




セブン銀行の 価値創造

お客さま、社会への継続的な
価値提供の仕組み



セブン銀行の歴史

セブン銀行の原点と新しい価値づくりへの挑戦

セブン銀行の原点

「セブン - イレブンにATMがあったら…」

そんなお客さまの想いにお応えて2001年に誕生したセブン銀行。「いつでも、どこでも、だれでも、安心して」ご利用いただけるATMサービスの提供を通じ、安全かつ効率的な決済インフラの構築に努めてきました。

現在、ATMの設置台数は全国47都道府県に26,000台以上、1日約250万人のお客さまにご利用いただく、まさに社会インフラの一つへと成長しました。

創業時から大切にしてきたのはお客さまの立場に立って考えること。これこそがセブン銀行のゆるぎない原点であり、未来への原動力です。ATMを中心に、お客さまの「あったらいいな」の想いを超えた新たなサービスの実現に挑戦していきます。

金融サービスのイノベーションに挑戦

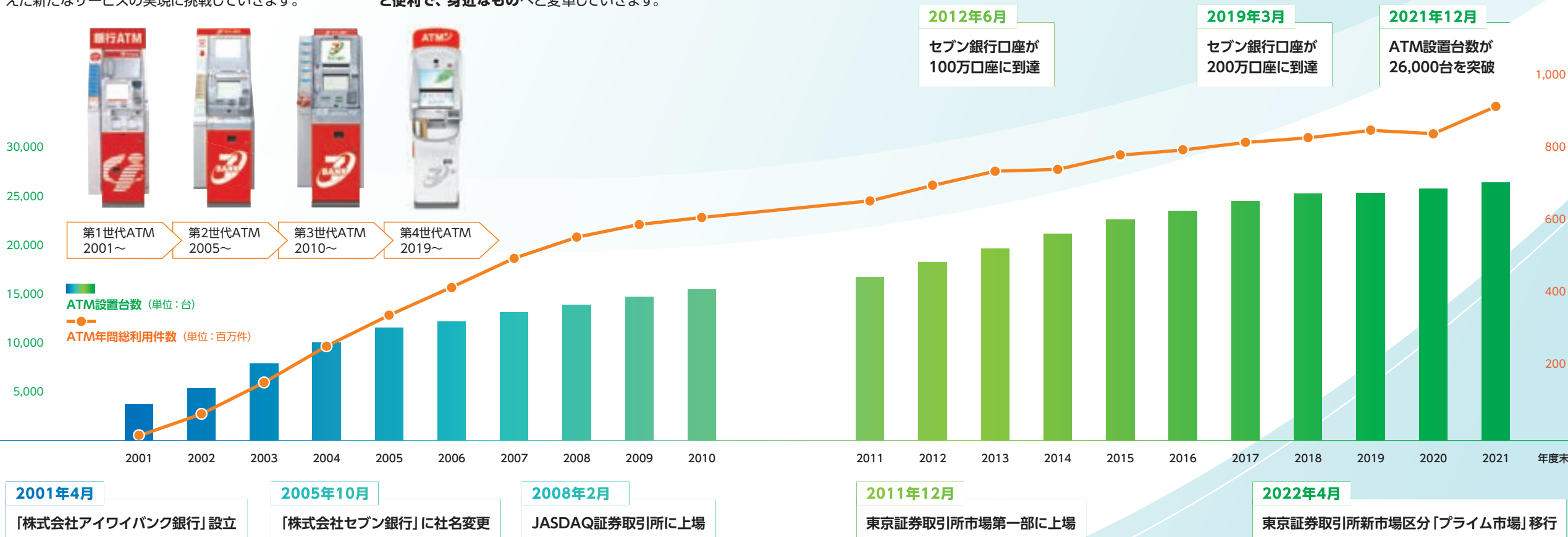
デジタル化の波は、電子マネーやキャッシュレス決済など、社会に大きな変化をもたらしました。セブン銀行では、2007年にATMで電子マネー『nanaco(ナナコ)』のチャージを開始。以来、スマートフォンだけで現金の入出金が可能な「スマホATM」や、銀行口座がなくても企業から個人へ送金できる「ATM受取」など、お客さまの利便性を追求した、日本初となるサービスを提供してきました。最近では、顔認証による本人確認を通じて、最短10分で口座開設が完了し、スマートフォンでATMの取引ができる「Myセブン銀行」アプリや、行政・医療サービスとの連携によるATMでのマイナンバーカード関連の取引もスタート。いくつかの日本初への挑戦を通して、セブン銀行は金融サービスをもっと便利で、身近なものへと変革していきます。

