

お客さまのニーズに
お応えする価値協創

私たちは、
できたらいいなを
プラスしていきます



第3世代ATM ▶ 2010 ~
最高レベルの
省エネ性能を実現し、
全般的な機能を向上。

時代の変化に対応した「第4世代ATM」

顔認証技術やAIなどの新技術を搭載し、
社会とお客さまのニーズの変化に対応した新型ATM『第4世代ATM』

ライフスタイルの変化、スマートフォンの普及、決済手段の多様化など、時代の変化に対応した第4世代ATMの導入を
2019年9月より開始いたしました。

第4世代ATMは、顔認証による本人確認やQRコード[※]読取りに対応し、現金入出金を主とした従来からのATM取引に留まら
ない、多機能型プラットフォームとして、新たなサービス、新たなATM利用スタイルの可能性を飛躍的に広げます。

また、AI等を活用した現金の需要予測の高度化や各種部品の故障予測を行い、更なる運営の効率化を目指します。

※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

変化への対応

選ばれるATMへ

独自性・差別化

新性能を集約したサブディスプレイ
付きの操作エリアを実装しました。
各機能の組合せにより、キャッシュ
レス決済やライフスタイルの多様化等、
変化する社会とお客さまニーズを捉
えた、さまざまな新サービスの実現
を可能にします。

基本の徹底

安心・安全な決済インフラを提供

セキュリティ・金融犯罪対策

デジタル化の進展に伴い、高度化・
巧妙化する犯罪に対し、セキュリティ
をさらに強化。いつでも、安心・安全
にご利用いただけるサービス提供を
行います。

更なる利便性の向上

使いやすさの追求

大きく見やすいディスプレイに、大き
な文字・余白のあるシンプルなデザ
イン、快適にご利用いただける環境
をご提供します。

・高性能カメラと高精度の顔認証技術により、迅速かつセキュアな本人確認を
実現可能に。

・つつみ込むような形状の大型パイザーにより、のぞき込みの不安を低減し、プ
ライバシー空間を拡大。

・電子マネーなどのチャージを可能に
する非接触ICの読取り機能に加え、
運転免許証やマイナンバーカード、パス
ポートなどの本人確認書類の読取りや、
QRコード[※]の読取り機能を実装。
・Bluetoothによる通信機能を実装し、
スマートフォンとの連携をスムーズに。



・AI活用しATMでの金融犯罪行為を自動で検知、
24時間監視を行うコールセンターへ通知。

AI活用



コ ンビニエントな口座や従来の概念にとらわれない 金融サービスで新しいお客さま体験を提供

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、
お客さまのライフスタイルに合わせてご利用いただける、「口座サービス」を提供しています。
さらに便利で、誰もが使いやすい口座や金融サービスを目指し、
お客さま一人ひとりに適した商品・サービスを新しいスタイルで提供することで、
新しいお客さま体験を実現していきます。

「Myセブン銀行」アプリ

セブン銀行では、スマートフォンアプリ「Myセブン銀行」を2020年4月20日に提供開始いたしました。「Myセブン銀行」アプリから口座開設のお申込みをすると、最短10分^{※1}で手続きが完了します。また、キャッシュカード到着を待たずにカードレスATM取引機能（「スマホATM」）による現金入出金・ローンサービスのお取引^{※2}が可能となります。さらに「Myセブン銀行」では、入出金明細の照会や、nanaco^{※3}のポイント・マネー残高の照会、デビットサービスの利用明細の確認や、ローンサービスのお申込み、「おつりで投資 トラノコ^{※4}」のアカウントと連携させ運用残高を確認することができます。

キャッシュカード 無しでATM取引



「Myセブン銀行」アプリから口座開設申込画面を開いて必要事項を入力するとともに、スマートフォンのカメラ機能でお客さまの顔と本人確認書類を撮影、送信することで本人確認手続きが完了します。

※1 日本国内で発行された運転免許証をお持ちのお客さまで、平日9:00～19:00に受付した場合の所要時間となります。当社連結子会社の株式会社バンク・ビジネスファクトリーが口座開設事務をRPA化することで、申込受付後、最短10分での口座開設を実現しました。

