セブン銀行の成長戦略

第2の成長に向けた
ロードマップの進捗

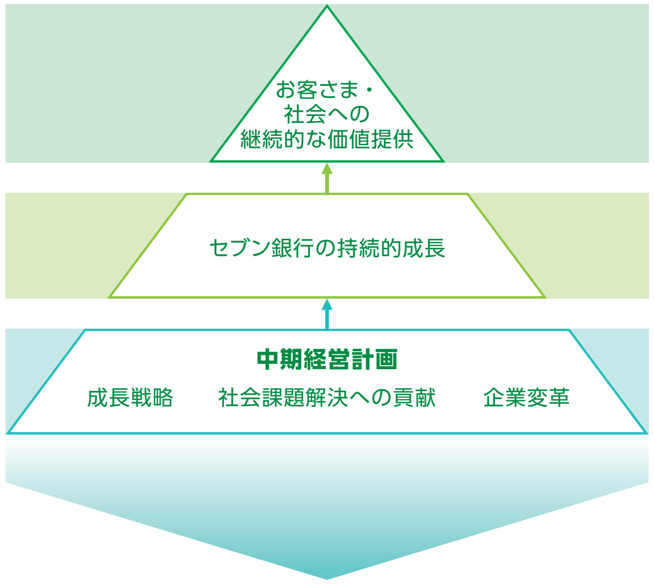
中期経営計画（2021～2025年度）の概要と振り返り

中期経営計画が目指す姿

■ セブン銀行の経営の考え方

時代とともに変わりゆく社会に寄り添い、お客さまに継続的な価値提供を実現すること。それがセブン銀行の持続的成長につながります。

2021年度からスタートした中期経営計画では、2025年度までの5年間を第2の成長を具体化する期間と位置付け、「成長戦略」、「社会課題解決への貢献」、「企業変革」を3つの柱とし、「近くて便利」、「信頼と安心」を実現するユニークな銀行として、人と社会を支え続ける新たな取組みに挑戦し続けていきます。