誰一人取り残されない社会へ

多様な人が多様な形で活躍する時代。視覚障がいのある方にも安心してご利用いただけるよう、2007年にATMに音声ガイダンスサービスを導入しました。また、政府主導の観光立国の推進により増加した訪日外国人旅行者向けに、ATMの海外発行カード取引にも対応しました。一方、日本で暮らす外国人の方が安心して母国等へ送金できる海外送金サービスや、ATM画面やコンタクトセンターでの多言語対応も充実させています。さらに、2020年には外国人居住者向けにクレジットサービスや目的別ローンなどの金融サービスを開始。あらゆるお客さまの利便性を追求し、多文化共生の実現に貢献しています。

日常の未来に新しい価値を生み出す

セブン銀行を取り巻く環境は大きく変化しています。社会の変化を事業機会と捉え、多様化するお客さまのニーズに対応していきます。海外ではこれまでのATM運営の知見を活かし、2012年の米国を皮切りに、インドネシア、フィリピンでATMビジネスを拡大しています。また、金融サービスで培ったノウハウを活かし、1,800社を超える企業の決済ニーズに対応。さらに、事務・システム一体の受託サービス、金融犯罪を防ぐ不正検知サービスの提供など、事業の多角化を進めています。子会社を含めたセブン銀行グループは、従来の銀行サービスの枠を超え、デジタル技術を活用しながら、日常の未来に新しい価値を生み出し続けます。



セブン銀行の競争優位と経営資源

セブン銀行は創業当時から、常にお客さまの立場で考え、さまざまな挑戦を続けてきました。いつでも、どこでも、だれでも、安心して使えるセブン銀行のATMサービスは、今や多様なニーズに応える社会インフラとしての役割を果たしています。それを支えるのがこれらの強みです。

1

全国を網羅するATMのネットワーク

当社のATMは、セブン - イレブンをはじめとするセブン&アイグループの各店舗に加え、空港や駅、商業施設、観光地等にも展開し、多くのお客さまの生活の中で多様なニーズにお応えしています。従来の現金入出金取引に加え、多様化する決済ニーズに対応した現金チャージ取引など、キャッシュレス化の流れの中でも、リアルとバーチャルの貴重な接点として、ATMの利用件数は増加し続けています。

社会インフラの役割を担うまでに成長したこのATMのネットワークは、当社ビジネスの根幹であり、当社独自の強みです。

社会インフラとしてのATM

全国**26,000台**以上
620社の提携ネットワーク
 一日約**250万人**が利用

挑戦し
企業続ける
文化イノベー
生みだすシヨンを
組織力

2

24時間365日稼働する止まらないATMの実現

当社のATMは、事業パートナーと共同で開発を行っています。常にお客さま視点で開発し、最高レベルの品質で製造されたATMは、24時間365日休むことなく稼働しています。

万が一のトラブルの際も、事業パートナーと一緒に迅速な復旧を行います。また、ATMの障害対応、機械警備、警備輸送などは、高い専門技術を持った事業パートナーとの連携が不可欠です。

ATMコールセンターでは、ATMの監視を24時間365日行い、ATMの稼働率は99.98%を実現しています。

事業パートナーとの信頼関係

高品質・多機能を
 実現する開発力
 徹底した警備・保守業務遂行力
 類を見ないシステム運用力



セブン&アイグループの一員として

3

グループシナジーの発揮

グループの**顧客基盤**
集客力をけん引する**ブランド力**
 圧倒的な**プレゼンス**



セブン&アイグループの各店舗へは1日あたり約2,220万人(2022年2月期)のお客さまがご来店されます。このグループの顧客基盤を活かし、お客さまの利便性を追求したユニークな金融商品サービスを開発・提供しています。「顧客視点」と「新たな挑戦」を常に意識し、従来の発想を超えて、お買い物と金融をシームレスにつなぐ新しい体験価値の提供にも取り組んでいます。更なるグループシナジーの発揮にむけて、グループ各社との連携を強化し、毎日の暮らしの中で、お客さまとつながる新たな価値を創造していきます。

