開始 ATM音声ガイダンスサービス開始 セブン&アイグループ以外でのATM設置展開開始	2010年～ 第3世代ATM 消費電力48%削減 (第2世代ATM比)	
社会貢献・ 地域貢献活動	2005年～ ポノロン第1号発行	2008年～ ポノロンおはなし会開催 社員による森林保全活動開始	2010年～ 災害支援金受付開始 ラジオ・チャリティ・ミュージックソン協賛開始

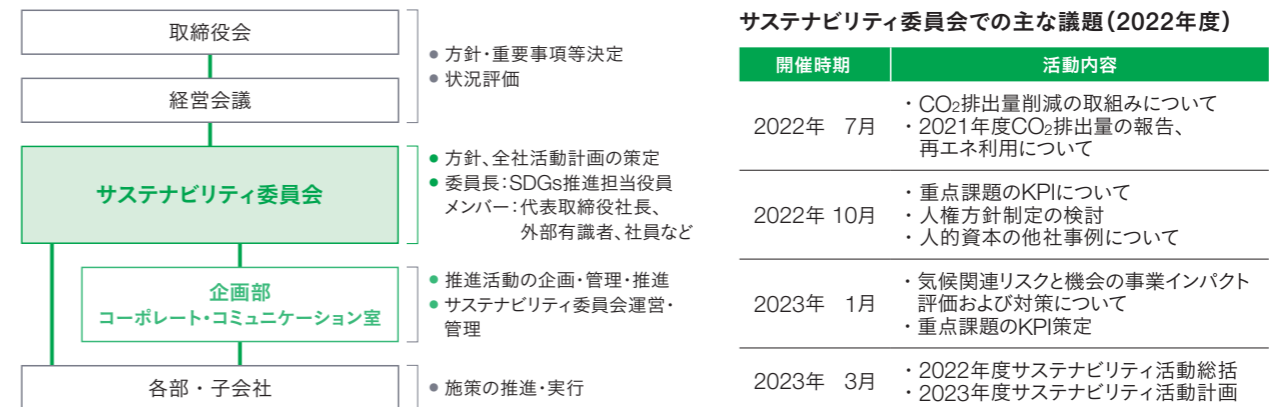
■ セブン銀行のサステナビリティ活動のあゆみ

当社グループは創業当初から、「サステナビリティ」という言葉こそ使っていなかったものの、社是、経営理念、行動憲章に立脚し、社会・環境への価値追求と事業活動の両立を掲げ、企業活動を行ってきました。そして、2021年4月に制定した「パーパス」によって、セブン銀行は何のために存在するのか、我々が最も大切にすべき価値観は何か、がより明確になりました。全社員の共通した意義のもと、サステナビリティ推進のスピードをより加速させ、新しい社会価値の創造にチャレンジしています。



■ サステナビリティ推進体制

サステナビリティに関する方針の策定や重要な案件については、サステナビリティ委員会で適切性や妥当性を審議し、経営会議および取締役会に付議・報告を行い、経営層が監督する体制を整えています。サステナビリティ委員会は外部有識者など多様性のあるメンバーで構成し、年に3回程度開催しています。



