



平成 23 年 12 月 1 日

## 「視覚障がい者向け音声ガイダンスサービス 知って！広めて！キャンペーン」について

ーニッポン放送「ラジオ・チャリティ・ミュージックソン」にも協賛ー

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 二子石 謙輔）は、CSRの一環として、昨年に引き続き今年度も、視覚障がい者向け音声ガイダンスサービスの認知度向上を目的にしたキャンペーンを下記のように行います。

セブン銀行 ATM の特長の一つである音声ガイダンスサービスは、当社創業当初より目の不自由なお客さまより強いご要望をいただいていたサービスであり、現在 16,000 台以上ある全ての ATM で、提携する 500 以上の金融機関のお客さまにサービスを提供しています。

このキャンペーンを通じて、より多くの目の不自由なお客さまに音声ガイダンスサービスを知っていただき、社会インフラとしてその使命を果たしていきます。

### 記

#### 1. 【まず知って！】クリック募金

期間中、当社サイトに音声ガイダンスサービスキャンペーンページを特設します。

ページ内の「クリック募金に協力するボタン」1クリックにつき、セブン銀行より、ラジオ・チャリティ・ミュージックソンに1円の寄付を行います。

\* 1人が1日にクリックできる回数は1クリックです。

\* クリック募金は、日本最大のクリック募金サイトである「クリックで救える命がある」

[www.dff.jp](http://www.dff.jp)を通じて行います。

#### 2. 【そして体験して！】ATM 利用件数に応じてセブン銀行より寄付

期間中、音声ガイダンスサービスでの ATM 利用件数に応じて、1件あたり 100 円を、セブン銀行よりラジオ・チャリティ・ミュージックソンに寄付します。

#### 3. 【さらにセブン銀行口座をお持ちの方へ】インターネットバンキングを使った募金

セブン銀行口座をお持ちのお客さまがインターネットバンキングを利用してラジオ・チャリティ・ミュージックソンに寄付する場合、その振込み手数料を無料にします。

キャンペーン期間：平成 23 年 12 月 1 日（木）～平成 24 年 1 月 15 日（日）

## ■ラジオ・チャリティ・ミュージックソンについて

ニッポン放送ほかラジオ局 10 局において、共同で実施されているチャリティ・キャンペーン。目の不自由な方が安心して街を歩けるように「音の出る信号機」を設置する基金を募るチャリティキャンペーンで、昭和 50 年より毎年クリスマスの 24 時間生放送を中心に実施されています。これまで 40 億 1376 万 0327 円の浄財が寄せられ、2867 基の「音の出る信号機」を設置したほか「声の図書」「立体コピー」など多数の視覚障がい者（児）用教育機器を贈っています。

## ■音声ガイダンスサービスについて（平成 19 年 11 月よりサービス開始）

### 1. 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）

- ① お引出し
- ② お預入れ
- ③ 残高照会

### 2. 対応の主なポイント

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
  - ・カード挿入時には「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ています。







\* 音声ガイダンスの試聴を当社のホームページで行うことができます。




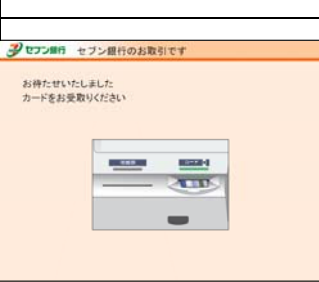

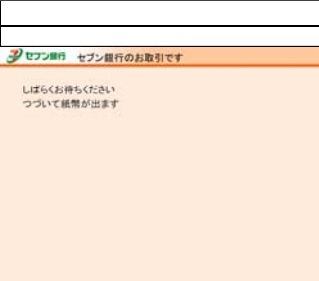
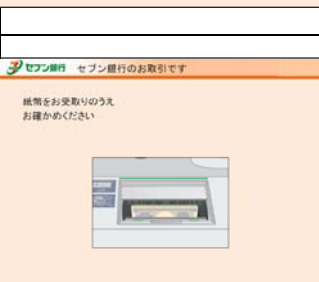

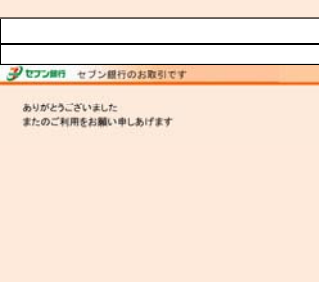
<http://www.sevenbank.co.jp/corp/csr/service/guidance.html>

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。</p> <p>*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。</p> <p>*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は「不要」を 必要な場合は「必要」をお押しください</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>お取引金額 Amount</p> <p>手数料 Handling Charge</p> <p>お取引後残高 Balance</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: flex-end; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">必要 Required</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">不要 Not Required</div> </div>	<p>お取引後の残高は、〇〇〇円です。</p> <p>手数料は〇〇〇円です。</p> <p>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>お待たせいたしました カードをお受け取りください</p> 	<p>カードと明細票をお受け取りください。</p> <p>カードは正面から出ます。</p> <p>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。</p> <p>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>紙幣をお受け取りください。</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。</p> <p>インターホンを元の位置にお戻しください。</p>

以上