



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

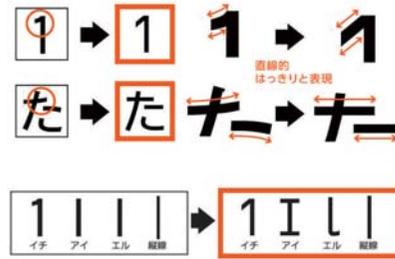
セブン銀行ATMは、背後の確認ができる「後方確認ミラー」を設置し、「覗き見防止の特殊フィルム」をはることで、暗証番号や金額を入力する際に周囲から表示画面が見られないようにしています。また、お取引後にカードをお取り忘れになると、ATMを離れようとするお客様に呼びかけるなど、だれもが安心・安全にお取引いただけるように努めています。

● 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、お客様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。



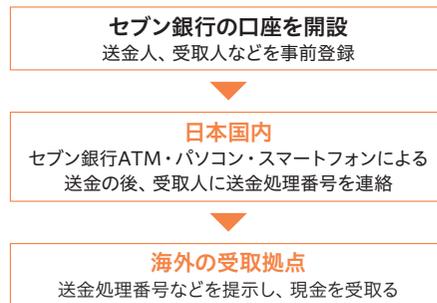
音声ガイダンスサービス体験

おサイフがわりに使える 便利な口座

お客さまのライフスタイルに合わせ、全国のセブン銀行ATMをはじめ、パソコン・スマートフォンなどを通じてご利用いただける「口座サービス」を提供しています。

● 海外送金サービス

セブン銀行の海外送金サービスは、全国に24,000台以上設置されているセブン銀行ATMのほか、パソコン・スマートフォンなどを通じてスピーディーに海外へご送金いただけます。ATM取引画面およびお客さま窓口となるカスタマーセンターは9言語に対応しており、安心してご利用いただけます。



海外送金に欠かせない機能が満載「海外送金アプリ」

海外送金サービスをより便利にご利用いただくため、送金レートの確認や、送金手順に関する動画の閲覧、世界各国の受取拠点の検索などができる「海外送金アプリ」を提供しています。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。

海外送金アプリのポイント

- 1 送金レートがすぐにわかる
- 2 受取人の追加・削除もアプリで完結
- 3 セブン銀行からのお知らせや地域情報などをいつでもチェックできる



● フィリピン向け送金がより便利に

2017年8月より、現在最大の送金先となっているフィリピン向けに、海外送金アプリからの送金が可能になりました。フィリピン最大の商業銀行BDO Unibank, Inc.との提携により実現した当サービスは、場所や時間を選ばず、スマートフォンからいつでも簡単かつ迅速に送金できることだけでなく、安価な手数料も魅力となっています。

Topics

「第2回グリーン・オーシャン大賞」優秀賞を受賞

スマートフォン向け「海外送金アプリ」は多言語での情報発信を行うだけでなく、暮らしの情報や災害情報などを多言語で発信しています。この取り組みが2018年3月に開催されたサステナブル・ブランド国際会議*において「第2回グリーン・オーシャン大賞」優秀賞を受賞しました。「課題解決」「発展性」「協働」を審査基準とし、新たなマーケットの開拓と社会課題解決の両立がポイントとなる賞です。今後も事業活動を通じて社会課題の解決に取り組み、地域社会に貢献してまいります。

*「サステナブル・ブランド国際会議」
「サステナビリティとブランディングの融合」を目指し、世界11カ国、12都市で1万人が参加して、次世代のイノベーションの種をつくります。



● 預金

【普通預金】

原則24時間365日、お引出しやお預入れなどのお取引きができます。

【定期預金】

1万円から手軽にお取引きができます。期間を1カ月から5年まで選べるほか、必要な金額だけ一部解約することもできます。

	0:00	7:00	19:00	24:00
セブン銀行ATMご利用手数料 (消費税等含む)	お預入れ	無料		
	残高照会	無料		
	お引出し(振込出金含む)	108円	無料	108円
お振込手数料(消費税等含む) ※振込受付は原則24時間可能です。	セブン銀行あて	54円		
	他行あて	216円		

(2018年7月1日現在)

● ローンサービス

口座開設と同時に申込みが可能です。お申込時の利用限度額は10万円、30万円、50万円からご選択いただけます。また、ご契約中に増額(30万円、50万円)をお申込みいただけます。