サステナビリティの考え方

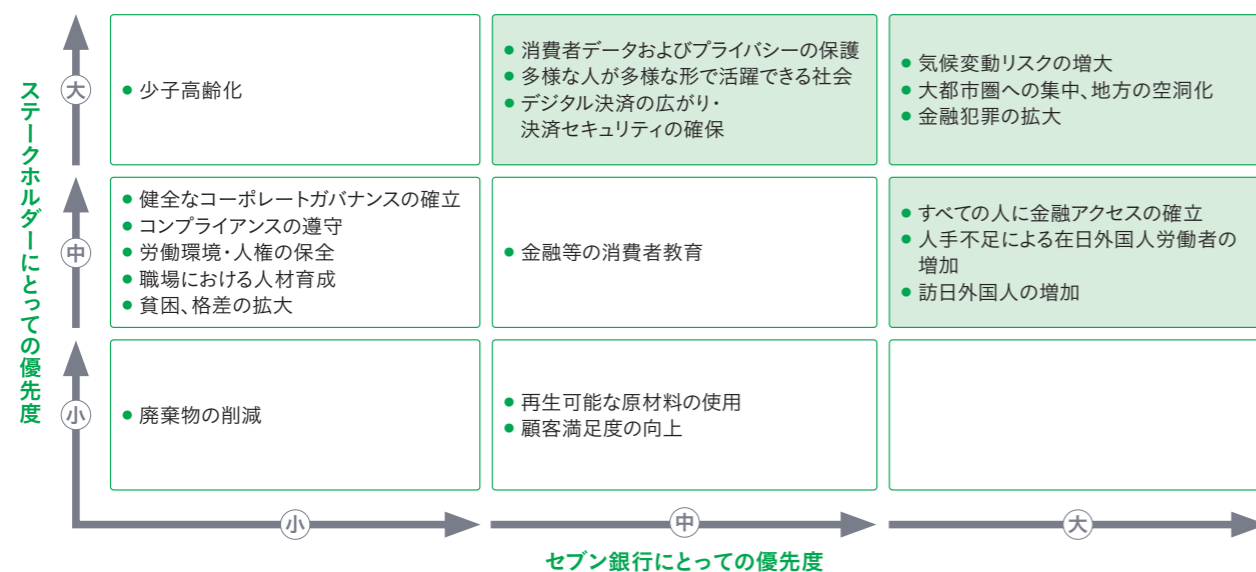
5つの重点課題

セブン銀行グループでは2019年に5つの重点課題を策定しました。全役職員によるSDGsについての勉強会に始まり、株主・投資家へのアンケートの実施や社会的要請、有識者を交えた講演会と対話など、いくつもの積み上げを行いました。それらを踏まえた経営層と社員による複数回のディスカッションを経て、課題の整理を行い、優先度の高いテーマを選定しました。

マテリアリティ(重点課題)の特定プロセス



当社が優先すべき社会課題・変化



縦軸: GRIスタンダードや、ISO26000等の国内外のCSRガイドライン等をもとに株主・投資家(個人投資家および金融業界のアナリストの方々など)や役員にアンケート形式でヒアリング調査を実施し策定
横軸: 経営層を交えた幅広い階層のグループワークにより社内議論を重ね策定

優先して取り組むべき社会課題を5つの課題群に整理



重点課題とKPI

マテリアリティ	インパクト	長期的な目標	成果指標	2022年度の主な取組み
重点課題1 安心・安全な決済インフラの提供	暮らしやすい日常 誰一人取り残されない世界	日常の暮らしの中でいつでも、どこでも、安心・安全にご利用いただける社会インフラを、機会均等を通してすべてのお客さまに提供する役割を全うする	<ul style="list-style-type: none"> 高品質で高セキュリティな金融サービスの維持と安定供給 社会の金融犯罪の撲滅への貢献 金融サービスのアクセスの機会均等 	<ul style="list-style-type: none"> ATM稼働率99.98% フィッシング対策サービス導入企業増、本人確認事業(proost)の導入先拡大 ATMの操作性改善、サウンド変更、紙幣取忘れ対策の実施
重点課題2 新しい金融サービスを通じた生活創造	暮らしやすい日常 誰一人取り残されない世界 多様な選択肢のある社会	多様化するお客さまのニーズを先取りし、金融の枠を超えた斬新でユニークなサービスを開発し、新しい価値を創造する	<ul style="list-style-type: none"> 従来の金融の枠を超えた新しいサービスの提供と利便性の向上 	<ul style="list-style-type: none"> ATMでマイナポイント第2弾受付開始 ATMでマイナポータル情報連携サービス開始(日本初) ATMで口座開設・解約受付サービス開始(日本初) リテール金融事業:お買い物投資コレカブ開始
重点課題3 誰もが活躍できる社会づくり	暮らしやすい日常 誰一人取り残されない世界 多様な選択肢のある社会	性別や年齢、国籍等に関係なく多様な人が活躍できる機会の創出と就業環境を整備する	<ul style="list-style-type: none"> ダイバーシティ&インクルージョン推進に向けた組織風土改革 社員の自律的な能力開発とキャリア形成を実現し、個人と会社の持続的な成長を目指す 社員の持続的な能力開発のための積極的な投資 	<p>第2の成長を支える「人材採用/育成」に注力</p> <ul style="list-style-type: none"> 女性管理職18.4%(目標2025年度末30%) エンゲージメント向上 人材データの一元化・分析システムの導入 <p>人材育成 【人間性・関係性の構築】[挑戦と成長]</p> <ul style="list-style-type: none"> (関係性を増やす) コミュニケーション研修(30名実施) (同職種で語り合う) 階層別研修(400名実施) サンクスレター総数(2,782通) 社内公募、社内インターンシップの実施
重点課題4 環境負荷の低減	暮らしやすい日常 持続可能な地球環境	セブン&アイグループ各社と協働してCO ₂ 排出量を削減するとともに、地球環境保護を目的としたさまざまな取組みを実践する	<ul style="list-style-type: none"> CO₂排出量の削減への貢献 社員の意識醸成のための環境保全活動 	<p>CO₂排出量削減</p> <ul style="list-style-type: none"> データセンターと丸の内本店の再エネ導入によるCO₂排出量削減 第4世代ATM入替(累計13,419台入替済)によるCO₂排出量削減 口座解約のWeb化推進 <p>環境保全への意識醸成</p> <ul style="list-style-type: none"> 役職層全員参加のATMリサイクル現場見学 高尾の森自然学校での環境保全活動、セブン&アイグループでエコプロ参加
重点課題5 多文化共生の実現	暮らしやすい日常 誰一人取り残されない世界	外国籍の方でもアクセスしやすい金融サービスを提供し、国籍に関係なくすべてのお客さまが生活しやすい社会を実現する	<ul style="list-style-type: none"> 外国籍の方向けの金融サービスの開発・浸透・推進 	<ul style="list-style-type: none"> 居住外国人向け保険商品を提供するビバビダメディカルライフ社を子会社化し、日本国内での金融サービスをトータルでサポート 多言語でのSNSマーケティングの高度化や対面・非対面での営業推進によって、居住外国人向けサービスの認知促進