銀行ならではの専門性と高度なDXの融合

4

サービスプラットフォームの確立

信頼性の高い**事務処理能力**
安心・安全な資金管理・資金移動
最先端の認証技術
高水準のセキュリティ機能



デジタル化社会の進展によって、金融のビジネスモデルも大きく変わっていきます。当社が展開してきたATMサービスに加え、これまで培ってきた銀行事務・システム、認証・セキュリティ、現金決済機能等、専門的なノウハウと高度なDXを組み合わせ、新たなビジネスの創出につなげていきます。また、当社のATMはマイナンバーカードや健康保険証など、行政・医療サービスと連携できるサービスプラットフォームです。こうした基盤を活かし、多様なお客さまニーズに対応し、今の時代に相応しいATM利用スタイルの開拓と更なる社会価値の拡大を目指します。

価値創造プロセス

セブン銀行が持続的成長を実現するためには、当社の強みを活かし、本業を通じた社会課題の解決によって、社会価値と経済価値の双方を高めることが不可欠です。パーパスの実現を目指し、第2の成長の礎を築くとともに、長期的な成長を支える経営基盤の構築にも取組み、企業価値の向上へとつなげていきます。



セブン銀行の長期ビジョン

いつの時代も必要とされる真の社会インフラへ

時代とともに、人々の生活様式も金融に対するニーズも変わっていきます。セブン銀行はこうした変化を好機と捉え、お客さまや提携金融機関をはじめとする多様なステークホルダーの皆さまと共に、より良い社会の実現と健全な事業の発展を目指していきます。

現在のセブン銀行

パーパス
(存在意義)

「お客さまの
「あったらいいな」を超えて、
日常の未来を生みだし続ける。」

目指す姿

「近くて便利」
「信頼と安心」を
実現するユニークな銀行

環境変化と重点課題への取組み

- デジタル決済の拡大によるセキュリティへの不安
- 金融犯罪の高度化・巧妙化
- 金融機関の業務合理化の加速（窓口やATMの減少）
- 金融インフラとしての信頼性・安心感への高まり
- 海外での決済ニーズの多様化

重点課題1：安心・安全な決済インフラの提供

- 価値観、ライフスタイルの多様化の加速
- 金融商品へのニーズ変化
- キャッシュレス化の進展

重点課題2：新しい金融サービスを通じた生活創造

- ダイバーシティ経営の推進
- 多様な人々がwell-being（ウェルビーイング）を実感できる社会

重点課題3：誰もが活躍できる社会づくり

- 気候変動リスクの増加
- 地球環境の持続可能性への危機意識の高まり

重点課題4：環境負荷の低減

- 日本で働く外国籍人口の増加
- 外国人居住者の生活基盤に課題

重点課題5：多文化共生の実現

これからのセブン銀行

ATM+の世界の実現

- 全国を網羅するアクセスタミナルとしてのATMの活用
- 多機能ATMと銀行業務サービスを組み合わせたプラットフォームの構築

あらゆる事業・サービスのDX化を支援し、生活者の利便性を高める

事業の多角化の加速

- 利便性を極めるUI/UXとユニークな金融商品の開発
- 外国人居住者・訪日外国人向けの金融アクセスの提供
- グループシナジーによる新しい顧客体験価値の創出
- 世界に広がるATMネットワークの活用

あらゆる人々の生活の中に必要な金融サービスをシームレスに提供する

サステナビリティ経営の確立

- 多様なステークホルダーとの協働
- 自然との共生社会の実現
- 健全な経営基盤の確立
- 多様性が活きる企業文化の醸成

あらゆる事業活動を通じ、社会課題の解決と企業価値の向上の双方を達成する

金融の枠を超えた幅広いニーズに対応できる社会インフラを提供する企業

これまでのセブン銀行

「セブン・イレブンにATMがあったらいいな」というお客さまの声から誕生

いつでもどこでも安心・安全にATMが使える世界の実現



戦略事業部
柏熊 俊克

特集

パーパスの実現を目指し、「ATM+」の世界を創り出す

～ATMが、あらゆる手続き・認証の窓口となる世界を創る～

セブン銀行は、第2の成長の具体化に向けて、従来のATMの概念を超えた「ATM+（プラス）」の世界を実現するためのプロジェクトチームを立ち上げ、新サービスの設計やさまざまな実証実験を開始しています。今回、プロジェクトチームのリーダーである柏熊さんに、「ATM+」の世界の概念や実証実験の方向性について、お話を聞きました。

**「ATM+」の世界の実現で
圧倒的なプレゼンス確立を目指す**

当社は、ATMを軸に身近な決済インフラとして、現金取引ニーズに応えるビジネスモデルでこれまで成長してきました。今後は、最も便利な社会インフラかつ多様なニーズに応えるサービスプラットフォームとして、ATMの提供価値を拡大することが、当社の次なる成長につながると考えています。

