



PART.2 Value

お客様のニーズにお応えする
ATMを通じた価値協創

だれもが安心して使える ATM機能

セブン銀行ATMは、いつでもご利用いただけ、だれもが使いやすく、安心であることを目指しています。

防犯用押ボタン

通報を受けると、警備スタッフが直ちに現場へ急行します。

記録用カメラ

カード・紙幣の取り忘れや警報発生時に、ATMの状況を記録するカメラを設置しています。

インターホン

ATM操作でお困りの際やトラブル時には、備付けのインターホンからコールセンターにご連絡いただけます。コールセンターは24時間365日、日本語と英語で対応しています。

ついでに

プライバシーが確保された空間で、周囲の視線を気にせずご利用いただけるよう、左右についでにを設置しています。

電子マネーリーダー

電子マネー「nanaco」のチャージや残高確認が可能です。
※一部のATMを除く。

ATM画面

斜め横からは画面が見えない特殊フィルムをはることで、お客様のプライバシーを守っています。

スマホATMサービス

対応するスマートフォンアプリを使ってQRコードを読み込むことで、カードなしでATM取引ができます。
※一部の提携金融機関等に限る。

杖/ドリンクホルダー

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ています。
※セブン-イレブン店内のATMに設置。

入力ボタン

暗証番号や金額の入力時に、周囲から操作が見えないよう、奥まった位置に入力ボタンを設置しています。



プライバシー保護の取組み

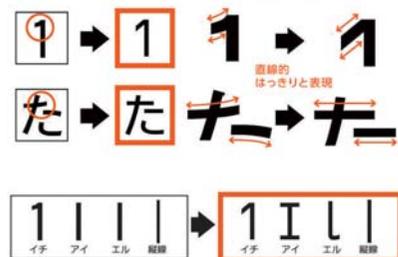
セブン銀行ATMは、背後の確認ができる「後方確認ミラー」を設置し、「覗き見防止の特殊フィルム」をはることで、暗証番号や金額を入力する際に周囲から表示画面が見られないようにしています。また、お取引後にカードをお取り忘れになると、ATMを離れようとするお客様に呼びかけるなど、だれもが安心・安全にお取引いただけるように努めています。

● 文字を見やすく、読みやすく

だれも見やすい画面・文字を追求し、セブン銀行ATMにユニバーサルデザインフォント(UDフォント)を導入しています。UDフォントとは、区別しづらい画線をなくしたり、空白を確保して文字を判別しやすくするなど、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です。

※ 本冊子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



● 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、残高照会が可能です。約540社の金融機関(銀行をはじめとする預貯金取扱金融機関、および証券会社)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—

セブン-イレブン店内のATMに「杖／ドリンクホルダー」を設置しています。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

● 取引画面の色づかいを見やすく

だれもが利用しやすい色づかいを追求しており、営業時間やATM手数料などのご案内を除くATM取引画面について、カラーユニバーサルデザイン認証を取得しています。

※「カラーユニバーサルデザイン(略称CUD)」とは、色覚タイプの違いを問わず、より多くの人に利用しやすい製品やサービス、情報を提供する考え方をいいます。

※ 本冊子もカラーユニバーサルデザイン認証を取得しています。



● 多言語への対応

海外からのお客さまやセブン銀行口座をお持ちのすべての方に安心してお使いいただけるよう、言語対応を充実させています。

海外から日本を訪れたお客さまに

セブン銀行ATMは、海外で発行されたキャッシュカードやクレジットカードに対応しています。海外からのお客さまがATMをスムーズにご利用いただけるよう、画面表示、明細票などは12言語に対応。操作に迷って一定時間が経過すると、英語オペレーターが24時間対応するコールセンターを音声でご案内するなど、サポート機能を充実させています。



12言語から選択可能

セブン銀行口座をお持ちのお客さまに

セブン銀行口座は、便利な海外送金サービスを提供しているため、日本にお住まいの外国人のお客さまにもご利用いただいています。皆さまに安心してお使いいただけるように、ATM取引画面などは、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言語に対応しています。

9言語に対応のサービス

- ▶ セブン銀行口座のATM取引画面
- ▶ 口座の取引状況などが確認できる「通帳アプリ」
- ▶ 海外送金サービスを便利に利用できる「海外送金アプリ」
- ▶ お客さま窓口となるカスタマーセンター



9言語に対応したATM取引画面

Topics

「日本点字図書館オープンオフィス」に参加

セブン銀行は音声ガイダンスサービスをより広く認知いただけるよう、2017年11月に「日本点字図書館オープンオフィス※」に参加しました。来場されたお客さまに音声ガイダンスサービスを体験していただき、「利用者への細かな配慮が感じられ、安心して利用できる」などの感想をいただきました。

※ 日本点字図書館オープンオフィス：日本点字図書館が行っている視覚障がいのある方向けの取組みを、ワークショップなどを通じて紹介するための施設公開イベント。



音声ガイダンスサービス体験