

お客様のニーズにお応えする価値協創



- だれもが安心して使えるATM機能 40
- おサイフがわりに使える便利な口座 43
- 海外でのATM展開 45
- 安心・安全を追求したご利用環境の整備 47
- 金融犯罪防止に向けた対応 49

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。

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。

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。

杖／ドリンクホルダー

お取引中に、杖や傘、コーヒー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。

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。

バイザー

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、左右についたてを設置しています。

電子マネーリーダー

電子マネーのチャージや残高確認が可能です。
※一部のATMを除く。

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。
※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

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、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。

取り忘れカードへの安全対策

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ます。それでもお戻りにならないときは、ATMの中に自動でカードを引き込み、ATM内で安全に保管します。お客様がお戻りの際、ATM備付けのインターホンを介し、コールセンターで本人確認ができれば、その場でカードをお返しいたします。

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」を提供しています。この機能は、実際に視覚障がいのある方にご意見を伺いながら開発したものです。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。

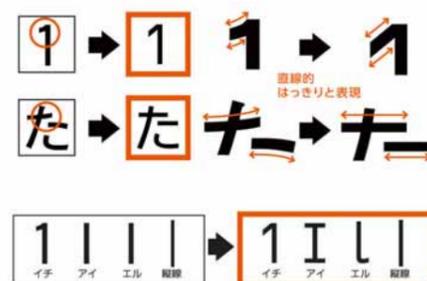


文字を見やすく、読みやすく

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)を採用しています。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、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



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言語に対応しています。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おり、日本にお住まいの外国人労働者の約5人に1人のお客さまにご利用いただいています。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

外国人お問合せ音声メニューをスマホに「見える化」で利便性向上

セブン銀行は、2018年9月より、株式会社KDDIエボルバにて提供する多言語対応ソリューションを導入し、従来電話にてご案内していた自動音声メニューをスマートフォン画面に多言語化して表示するサービスを開始しました。これにより、お客さまはスマートフォン画面から母国語でご希望のサポートメニューを簡単に見つけることができるようになり、問題解決に最適なチャネルを選択することが可能になりました。



ベトナム語

タガログ語

英語

おサイフがわりに使える 便利な口座

お客様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25,000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の送金が可能です。ATM取引画面およびお客様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、日本語で話すことに不安を感じられる外国人のお客様も安心してご利用いただけます。

■ 海外送金サービスの流れ



■ 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

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です。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。



フィリピン向け送金アプリ画面イメージ

預金

【普通預金】

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) ※振込受けは原則24時間可能です。	セブン銀行あて	54円		
	他行あて	216円		

(2019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。原則24時間365日全国のセブン銀行ATMでお借入れが可能です。50万円が利用限度額の上限です。

※ 増額は新規契約から2カ月以上経過したお客様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。

デビットサービス

キャッシュカードに「JCBデビットサービス」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。ご利用代金はお客様の預金口座から即時引落しされるので、お買い物の際に便利にご利用いただけます。



インターネットショッピングでの利用イメージ

セブン銀行通帳アプリ

セブン銀行では、アプリを起動するとスピーディーに残高照会ができたり、デビットサービスを使ったお店まで分かる、見やすくわかりやすい利用明細照会が可能な「セブン銀行通帳アプリ」を提供しています。アプリを通じてインターネットバンキングにかんたんにログオンでき、お取引きや各種のお手続きが便利にご利用いただけます。さらに、メモ機能やアイコン設定も自由にでき、月ごとのご利用状況が一目でわかる機能も魅力の1つになっています。



海外でのATM展開

海外事業では、米国の連結子会社FCTI, Inc.及びインドネシアの連結子会社ATMiを通じて、当社グループの知見を活かし、現地の決済ニーズに即したATMサービスを提供しております。