※2 ローンサービスのお申込みには所定の審査が必要です。

※3 株式会社セブン・カードサービスが発行する電子マネーです。

※4 当社持分法適用の関連会社、TORANOTEC投信投資顧問株式会社が運営するサービスです。

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。

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ができます。
定期預金	1万円から手軽にお取引ができます。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。



インターネットバンキングでの利用イメージ

ローンサービス

口座をお持ちのお客さまがお申込可能です（口座開設と同時のお申込みも可能です）。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。

※ 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「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。ご利用代金はお客さま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。

※ 国内・海外のJCB加盟店でのお支払いにご利用いただけます。



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。送金レートの確認や、世界各国の受取拠点の検索、さらには最大の送金先となっているフィリピン向け送金といった、海外送金に欠かせない機能が満載の「海外送金アプリ」も提供しています。海外送金アプリをはじめATM取引画面やお客さま窓口となるカスタマーセンターは、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さまも安心してご利用いただけます。

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
4. フィリピン最大の商業銀行BDO Unibank, Inc.との提携により、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安価な手数料でフィリピン向け送金が可能

社会の変化、技術の進化に対応した便利で使いやすいサービス

セブン銀行は、口座サービス以外にも、生活スタイルの多様化やシェアリングエコノミー等の普及も取込みながら、従来の概念にとらわれない新しい金融サービスを構築しています。働き方の多様化を金融面でサポートする「リアルタイム振込機能」は、企業が行う各種振込について、外部サービス事業者との連携（API接続等）により、即時振込を実行する機能です。例えば、働き方の多様化に伴い、企業がリアルタイム振込機能と連携する給与即時払いサービスを利用することにより、従業員は当日働いた分の給与をその日のうちに受取ることや、好きなときに好きなだけ受取ることが可能になります。口座を介さず現金を受取る「ATM受取」（現金受取サービス）は、eコマースの普及やシェアリングエコノミーの広がりなどによる、企業から個人への送金ニーズにお応えしたサービスです。お客さまは企業から電子メールなどで送付される番号をセブン銀行ATMで入力するだけで、いつでも現金を受取ることができます。また、銀行口座を介さないため、企業はお客さまの口座情報の収集・管理が不要となるなど、企業とお客さま、双方の利便性が格段に高まります。これからもセブン銀行は、毎日の暮らしの中に新しい時代の変化に即した新たな価値の提供を目指していきます。

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を安心して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

災害などでお取りし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、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。