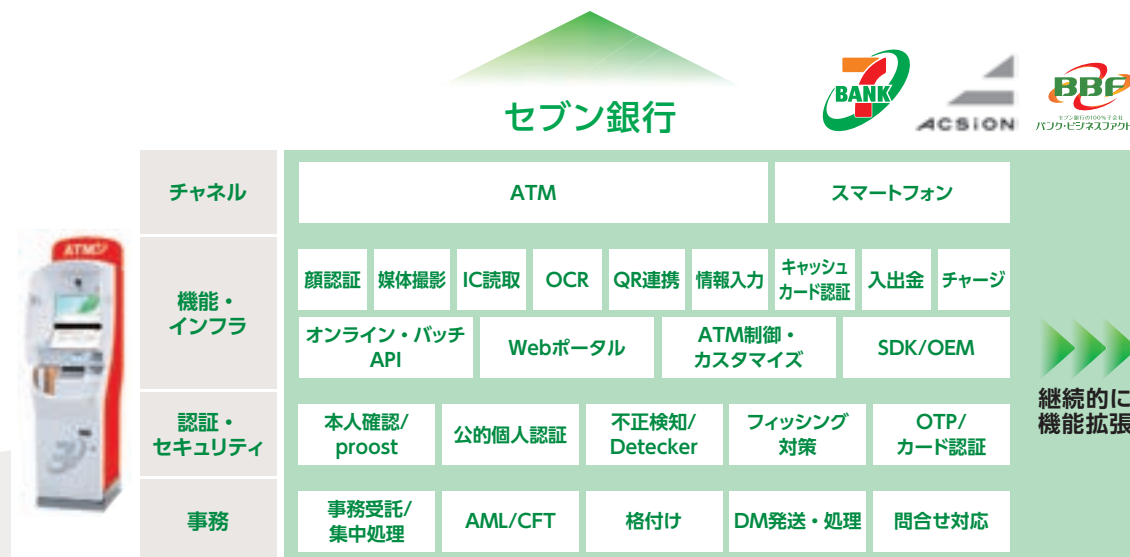
それを描くのが「ATM+」の世界です。セブン - イレブンを中心とした近くて便利な場所にあり、さまざまな機能を持つ当社のATMだからこそ実現できるサービスを、お客様の利便性を高めたいと考える金融機関や事業会社のお客様と共に創造することで、従来のATMの世界が大きく広がっていくと確信しています。それが当社の持続的成長にもつながると考えています。

こうしたコンセプトについては、新型ATM（第4世

セブン銀行の「ATM+の世界」

- 口座開設
- 住所など変更届
- 継続的顧客管理
- クレジット申込み
- 生保・損保加入
- 行政手続き
- ふるさと納税
- ホテルチェックイン
- ...

お客さま・提携先の両面に立ち、「あったらいいな」「できたら便利」を生み出す



代ATM)の開発時からありました。単なる現金プラットフォームではなく、さまざまなサービスを提供するサービスプラットフォームへの進化を実現するために、新型ATMは高精度カメラによる顔認証機能、QRコード*やICカード、運転免許証、マイナンバーカードなど本人確認書類の読み取り機能、スマートフォンへの情報発信機能等、他のATMには実装していない多様な機能が搭載されています。

新型ATMは、2019年9月より導入を開始し、現在、首都圏を中心に設置が進められています。こうした機能をさまざまなニーズに応じて活用することで、金融・非金融を問わないサービス提供も可能になり、当社が想い描く「ATM+」の世界を実現できると考えています。

* QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

**過渡期だからこそATMビジネスに
大きなチャンスがある**

一方で、当社を取り巻くビジネス環境を考えると、金融機関の再編やデジタル化が一層加速することは間違いのないと考えます。現在はデジタル社会へと移行しようとする過渡期です。完全に移行できないからこそ、当社のATMビジネスにとって大きなチャンスがあると考えています。

2022年度に当社が行った個人向けの調査では、銀行の諸手続きや本人確認業務を行う上で今後期待するチャンネルとして、スマートフォンやPCに続きコンビニATMが上位に入り、窓口や郵送等のリアルチャンネルを上回る結果が出ました。現在の日本国内におい