■ 計画の全体像

成長戦略

- 現金プラットフォームからATM+（プラス）への進化
- 強みを活かしATMに次ぐ成長領域を拡大（事業の多角化）

国内事業	中核	ATMプラットフォーム戦略
国内事業	成長	リテール戦略
国内事業	成長	法人戦略
海外事業		海外戦略

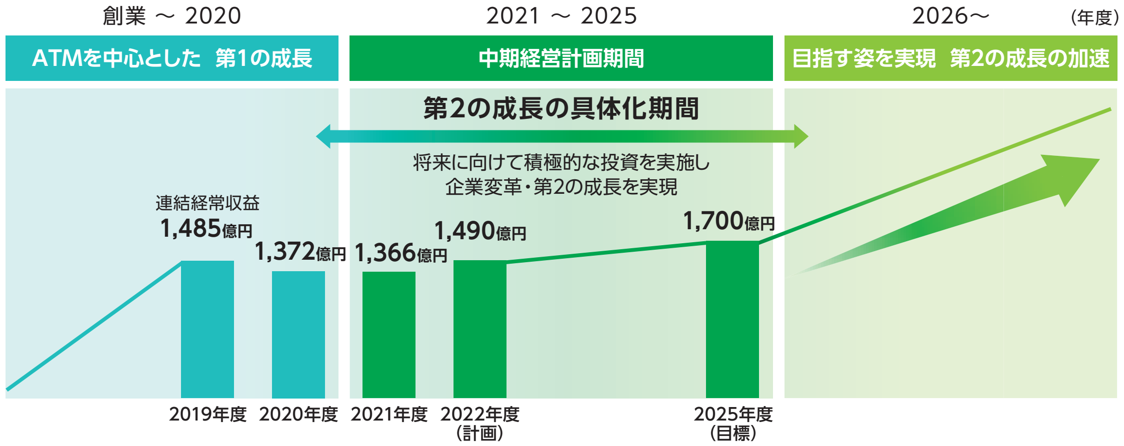
社会課題解決への貢献

- サステナビリティ推進の基本方針・体制の見直し
- 5つの重点課題への取組みをさらに発展
- 環境課題解決に向けたグループ・委託先との協働

企業変革

- 自律型人材が活躍できる組織への変革
- データ利活用、効率化を意識したビジネスモデル・プロセスの変革

■ 計画期間の位置付け

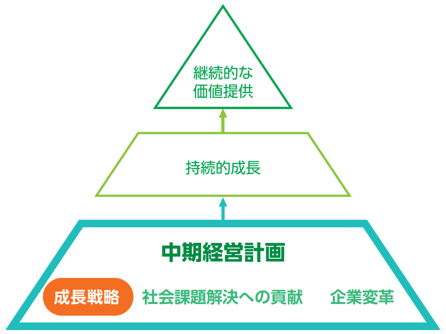


中期経営計画における成長戦略

中核領域であるATMプラットフォーム戦略は、キャッシュレス社会、デジタル化の加速に対応した「あったらいいな」を超えるATMサービスへのバージョンアップを具体化していきます。

成長領域の一つ、リテール戦略ではセブン&アイグループとの連携強化とユニークな金融サービスを展開していくほか、外国人居住者に向けた海外送金サービスや金融サービスを展開していきます。