※ 30万円、50万円への増額は新規契約から2カ月以上経過したお客さまがお申込みいただけます。
※ ローンサービスのお申込みには所定の審査が必要です。



インターネットショッピングでの利用イメージ

● デビットサービス

キャッシュカードにJCBデビットカードと電子マネー「nanaco」の機能がついた「セブン銀行 デビット付きキャッシュカード」を発行しています。ご利用代金はお客さまの預金口座から即時に引落しされるので、お買い物の際に現金感覚でお使いいただけます。

海外でのATM展開

セブン銀行は海外連結子会社を通して、日本での経験を活かしたATMサービスの提供に努めています。

● 米国セブン-イレブン店舗へのATMサービス提供開始

北米における連結子会社のFCTI, Inc.は、2017年8月より米国セブン-イレブンへのATM設置をスタートし、2018年3月末までに約8,000台のATM設置を完了いたしました。これにより同年3月末現在でFCTIが運営するATMは13,413台となりました。今後も米国でのセブン-イレブン運営会社7-Eleven, Inc.とのグループシナジーを追求し、長期にわたる良好なパートナーシップを構築してまいります。

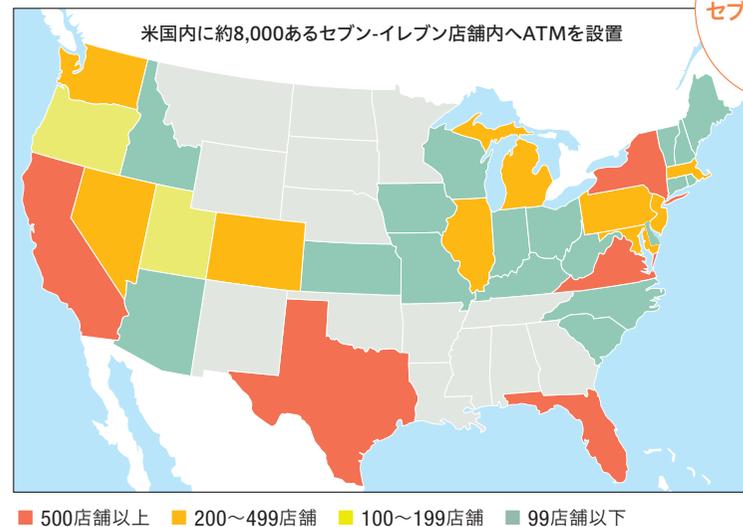


米国内のセブン-イレブン(都市部)



米国内のセブン-イレブン(ガソリンスタンド併設)

米国セブン-イレブン店舗数 (2017年12月末現在)



各地のセブン-イレブンに設置



米国セブン-イレブン店舗内に設置しているATM

● 米国市場における歩み



Voice

2017年8月から始まったプロジェクトは半年間で約8,000台のATMを設置するという米国ATM業界史上で最も大きなプロジェクトのひとつでした。多くの委託先の協力を得ながら、発生する課題に対処し、設置を進め、無事にビッグプロジェクトを完了させることができました。ATM設置が進み、運営台数が増えるにつれ、ATMへの現金補充においてさまざまな事象が発生しましたが、チームをまとめ、問題を特定し、ひとつひとつ解決していきました。また、ATMの搬入では、店舗のレイアウトがさまざま、搬入方法など個別に対応することもありました。これからは、委託先と協働してATM一台ごとの安定稼働に努めるとともに、利用件数の向上を図っていきます。



FCTI, Inc.
ATM Operations
Jesus Carrillo

新たな市場開拓への取組み

インドネシアにおける連結子会社PT.ABADI TAMBAH MULIA INTERNASIONALは、商業施設などへのATM設置を進めており、2018年3月末現在の設置台数は120台となりました。また、その他の地域への進出を視野に入れ、セブン銀行が有するノウハウ・インフラを最大限に活用し、海外ビジネスの開拓に取り組んでいます。



インドネシア国内に設置しているATM

安心・安全を追求した ご利用環境の整備

万が一の故障や不具合が発生した場合でも、お客さまがATMを問題なくご利用いただけるように、スピーディーに復旧できる万全の態勢を整えています。

通常時

● システム拠点を二重化

災害などでお取引きができなくなるような事態を避けるため、ネットワークの根幹をなす中継システムや、お客さまからのお問合せ窓口となるATMコールセンター、テレホンセンターを首都圏と大阪に設置しています。東西両方を常時稼働させ、一方にトラブルが発生した場合、もう一方で業務を継続できるよう態勢を整えています。

