

平成 20 年 3 月 27 日

## 視覚障がいのあるお客さま向け ATM サービスを拡大 —約 500 社の提携金融機関のお客さまが対象に—

株式会社セブン銀行（以下セブン銀行、東京都千代田区、代表取締役社長 安齋 隆）は、平成 20 年 4 月 21 日（月）より、提携する信用金庫、信用組合、ろうきん、JA バンク、JF マリンバンク、証券会社の視覚障がいのあるお客さま向けに ATM 備え付けのインターホン（電話）による音声ガイダンス取引サービスを約 13,000 台の全 ATM で開始いたします。また、5 月 19 日（月）には、ゆうちょ銀行のお客さまへもサービスを開始いたします。

このサービスは、平成 19 年 11 月 26 日よりセブン銀行のお客さまに、平成 20 年 2 月 12 日より全ての提携銀行（ゆうちょ銀行を除く）のお客さまに提供しているもので、今回の拡大により、約 500 社の提携金融機関のお客さまへ提供されることとなります。

### 【音声ガイダンス取引の概要】

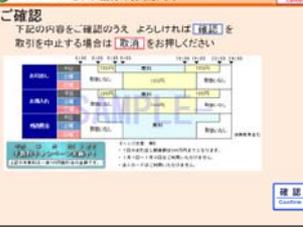
- ご利用いただける取引（各金融機関の取引メニューに準じます）
  - お引出し
  - お預入れ
  - 残高照会
- 対応の主なポイント
  - 取引に関する操作を全てインターホンに集中
    - タッチパネルを使わず、インターホンのみで取引が完結します。
    - 取引中に不具合が発生した場合は、コールセンターに自動的に接続し、オペレータより状況の説明をします。
    - 第三者によるいたずら防止のため、「インターホンでの取引」を選択した時点で、テンキーやタッチパネルでの操作ができなくなります。
  - 通常以上にプライバシーに配慮
    - 「紙幣をお受取りください」など、通常は ATM スピーカーから流れる案内は、インターホンのみで流れます。
    - 金額は画面に表示されません。
  - 親切でわかりやすい案内の実施
    - 操作に不慣れな方でも一人で操作できるよう操作方法を詳細に案内します。
    - カードを挿入すると「利用金融機関名」を、取引終了時には「手数料」を音声案内します※。
    - 提携金融機関を含め操作フローを統一しました。

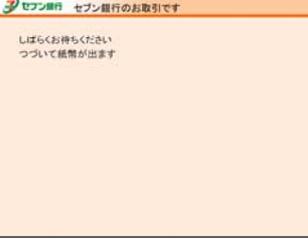
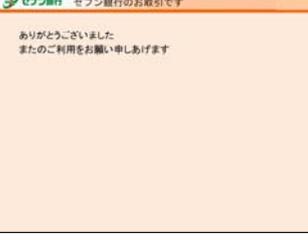
※金融機関により手数料の音声案内を行わない場合もあります。

以上

**ご参考** 例：お引出し時の ATM 画面と音声ガイダンス

インターホンでは詳細な音声ガイダンスが流れますが、画面は通常の取引き以上にプライバシーに配慮しています(金額は画面に表示されません)。

ATM 画面	音声ガイダンス
	<p>いらっしゃいませ。(中略：コールセンターの案内)</p> <p>インターホンによるお取引きは2、インターホンによるお取引きの操作方法のご案内は3を押してください。</p> <p>(2を選択した後) 音声案内を開始します。操作は全てインターホンのボタンで行ってください。操作を中断される場合はアスタリスク(*)を押してください。(中略：音量調整の案内等)</p> <p>お取引きを開始される場合は正面にカードを入れてください。</p>
	<p>(カード挿入後)</p> <p>△△△(金融機関名)のお取引きを開始します。ご希望の番号を押してください。お引出しは1、お預入れは2、残高照会は3、操作を中断される場合は*を押してください。</p> <p>(1を選択後)</p> <p>お引出しのお取引きです。</p>
	<p>手数料がかかる場合があります。</p> <p>よろしければシャープ(#)を押してください。</p> <p>お取引きを取消す場合は*を押してください。</p>
	<p>(#を選択後)</p> <p>暗証番号を押してください。番号を間違えた場合は*を押してください。*を押すと入力された文字はクリアされていますので、もう一度一文字目から入れなおしてください。*を2回連続で押すとお取引きが取消されます。</p>
	<p>(暗証番号入力後)</p> <p>ご希望の金額を押して、最後に#を押してください。番号を押し間違えた場合は、*を押してください。*を押すと入力された文字はクリアされていますので、もう一度一文字目から入れなおしてください。*を2回連続で押すとお取引きが取消されます。</p>
	<p>(金額を入力し、#を選択すると)</p> <p>ご希望の金額は〇〇〇〇円ですね。</p> <p>よろしければ#を押してください。</p> <p>金額が間違っている場合は*を押してください。</p>

 <p>お手続きをしております そのまましばらくお待ちください</p> 	<p>(#を押した後)</p> <p>お手続きをしております。</p>
 <p><b>ご確認</b> 明細票が不要の場合には <b>[不要]</b> を 必要な場合には <b>[必要]</b> をお押しください</p> <p>お取引金額 手数料 お取引後残高</p> <p><b>必要</b> <b>不要</b></p>	<p>お取引後の残高は、〇〇〇円です。 手数料は〇〇〇円です。 明細票が不要な場合は*を、必要な場合は#を押してください。</p> <p>(このご案内は、金融機関により行わない場合もあります)</p>
 <p>お待ちいたしました カードをお受取りください</p> 	<p>カードと明細票をお受取ください。 カードは正面から出ます。 明細票はカード出し入れ口の左から出ます。</p>
 <p>しばらくお待ちください つづいて紙幣が出ます</p>	<p>(カード・明細票受取り後)</p> <p>続いて紙幣が出ます。 紙幣は正面手前から出ます。</p>
 <p>紙幣をお受取りのうえ お確かめください</p> 	<p>紙幣をお受取りください。</p>
 <p>ありがとうございました またのご利用をお願い申し上げます</p>	<p>(紙幣を受取り後)</p> <p>ありがとうございました。 インターホンを元の位置にお戻しください。</p>

以上