法人戦略では銀行業務運営で培った知見を活かした事務受託事業やセキュリティサービスを展開し、事業の拡大に取組んでいます。

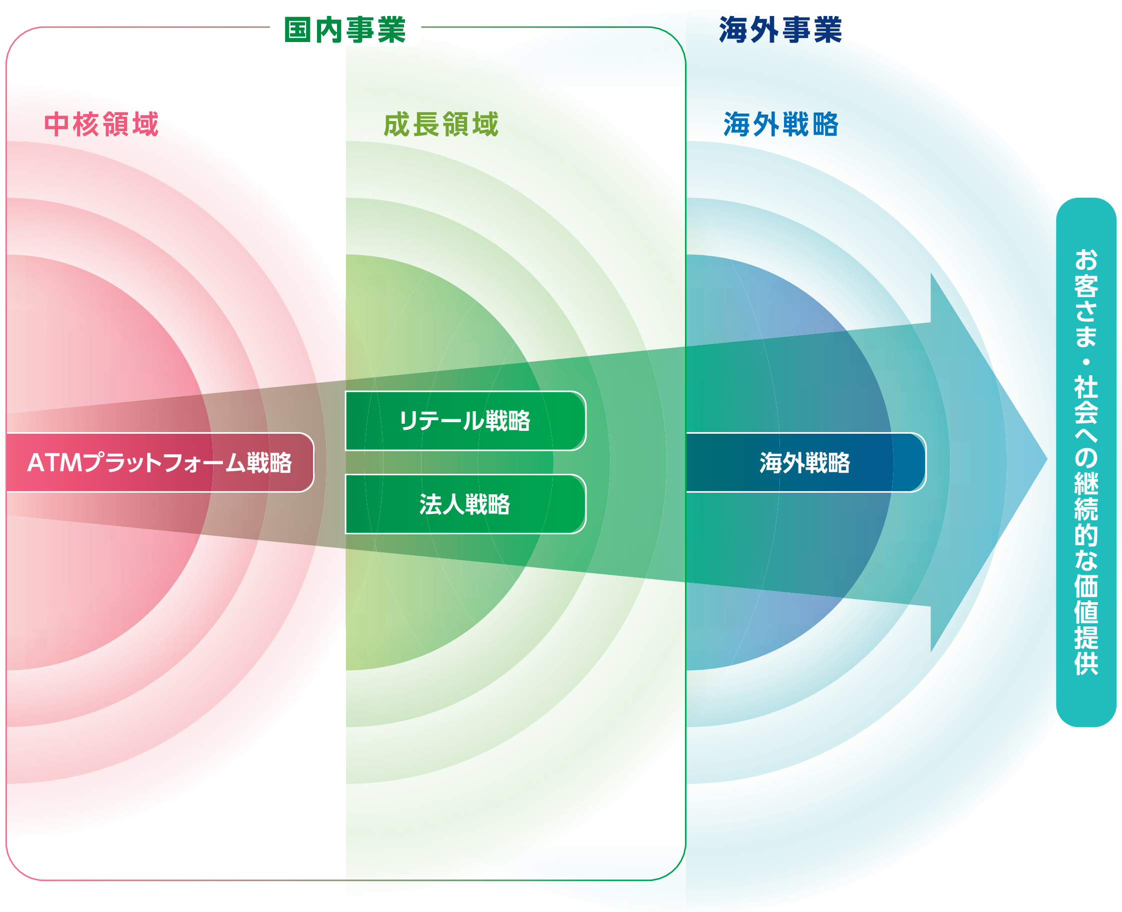


さらに、これまで培ったATM運営のノウハウを活かし、米国・アジアにおいて連結子会社を通じてATMビジネスのグローバル展開を進めてまいります。

その後、ATMを利用されるお客さまのデータ等を利活用するなどし、多層的に金融サービスを展開していきます。

事業の多角化を進め第2の成長を具体化させる

成長戦略と事業領域の広がり



ATMプラットフォーム戦略（中核領域）

中期経営計画（2021-2025）に掲げる「成長戦略」のうち「ATMプラットフォーム戦略」では、新たなステージに向けた「バージョンアップ」に挑戦し、ATMの社会的価値の拡大を追求していきます。

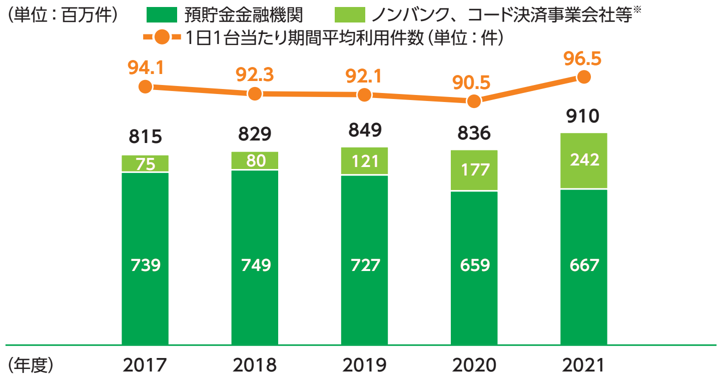
キャッシュレス社会におけるATMのプレゼンスを確立

キャッシュレス化の加速に伴い、電子マネーやスマートフォン決済への現金チャージの取引件数が増加しています。また、新たに自治体が発行する地域通貨との提携も拡大しています。