サステナビリティの考え方

■ 誰一人取り残されないために

誰一人取り残されない、持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現に向けて、事業活動を通じた取組みのみならず、社会とともにあゆむ「良き企業市民」として社会とのコミュニケーションを密にした積極的な社会貢献活動を行っています。

未来世代のために「森の戦士ポノロン」絵本の発行・無料配布の取組み

セブン銀行は、「森の戦士ポノロン」絵本を発行し、セブン・イレブン店舗を中心に配布する取組みの支援を2005年から行っています。おかげさまで2021年12月には創刊100号を迎え、「小さい頃、親にポノロンの読み聞かせしてもらい、今は自分の子どもに読み聞かせしている」という読者の声もあるほど、長い年月にわたり活動を続けることができました。

「子どもが本を読みたくても読めないということがないよう、無料で絵本を届けたい」という協賛当初の想いを未来世代につなげるために、これからも継続して次世代の健全育成に取組んでまいります。



セブン&アイグループでエコプロに参加



困っている人に寄り添いそっと願いをかなえてくれるポノロンを主人公にした絵本は、偶数月の15日に無料で配布しています。



セブン銀行松橋社長とニッポン放送楢原社長

目の不自由な方のために「音の出る信号機」を

セブン銀行ATMは、視覚障がいのある方にもATMをご利用いただけるように「音声ガイドサービス」を提供しています。このサービスが広く認知、活用されるための取組みとして、目の不自由な方が安心して街を歩けるよう「音の出る信号機」を設置する基金を募るニッポン放送「ラジオ・チャリティ・ミュージックソン」に協賛、ATMでの募金などさまざまな方法で多くの皆さまから寄付を募りました。おかげさまで、「第48回ラジオ・チャリティ・ミュージックソン」には、5,641,317円の寄付金を贈呈しました。

身近な場所で環境や社会課題解決に参加できる環境づくり

セブン銀行ATMは環境や社会課題解決の橋渡しの存在になるべく、ATMで募金ができるサービスを2021年に開始しました。ATMでの募金は振込みではなく直接募金先に現金を投入する「募金箱」のイメージで募金ができることから、多くのお客さまにご利用いただいております。2023年度からは全国にあるすべてのセブン銀行ATMに募金サービスを拡大するとともに、募金可能な団体を増やしました。今後もお客さまとともに、環境や社会課題解決に取り組んでまいります。



ATM画面イメージ

募金可能な団体 (2023年7月末現在)

一般財団法人 セブン・イレブン記念財団、公益財団法人 日本ユニセフ協会、特定非営利活動法人 国境なき医師団日本、日本赤十字社、公益財団法人 世界自然保護基金ジャパン ※募金可能な団体は随時変更となります。募金する際にATMでご確認ください。

外国人の方も安心なATM多言語サービス

口座をお持ちの外国人居住者の方

セブン銀行口座をお持ちの外国人のお客さまが安心してATMサービスをご利用いただけるよう、セブン銀行口座の入出金や海外送金サービスのATM操作画面は、9言語（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）に対応しています。また、セブン銀行口座で不明な点がある場合には、コンタクトセンターの多言語スタッフが対応します。対応言語は上記9言語にミャンマー語を加えた10言語。セブン銀行口座に関するお問合せなどのサポートを行っています。



ATM画面イメージ

訪日外国人の方

旅行などで海外から日本に来られた方々から、入国後に日本円が入手しづらいという声が多く寄せられています。セブン銀行ATMでは、海外で発行されたキャッシュカード、クレジットカードで日本円を引出せるサービスをすべてのATMで提供しています。ATMの操作は12言語に対応（英語および日本語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、韓国語、タイ語、マレーシア語、インドネシア語、ベトナム語、フランス語、ドイツ語、ポルトガル語）。世界中の人々が日本でも快適に過ごせるようサポートしています。



ATM画面イメージ