米国



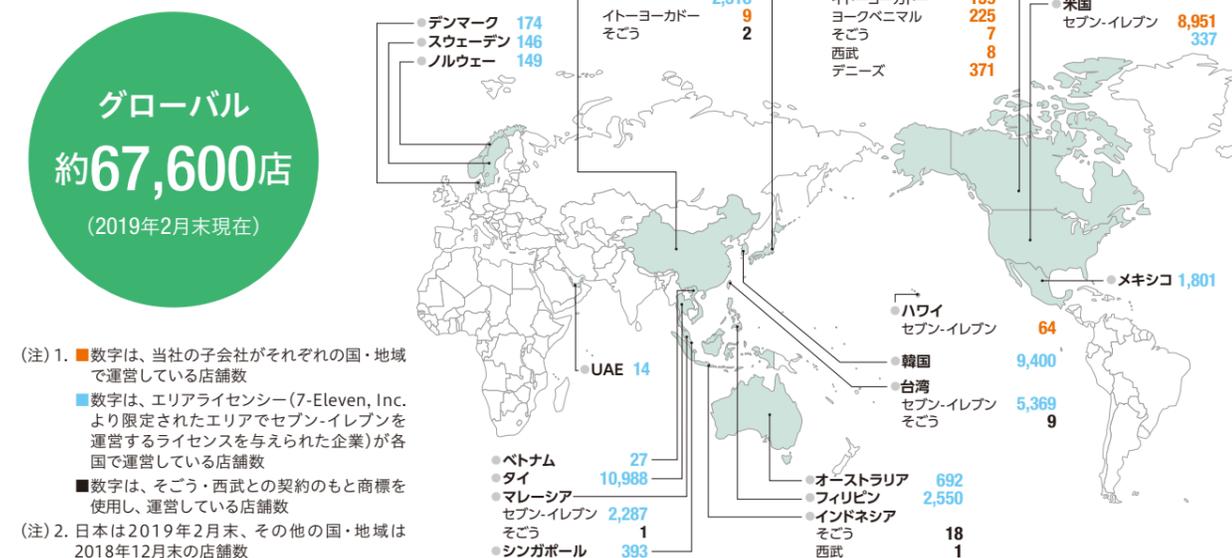
インドネシア



新たな市場開拓への取組み

国内外でのATM運営で培った知見を最大限活用し、アジアをはじめとしたセブン-イレブンが出店する地域への進出にも引き続き積極的に取組んでまいります。

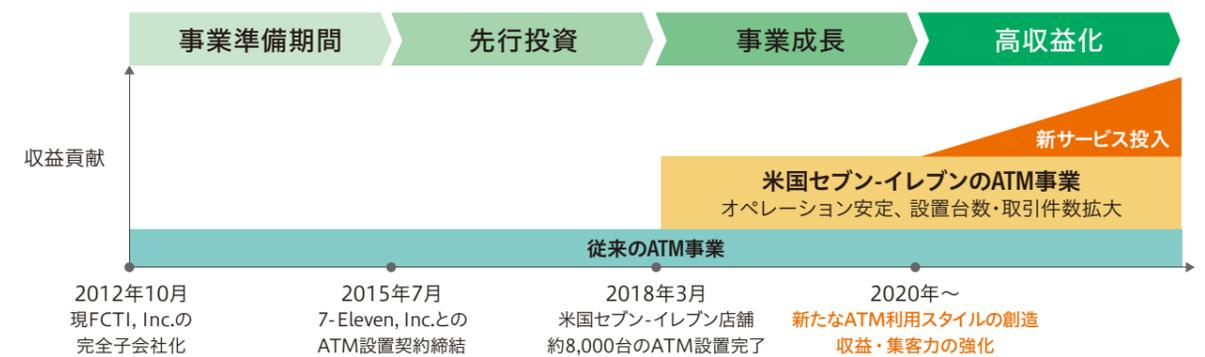
■ セブン&アイHLDGS.の店舗ネットワーク



米国セブン-イレブンでのATMビジネスに傾注

米国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。これによって2018年12月末時点でFCTIが運営するATMは12,795台となりました。

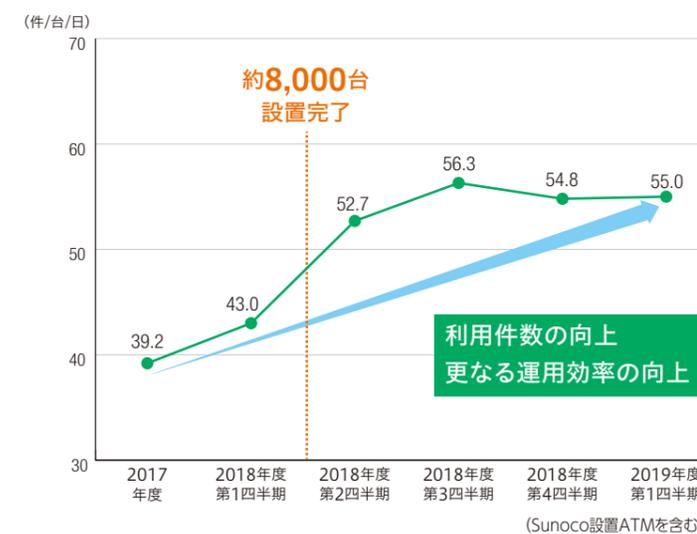
■ 米国市場における歩み



「事業成長」のステージへ

米国セブン-イレブンでのATM運営は順調に軌道にのり、稼働効率を着実に改善しております。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。