● ATM内現金のモニタリング

パートナー企業である警備会社と連携してATM一台ごとに利用状況のモニタリングを行い、現金切れなどによるサービスの停止を防いでいます。また、個々の利用に応じたタイミングで現金の補充や回収を行い、作業による停止時間を必要最小限に抑えています。

● セキュリティ対策

提携金融機関等とセブン銀行との通信には、データを暗号化するなどして、万全のセキュリティ対策を施しています。

緊急時

● 故障・不具合等発生時の対応

パートナー企業と連携し、すべてのATMやネットワークをリアルタイムで管理しています。故障・不具合の発生や、ATMに対する物理的な衝撃を検知すると、自動的にシグナルが送られるようになっており、スピーディーかつ的確な対応が可能となっています。

● 停電時の対応

取引中に停電が発生した場合でも取引きが正常に完了できるよう、ATMにUPS(無停電電源装置)を搭載しています。ATMが停止した後インターホンによるお問合せや警備機能を維持することで、万が一の停電時も安心・安全にご利用いただけるよう努めています。

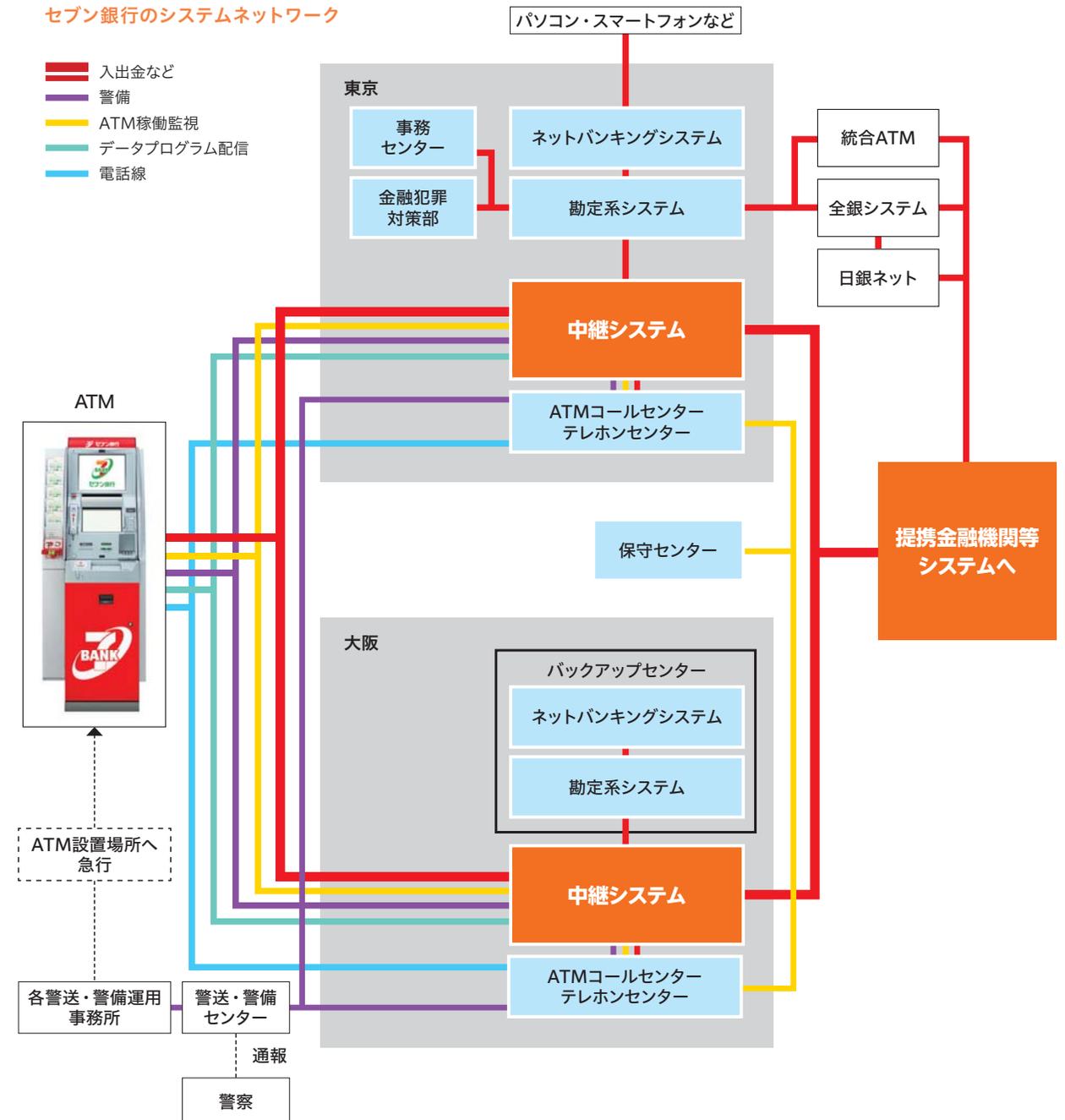
● 災害時の業務継続

大規模災害や事故発生時でも業務を継続できるよう、BCP(業務継続計画)を作成しています。首都圏と大阪のどちらかが被災した場合は、もう一方が単独で業務を継続できるよう、さまざまな機能を二重化しています。

勘定系システムに「東阪交互運用方式」を導入決定

2018年より、勘定系システムについて、東京・大阪の両データセンターの基幹サーバーを交互に本番機とする運用を開始します。従来の本番機とバックアップ機を分けての運用から、定期的の本番機を入れ替える運用に変更することで、BCPの高度化と24時間365日無停止連続運転が可能となります。

セブン銀行のシステムネットワーク