一方で、商業施設や交通施設からは、現金チャージができるセブン銀行ATMの設置を求める声が広がっています。

デジタル社会への身近な入り口としてATMのプレゼンスを従来以上に拡大していきます。

ATM利用件数と内訳

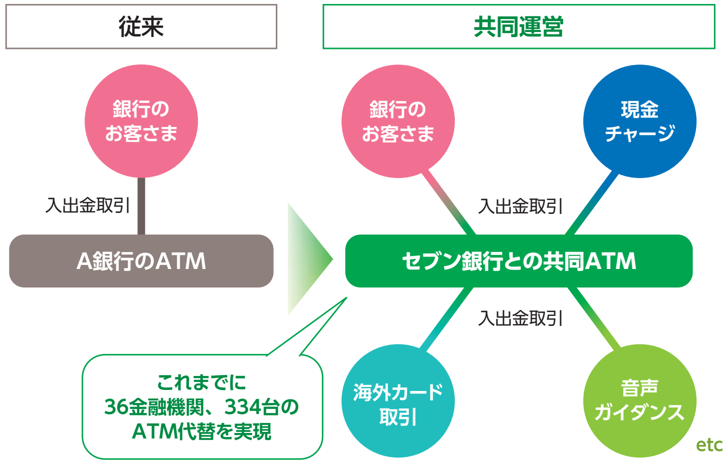


※ ノンバンク等は、証券会社、生命保険会社、クレジット会社、信販会社、消費者金融会社、コード決済事業会社等の合計

主要な駅等にも設置

金融機関の合理化を支援

銀行等が店舗再編等により合理化を促進する中、セブン銀行がこれまで培ってきたATMの豊富な運営ノウハウを活かし、銀行とのATM共同運営を進めてまいりました。セブン銀行とのATM共同運営により、銀行等にとっての運営コスト低減だけではなく、利用されるお客さまの利便性の向上にも寄与していきます。