■ 米国セブン-イレブン四半期別ATM平均利用件数推移



米国セブン-イレブン店舗内に設置しているATM

安心・安全を追求した ご利用環境の整備

万が一故障や不具合が発生した場合でも、「止まらないATM」のための環境整備はもちろんのことお客さまが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。

勘定系システムに「東阪交互運用方式」を導入

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した。従来の本番機とバックアップ機を分けての運用から、定期的に本番機を入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した。

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、スピーディーかつ確か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お取引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が停止した後も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。

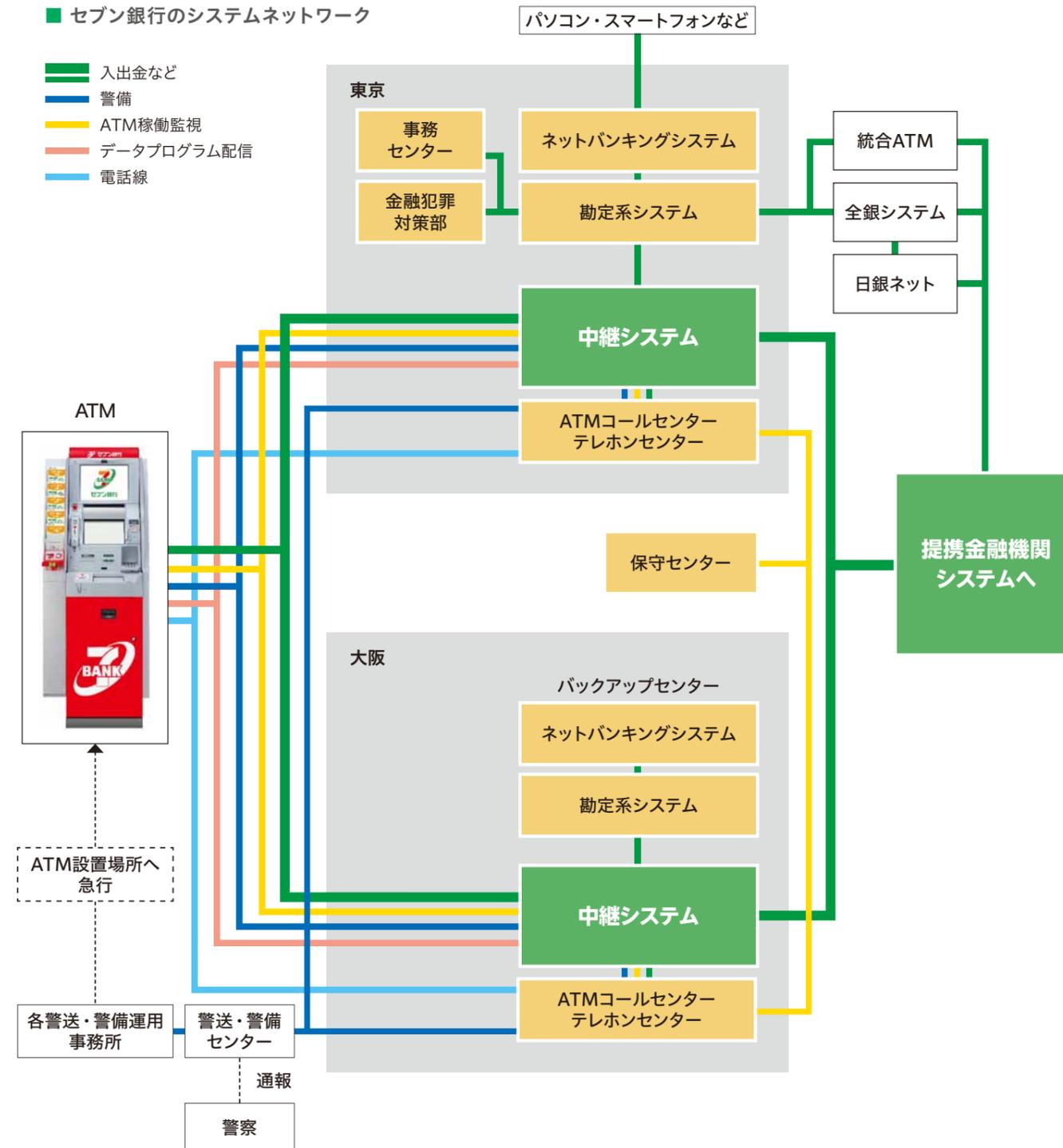
Topics

～「災害に強い日本」をめざして～

国立研究開発法人防災科学技術研究所と株式会社セブン・イレブン・ジャパン、およびセブン銀行は、自然災害に強い地域社会の実現に貢献することを目的とした連携協力に関する協定を締結しました。三者共同で行う最初の事業として、セブン銀行のATMに地震計を設置し、収集したデータを活用して災害状況の把握と災害レジリエンス強化に資する仕組み作りを検討推進していきます。

セブン銀行のシステムネットワーク

- 入出金など
- 警備
- ATM稼働監視
- データプログラム配信
- 電話線



中継システム：提携金融機関等へのATM取引の中継および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

