

# CSRの目標と実績

ISO26000  
6.7消費者課題

## ■基本方針(6つの観点): 当社は事業活動を通じて市民経済社会にどのような貢献をしているか

取り組み課題	【P】 2016年度目標(計画・目標)	【D】 2016年度の実績・成果	【C】評価	【A】 2017年度目標(計画・目標)
本業を通じたCSR 「いつでも、どこでも、だれでも、安心して使えるATMサービス」の提供 「気軽、便利、おトクなおサイフがわりの口座サービス」の提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>ATM設置台数の拡大</li> <li>ATMの利便性・安全性のさらなる追求</li> <li>海外送金、個人向けローン、売上金入金サービスの拡大</li> <li>海外ATM事業の推進</li> <li>全国2万台超のATMを持つ強み最新の技術の融合</li> <li>新事業の創造、新たなマーケット開拓</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2015年度22,472台→2016年度23,368台</li> <li>海外送金アプリの刷新とアプリ機能を活かした地方公共団体との多文化共生推進協定の締結(名古屋市、可児市、愛知県)</li> <li>海外カード取引機能を活かした金融機関とのATM共同設置の拡大</li> <li>デビット付キャッシュカードの発行</li> <li>スマートフォンATM取引サービスの開始 等</li> </ul>	○	<ul style="list-style-type: none"> <li>ATM設置台数の拡大</li> <li>ATMの利便性・安全性のさらなる追求</li> <li>海外送金サービスの拡大</li> <li>海外ATM事業の推進</li> <li>全国2万台超のATMを持つ強みと最新の技術の融合</li> <li>新事業の創造、新たなマーケット開拓</li> </ul>

ISO26000  
6.5環境

## ■基本方針(6つの観点): 当社は環境に対して十分な配慮を行い、問題解決のために努力をしているか

取り組み課題	【P】 2016年度目標(計画・目標)	【D】 2016年度の実績・成果	【C】評価	【A】 2017年度目標(計画・目標)
環境負荷の適切な把握	当社が間接的に排出するサプライチェーンでの温室効果ガス排出量(スコープ3)の継続的把握と開示	●「スコープ3」を算定	○	当社が間接的に排出するサプライチェーンでの温室効果ガス排出量(スコープ3)の継続的把握と開示
エネルギー効率の向上	ペーパーレスの促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>会議室のモニター設置、社内の認知向上によるペーパーレスの推進</li> <li>対面営業でタブレット端末を活用することによるペーパーレスの推進</li> </ul>	○	ペーパーレスの促進
	2016年度中に従来機に比べ約半分の電力で稼働する第3世代ATMへ全台入替完了	●第3世代ATMへの切替は2016年9月に完了	○	環境に配慮したATMの安定的運用
循環型社会の構築	オフィスでの節電アクションを継続的に実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>退社時における頭上照明の消灯を励行</li> <li>2016年5月9日～9月30日クールビズを実施、空調設定は27℃</li> </ul>	○	オフィスでの節電アクションを継続的に実施
	旧型ATMのリサイクルを促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>第3世代ATMへの入替に伴い、第2世代ATMの廃棄、再資源化(2016年度1,423台、402t)</li> <li>UPS/バッテリーの廃棄、リサイクル(2016年度1,434個)</li> <li>(期中追加)FSC認証用紙の利用拡大</li> </ul>	○	オフィスを含めた3R(リデュース、リユース、リサイクル)の促進
従業員への意識啓発	CSRの動向、環境問題についてCSR研修を行い意識啓発	●全社員を対象に年2回CSR研修及び環境研修を実施	○	CSRの動向、環境問題についてCSR研修を行い意識啓発
	従業員のさらなる環境意識の向上を目指して、6月の環境月間期間を中心に取り組みを実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>2016年度は7月のeco検定(環境・社会検定)で14名が取得</li> <li>2016年3月末現在エコ検定取得者数は98名</li> <li>環境月間期間中に児童館で「環境のおはなし会」やイントラネットにて環境ミニ知識を配信する等の取り組みを実施</li> </ul>	○	
	セブン&アイグループの環境ボランティア等の活動への積極的な参加の継続	●セブン&アイの東日本大震災復興応援企画、東京湾UMIプロジェクト、環境ボランティア等に25名の従業員が参加	○	セブン&アイグループの環境ボランティア等の活動への積極的な参加の継続
	セブン銀行自主プログラムでの環境ボランティア活動の充実	●ポノロンの森環境活動を実施し、47名が参加	○	セブン銀行自主プログラムでの環境ボランティア活動の充実

ISO26000  
6.6公正な事業慣行  
6.7消費者課題

■基本方針(6つの観点): 当社の商品やサービスはお客さまに対してどのような責任を負い、それをどこまで果たしているか

取り組み課題	【P】 2016年度目標(計画・目標)	【D】 2016年度の実績・成果	【C】評価	【A】 2017年度目標(計画・目標)
商品とサービスの品質・安全性の確保	<p>「想定外」を組み込んだ訓練による対応力の強化</p> <p>部門間の連携、更なる実行力強化を目的とした訓練を実施</p> <p>BCP責任者会議を通じた情報連携、課題の解決によるBCPの推進</p>	<p>●対策本部の初動訓練、休日被災を想定した無線による対策本部立ち上げ訓練、首都圏被災を想定した大阪単独での業務継続訓練により、BCPの実効性を確認</p> <p>●BCP責任者会議を通じた情報連携、課題解決による態勢強化</p>	○	<p>・シナリオに頼らない各種訓練の充実</p> <p>・パンデミックを想定した初動訓練の実施</p> <p>・BCP責任者会議を継続、情報連携、課題解決による態勢の維持・強化</p>
安心して利用できる商品・サービスの整備	多様なニーズに対応したATM機能の推進継続	<p>●スマートフォンATM取引サービスの開始</p> <p>●9言語に対応した「セブン銀行 かんたん通帳」の開始</p>	○	多様なニーズに対応したATM機能の推進継続
お客さまの声への誠実な対応(体制)	CS向上の取り組みの継続実施	<p>●お客さまの声を活かした改善を継続的に実施</p> <p>部内提案収集691件、関係各部への提案、発信183件</p> <p>(主な改善例)</p> <p>・現金取り忘れ対策(実施前比45%減少)</p> <p>・セブン銀行の手数料画面の視認性向上(実施前比入電40%減少)</p>	○	CS向上の取り組みの継続実施