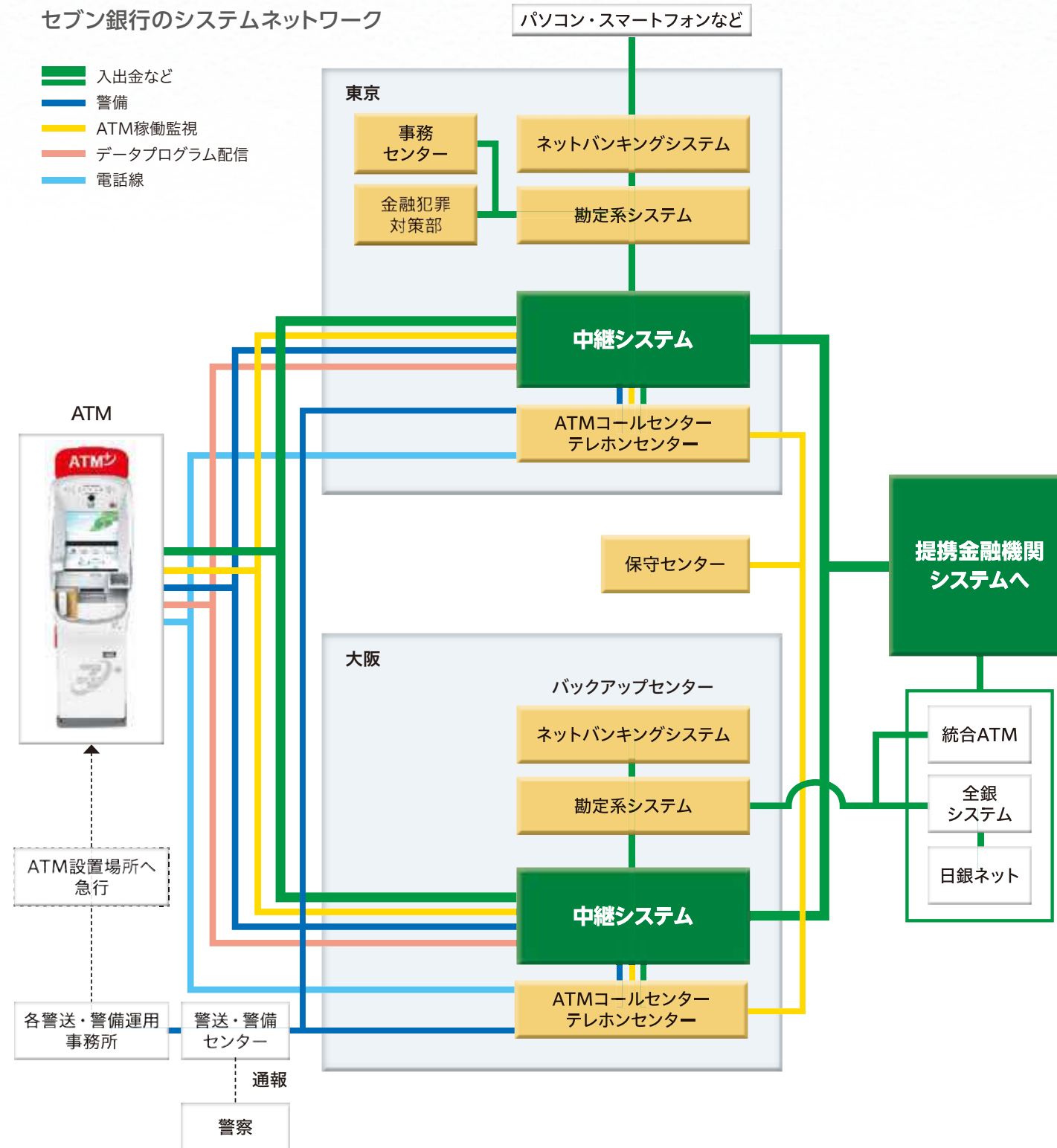
停電時の対応

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、万が一の停電に備えています。

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。

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。振り込め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。

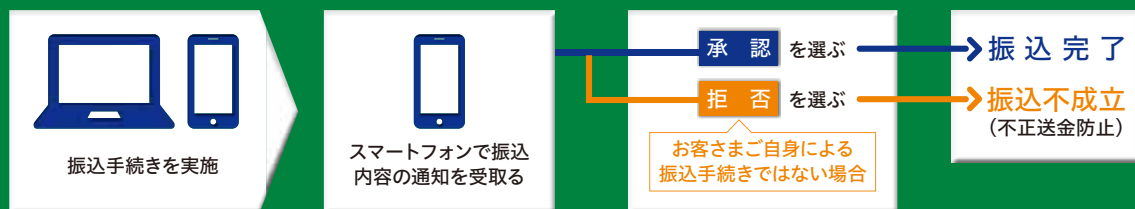
セブン銀行口座における対応

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}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。また、スマートフォンアプリ「Myセブン銀行」のご利用にあたっては、パスコードによる認証だけでなく、端末認証^{※2}を導入することで、より安全性を高めています。
- 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。

スマートフォン認証を使った振込の流れ



※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 端末認証：ログイン可能なスマートフォンを予め登録しておくことで、第三者による不正リスクを低減させます。

※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。

セブン銀行では

近年の外部環境変化（サイバー犯罪の高度化）や内部環境変化（システムのオープン化・クラウド化、事業の多角化等）により高まるサイバーセキュリティリスクを重要課題として捉え、金融犯罪対策部内に「サイバーセキュリティ対策室」を2020年4月に設置し、セブン銀行グループ横断的なサイバーセキュリティ対策の強化に取り組んでいます。