中継システム：提携金融機関等へのATM取引きの中継およびATM運用管理業務を行ううえで必要なデータを各外部拠点と連携するシステム。
 勘定系システム：普通預金やローンサービスなどのセブン銀行の口座サービスを提供しているシステム。
 統合ATM：都市銀行や地方銀行など、業態の異なる金融機関のATMを相互接続するためのシステムネットワーク。
 全銀システム：国内にある銀行間の振込などの取引きに関するデータの交換および資金決済を行うシステム「全国銀行データ通信システム」の略称。銀行や信用金庫など、日本のほぼすべての民間金融機関が参加。

金融犯罪防止に向けた対応

お客さまの大切な財産を守り、安全なお取引をさせていただけるよう、多様化してきている犯罪の手法にも防止策を講じています。また、近年高度化・巧妙化しているサイバー攻撃などに対応する専門組織「CSIRT^{※1}」を設置しています。

● ATMでの対応

ATMには記録用カメラを設置しているほか、画面や入力ボタンの覗き見防止対策を実施しています。振り込み詐欺被害を未然に防ぐため、ATMでお振込をされる際には、画面表示や音声での注意喚起も行っています。また、ATMに取付けられた不審物の検知や、カード情報の不正取得被害(スキミング被害)への対策も常時行っています。その他、国際基準に則ったICカード対応や、不正使用を検知できるシステムを導入し、犯罪の拡大を防止しています。

● セブン銀行口座での対応

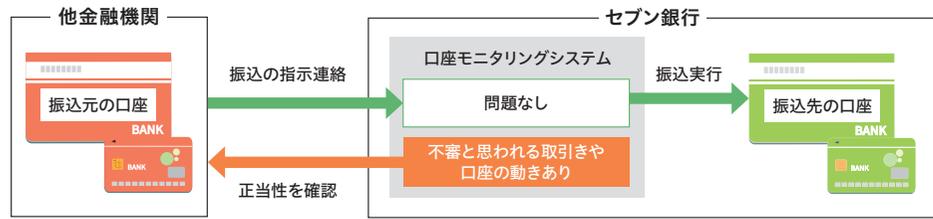
セブン銀行口座の犯罪利用を防止するため、口座開設時の本人確認の厳格化や、過去に犯罪にかかわっていた人物などのフィルタリングを行っています。口座開設後は、リアルタイムに取引状況のモニタリングを行うことで不審な取引を検知する「口座モニタリングシステム」を導入しています。また、高度化するインターネットバンキングを狙った犯罪に以下の対策などを行っています。