■基本方針(6つの観点): 当社や取引先の従業員の人権が尊重され、安全で働きやすい環境が整備されているか

取り組み課題	【P】 2016年度目標(計画・目標)	【D】 2016年度の実績・成果	【C】評価	【A】 2017年度目標(計画・目標)
能力向上支援	自己啓発支援強化(語学・ビジネス・ITスキル) 次世代リーダーの育成強化継続	<ul style="list-style-type: none"> <li>●次世代リーダー育成研修</li> <li>管理職研修(13名)</li> <li>新任管理職研修(11名)</li> <li>経済産業省主催イノベーション研修(3名)</li> <li>●海外派遣研修(2名)</li> <li>●国内MBA派遣(3名)</li> <li>●ビジネス講座受講(4名)</li> </ul>	○	社内外での人材交流の機会を増やし、 次世代リーダーが自律的に成長することを支援する
従業員の働きがい ワークライフバランスの実現 多様な人材の活用	ダイバーシティの推進のための基盤作り 国籍・性別に関わらず活躍できる環境作り 育児・介護等と仕事との両立支援に関する新制度の定着 介護研修の継続実施 障がい者雇用への積極的な取り組み 有期雇用社員の無期雇用転換(対象者より順次対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●在宅勤務制度(利用者6名)</li> <li>●育児休職取得者(13名)</li> <li>●育児、介護を事由とした短時間勤務制度利用者(21名)</li> <li>●生涯設計セミナー実施</li> <li>●障がい者雇用率 2.22%</li> <li>●介護セミナーの実施</li> <li>●介護支援サービス斡旋の提供</li> <li>●介護等の一般的な相談事例の定期的な発信</li> <li>●有期雇用契約社員の無期雇用転換(27名)</li> </ul>	○	ダイバーシティ&インクルージョンの推進 国籍・性別に関わらず活躍できる環境・意識づくり 育児・介護等と仕事との両立支援に関する制度の積極的活用 障がい者雇用への積極的な取り組み 有期雇用社員の無期雇用転換の継続
労働安全衛生への配慮	有給休暇の取得徹底継続 定時退社励行期間の徹底・工夫 ストレスチェックの実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>●有給休暇取得率 正社員81.6% 契約社員85.9%</li> <li>●定時退社励行期間(2回)</li> <li>●ストレスチェックの実施</li> </ul>	○	有給休暇の取得徹底継続 定時退社励行期間の徹底・工夫 ストレスチェックの実施

ISO26000  
6.8コミュニティへの参画及

■基本方針(6つの観点):社会とともに歩む「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、積極的に社会貢献活動に取り組んでいるか

取り組み課題	【P】 2016年度目標(計画・目標)	【D】 2016年度の実績・成果	【C】評価	【A】 2017年度目標(計画・目標)
育児・高齢者支援など	絵本「ポノロン」への協賛を柱とした読み聞かせ活動の促進	児童館・セブン銀行有人店舗など地域でのおはなし会を継続して開催	○	絵本「ポノロン」への協賛を柱とした読み聞かせ活動の促進
	絵本の寄贈継続	●ポノロンキャッシュカード49,120枚発行による児童館への絵本寄贈(2,812箇所)	○	絵本の寄贈継続
	児童館との連携強化	●熊本県益城町児童館支援クリック募金 430,116 円		児童館との連携強化
地域活性化への協力	従業員のボランティアへの参加促進	●ボランティア休暇取得数は11件  ●本店が所在する千代田区内の企業で構成する「ちよだ企業ボランティア連絡会」のボランティア活動等に従業員が参加(15名)	○	従業員のボランティアへの参加促進

ISO26000  
6.6公正な事業慣行

■基本方針(6つの観点):反社会的勢力とは断固として対決する姿勢が貫かれているか

取り組み課題	【P】 2016年度目標(計画・目標)	【D】 2016年度の実績・成果	【C】評価	【A】 2017年度目標(計画・目標)
反社会的勢力への対策	反社情報収集継続と活用による取引排除の対応継続	●反社情報収集継続と活用による取引排除を適切に実施	○	反社情報収集継続と活用による取引排除の対応継続
金融犯罪への対策	・進化・多様化する金融犯罪に対する検知能力の向上、未然防止強化	・金融犯罪の調査・分析結果を踏まえて検知能力が向上し、未然防止を強化		・進化・多様化する金融犯罪に対する検知能力の向上、未然防止強化を継続
	・捜査機関、提携先等との連携強化による金融犯罪全体の防止	・捜査機関、提携先等との連携強化により、金融犯罪の極小化に向けた取り組みを推進		・捜査機関、提携先等との連携強化による金融犯罪全体の防止を推進
		・海外カード取引のセキュリティ対策強化(取引限度額の変更、不正取引の検知スピードと精度の向上等)		