東邦銀行との共同ATM
（ヨークベニマルに設置）

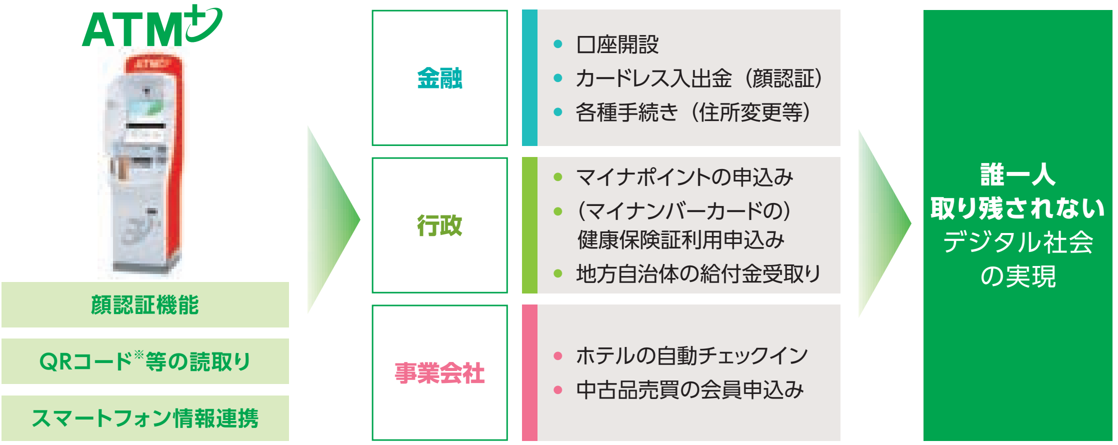
現金プラットフォームからサービス・プラットフォームへ進化

金融機関や行政の分野でデジタル化が加速しています。これまで銀行や行政の対面の接点で行っていた多くの手続きがスマートフォンでできるようになりました。

セブン銀行はスマートフォンの操作に不慣れな方も、そうではない方も多様な選択肢から自分に合った方法を選べるデジタル社会にしたいと考えています。

全国26,000台以上、身近にある安心・安全なATMを通じ、金融・行政その他の手続きができるようサービスを拡充していきます。

ATM+（プラス）を通じて「誰一人取り残されない」社会のデジタル化を実現していきます。

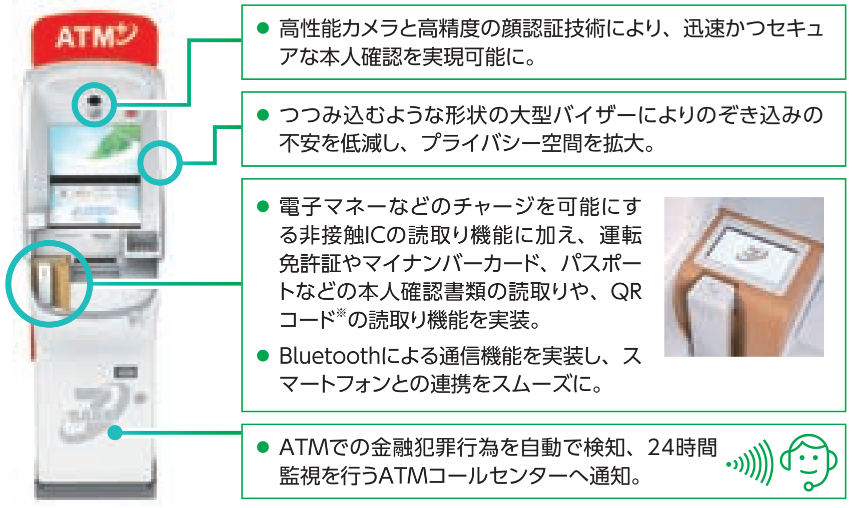


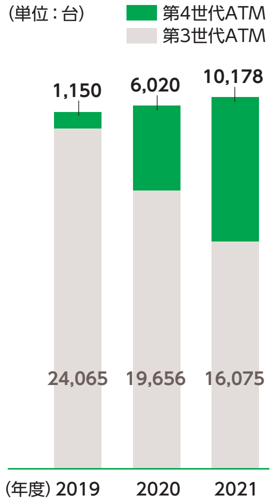
※ QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

注）本格展開に向けて実証実験中（2022年3月末現在）

第4世代ATMへの入替え

ATM+（プラス）の機能を備えた第4世代ATMは、2019年9月より関東圏から順次入替えを進めており、2024年度に全国26,000台以上の入替えが完了する予定です。2022年3月末時点で全体の約4割、1万台以上の入替えが完了しています。



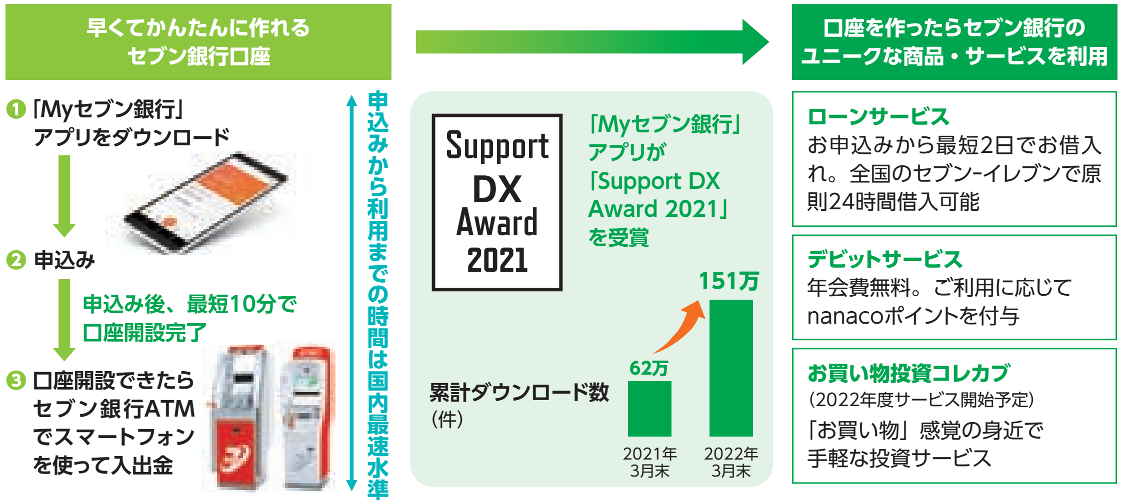


リテール戦略（国内成長領域①）

「リテール戦略」では、個人のお客さまの日々の暮らしを支えるため、従来の概念にとらわれない革新的な金融サービスを提供していきます。

銀行サービスの品揃えの強化

総合流通業のDNAをもつセブン銀行ならではのユニークな商品性を追求し、与信・投資・保険等の分野で品揃えを強化していきます。また、セブン&アイグループに来店する1日約2,220万人のお客さまに利用していただくため、グループとの連携強化を図っていくことも今後の重要な課題となります。