てスマートフォンの普及率は高い水準である一方で、さまざまな手続きをスマートフォンやPCで行うことを難しいと思われるお客さまが多く存在しており、ATMの利用機会はまだ拡大の余地があると思います。しかし、多くの金融機関では支店に加え、ATMへの積極投資を減らしており、設置台数も減少傾向にあります。代わりに当社のATMをあたかも自社チャネルとして活用いただくことで、その金融機関のお客さまの利便性が保持され、さらに新たなサービスの窓口として活用いただける環境が出来上がります。こうしたATM利用のマーケットを新規開拓できれば、人々が活用する有効なチャネルの一つとして、ATMの価値も見直されると信じています。

機関の皆さまに、ATMの新たな価値提供というコンセプトが理解されにくいことです。多くの人たちにとって、ATMは入金取引を主とした現金プラットフォームとしか認識されていないからです。

だからこそ、地方銀行や事業会社、自治体の皆さまとの実証実験等を通じて、提携先企業とのお客さまの双方に、利便性の高い顧客体験と業務効率の改善を実現するATMサービスを実感していただきたいと考えています。まだ、対象エリアは限定的ですが、さまざまな実証実験の積み重ねがマーケットの開拓だけでなく、「ATM+」の世界の実現にもつながっていくと確信しています。

実証実験を積み重ね、ATMの新たな利用を示していく

「ATM+」の世界の実現に向けた大きな課題は、ご利用いただく金融機関や一般事業会社、行政・医療

地方銀行が抱える課題の解決に向けて複合的なサービスインフラの提供を目指す

現在、地方銀行は支店・ATMの統廃合やデジタル化による業務合理化を推進しています。こうした施策を推進する中で、支店・ATMの統廃合によるお客さ

まのタッチポイントの減少、ITを苦手とするお客さまの支援といった課題が浮き彫りになっています。また、マネー・ローダリング等防止に向けた各種法令対応は不可欠な取組みの一つです。

地方銀行の事業環境が大きく変化している中で、多様化するお客さまのニーズへの対応や顧客接点の強化、金融機関に強く求められている顧客管理（カスタマー・デュー・ディリジェンス）等のマネー・ローダリング対策強化など、地方銀行は多くの経営課題を抱えています。

地方銀行の課題解決に貢献するために、当社は全国26,000台以上のATMネットワークを活用し、現金の入出金取引だけではなく、複合的なサービスインフラの提供に向けて、さまざまな取組みを進めています。

例えば、日常生活を送る中で、銀行の支店等に行かなくても、口座開設や引越し時の諸届、Web・アプリでのバンキングサービス開始時の認証・暗証番

号ロック解除といった、煩わしい手続きを誰でも簡単に近くのセブン - イレブン等で処理できる世界を目指しています。

第1弾として、引越し時の諸届（住所、電話番号、メールアドレスの届出情報の変更）をATMとスマートフォンを組み合わせた方式でスタート。まずはお客さまの受容性確認やUI/UX検証を進めています。