- 個人のお客さま**
 - ▶ インターネットバンキングにスマートフォン認証^{※2}を導入しています。
 - ▶ お客さまのパソコンがマルウェア^{※3}に感染していることを検知するシステムを導入しています。
- 法人のお客さま**
 - ▶ ワンタイムパスワード^{※4}を導入しています。

口座モニタリングシステムについて

振り込み詐欺などで使われた口座のパターンなどを分析し、疑わしい口座についてはチェックを行います。不審と思われる取引や口座の動きがあった場合、一旦振込を停止して振込元の金融機関に取引の正当性を確認後、入金を実行しています。

セブン銀行口座への振込の場合(イメージ図)



※1 CSIRT(Computer Security Incident Response Team): コンピュータセキュリティに関する事案の発生時に、素早く適切な対処をするための組織のこと。
 ※2 スマートフォン認証: インターネットバンキングで「新しい振込先への振込」などのお取引をされる際に、スマートフォンの専用アプリから承認していただく認証方法。ご利用には登録手続きが必要です。
 ※3 マルウェア: コンピュータに不正にアクセスし、攻撃や情報を漏えいさせるなどの有害な動作を行う目的で作成されたソフトウェアの総称。
 ※4 ワンタイムパスワード: 一度限り(一定時間限り)有効なパスワード。第三者による不正利用のリスクを低減させます。

Topics

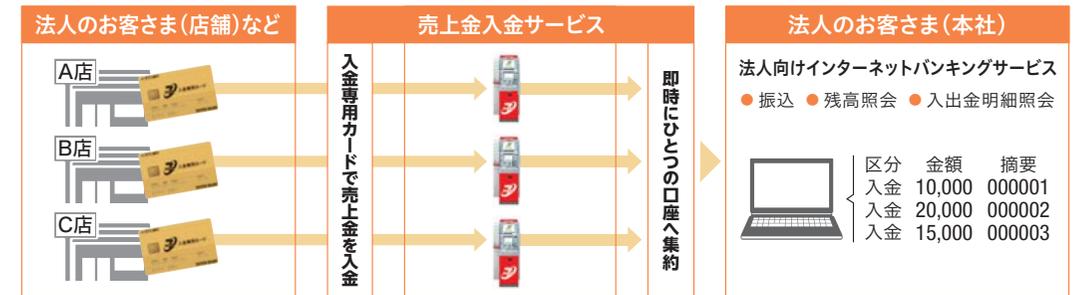
金融機関のマネー・ローンダリング対策のサポートを開始!

金融犯罪手口の巧妙化により日々対策が求められているなか、セブン銀行では、不正口座対策で培ったノウハウを、株式会社バンク・ビジネスファクトリーに提供。同社にて、「取引モニタリング事務受託サービス」を2018年より開始しました。同サービスは、提携金融機関から提供される取引データに基づき、不審と思われる取引を抽出し、定期的に報告。恒常的に追加対策が求められる金融犯罪対策について、各提携金融機関のニーズにお応えし、決済サービスの安全・安定化に貢献しています。



売上金入金サービスの提供(法人のお客さま向け)

「複数店舗の売上金を早く安全に集約したい」という法人のお客さまのニーズに応え、売上金入金サービスを提供しています。支店・営業所を複数展開している企業や、深夜まで営業している飲食店・ガソリンスタンドなどにご利用いただいています。お客さまのご都合に合わせて、全国のセブン銀行ATMに入金専用カードを使って売上金をご入金いただくと、原則24時間365日、即時にひとつの口座に集約することができます。入金専用であること、利用するATMを毎日変えられること、明るい店内で入金できることで、いつでも安心・安全で便利にご利用いただいています。



セブン銀行ATMの安定稼働と効率運用

セブン銀行ATMは社会インフラとして24時間365日、サービスを提供することが求められています。そのために現金切れなどによるサービス停止を防ぐ必要があります。警備会社による現金補充に加え、セブン-イレブンの売上金などをATMへ入金することで、ATM内の現金がまかなわれ、安定稼働と効率運用を実現するとともに、金利上昇リスクにも備えています。また、店舗の運営にとっても、店外の銀行へ入金する手間が省け効率化につながっています。さらに、現金の補充回数を減らすことができ、物流面でのCO₂排出量削減に寄与しています。このような工夫を重ねて、ローコスト運営を意識しながらも、平均稼働率99.98%を実現しています。