安心・安全な決済環境の確保において、巧妙化し続ける金融犯罪への継続的かつ実効性のある対策は欠かせません。

セブン銀行では、ATMやインターネットを通じた非対面取引による金融サービスを提供していることから、セキュリティや被害未然防止の重要性を強く認識し、お客さまに安心してお取引いただくためのさまざまな対策を講じています。

ATMにおける対応

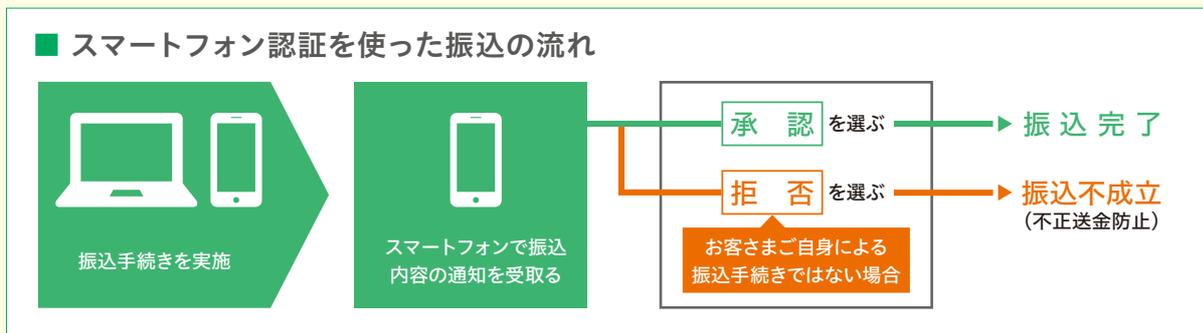
ATMには暗証番号や金額入力ボタンの覗き見防止対策を実施しています。振り込み詐欺被害を未然に防ぐため、ATMでお振込をされる際には、画面表示や音声での注意喚起も行っています。また、ATMに取付けられた不審物や異常取引の検知、カード情報の不正取得被害(スキミング被害)への対策も常時行っています。その他、国際基準に則ったICカード対応や、不正使用を検知できるシステムを導入し、犯罪の拡大を防止しています。

セブン銀行口座における対応

セブン銀行口座の犯罪利用を防止するため、口座開設受付時における法令に基づく取引時確認の徹底等により、不正口座への対策を強化しています。

また、口座開設以降も、インターネットによる取引を狙った犯罪等に以下の対策を実施しています。

- 個人のお客さま ▶ インターネットバンキングでのスマートフォン認証^{*1}に加え、お客さまのパソコンがマルウェア^{*2}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。また、専門部署にて取引状況やアクセス状況のモニタリングを多層的に行い、被害未然防止に努めています。
- 法人のお客さま ▶ 複数名による承認機能やワンタイムパスワード^{*3}の導入等、より安心してご利用いただけるようセキュリティ対策の強化に取り組んでいます。



※1 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。万一、第三者にパスワード等が盗み取られた場合でも、不正な振込みを未然に防ぐことが可能です。

※2 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。

※3 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。