事業会社に向けてはお客さまの接点を増やすタッチポイントとしてATMを提供

事業会社は、大きく「デジタル化をこれから本格的に推進される企業」と、「デジタルを中心としたビジネスモデルに取り組まれている企業」に分けられると考えます。

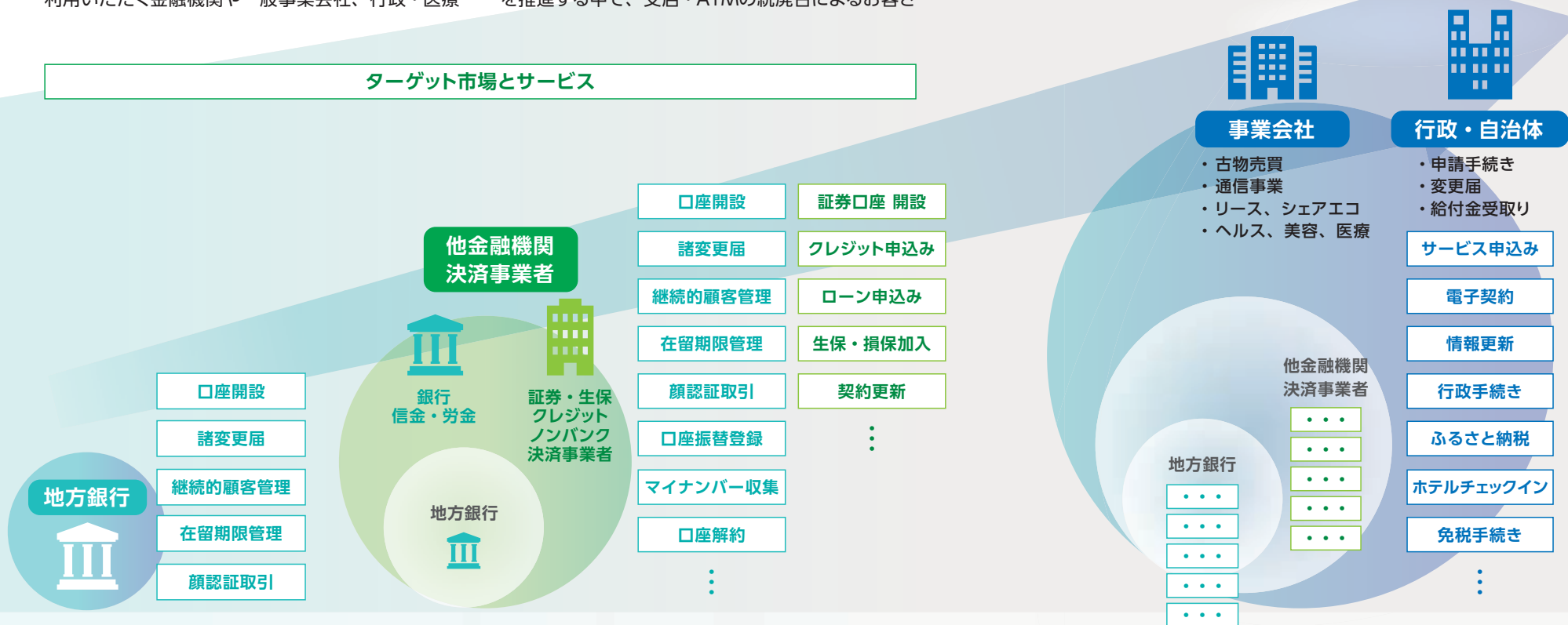
まずはデジタル化をこれから本格的に推進される企業に向けて、前述の地方銀行の取組みと同様のサービス提供していきます。お客さまの接点を増やすタッチポイントとして、これまで店舗窓口や郵送等で対応していた業務のデジタル化を進めるのと併せて、お客さまが簡単・便利に、リアルで手続きできるチャネルとして、セブン銀行のATMを活用いただければと思います。

実証実験では、サービス初回申込手続きやサービス申込時の不備対応チャネルとして、活用いただく実証実験を進めています。

来庁せずにセブン銀行ATMで給付金受取等の手続きができる世界の実現を目指す

地方自治体に向けたサービスでは、役所への来庁や郵送等の煩雑な対応をすることなくATMにて簡単に手続きができる仕組みをさまざまなFinTech企業の皆さんと開拓していきたいと考えています。例え

ターゲット市場とサービス



ば、自治体の給付金等が、全国のATMで受け取れるようになれば、住民の皆さまは自治体窓口の受付時間に縛られず、買い物のついでに近くのセブン・イレブン等で手続きを済ませることができます。また、帰省や里帰り出産時等でも、場所を選ばず、いつでもどこでも手続きが可能となります。さらに、当社の子会社である株式会社セブン・ペイメントサービスの口座不要で送金できるATM受取りサービスを組み合わせることで、自治体の審査や口座確認業務の合理化が図れると考えています。

実証実験では、東京都渋谷区や兵庫県加古川市、ガブテック系のプラットフォーマーと共創し、申請のデジタル化とATMでの給付金等の受取りの可能性について、需要の確認とサービス性評価を進めています。

**さまざまなバックグラウンドを持つ
有志メンバーで構成された
プロジェクトチームで推進**

社内では、2021年度より「ATM+」の世界の実現に向けたプロジェクトチームを立ち上げています。こ

のプロジェクトチームは、トップダウンで決められた組織ではなく、若手有志を中心としたメンバーで構成されています。さまざまなバックグラウンドを持つメンバーが知恵や意見を出し合い、同じゴールを見据えて、このプロジェクトに参画しています。私自身、未熟ながらプロジェクトリーダーとしての期待に応えるべく、メンバー一人ひとりの知見や経験など強みを引き出し、組み合わせながらプロジェクトを力強く推進したいと考えています。

これからも社会変革は続きます。その変革の波をうまく捉えて、お客さまのニーズを満たす「ATM+」の世界につながっていきたいです。そして、ATMがサービスプラットフォームとして確立することで、新たな機能を組み込めるサードパーティーに参画いただき、新たな社会インフラとしてのATMネットワークを創造したいと考えています。それが当社のパーパスである「日常の未来」を生みだし続けられることの実現だと信じています。

今後とも「ATM+」の世界の実現を目指す当社の取り組みにご期待ください。