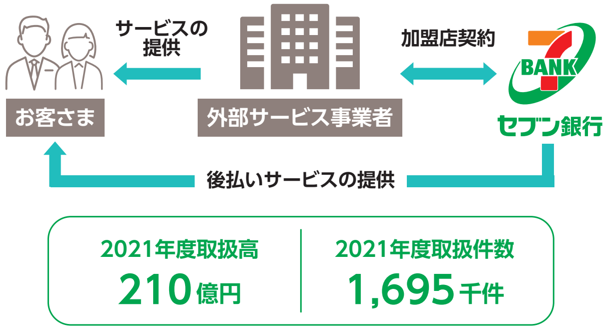
セブン銀行後払いサービスを提供開始

eコマースの普及とともに「後払い決済」(BNPL※) 市場における (後払い決済サービスの提供事業者の) 取扱高は、2025年度には約2兆円規模まで拡大するといわれています。

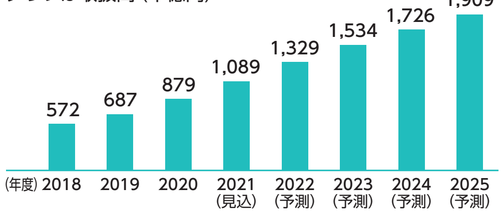
セブン銀行は、2019年9月より外部サービス事業者 (プリペイドカード発行事業者) に向けて「セブン銀行後払いサービス」の提供を開始しました。2021年度の取扱高は210億円に達しています。

セブン銀行が培った小口与信ノウハウと身近なATMでいつでも返済いただける利便性を活かし、更なるサービス拡大を目指していきます。(詳細は47ページ参照)　※ Buy now pay laterの略称

セブン銀行後払いサービス



国内「後払い決済サービス」市場規模推移と予測
グラフは取扱高（十億円）



注1）後払い決済サービス提供事業者取扱高ベース
注2）2021年度見込値、2022年度以降予測値（2022年3月現在）
出典：株式会社 矢野経済研究所
「EC決済サービス市場に関する調査を実施（2022年）」

法人戦略（国内成長領域②）

「法人戦略」では、FinTechをはじめ金融業界におけるサービス・プレイヤーのボーダーレス化が進み、最新のデジタル技術を駆使した新たな決済手段が生み出される中、ATMをはじめとするセブン銀行の強みを活かした便利で安全なサービスの開発にも挑戦していきます。

新たな資金決済の仕組みを提供【B to B：直販ビジネス】

連結子会社の株式会社セブン・ペイメントサービスが提供する「ATM受取」は、銀行口座を介することなく、企業からの送金を現金や電子マネーで受け取ることができるサービスです。返金や前払いの報酬のほか、キャッシュバック・キャンペーンや保険金の受取等、利用用途は拡大を続け、2022年3月末現在で、契約社数は570社に拡大しました。

また、原則24時間365日給与等を受取ることができるリアルタイム振込サービスは、コロナ禍で雇用形態が多様化する中、さまざまな企業からの申込みが増えています。

金融機関等のデジタル化、合理化を支援【B to B to X：プラットフォームビジネス】

連結子会社の株式会社バンク・ビジネスファクトリーと株式会社ACSiON (アクシオン) は、これまでセブン銀行が培ってきた銀行事務やセキュリティに関するノウハウ・プロダクツを活用し、金融機関等へのサービス提供を拡大しています。

2021年8月のFATF (金融活動作業部会) 報告書において、金融機関はマネー・ローンダリング対策の整備強化を強く求められています。両社からのサービス提供を通じて、さまざまな金融機関の支援に積極的に対応していきます。

株式会社セブン・ペイメントサービス	株式会社バンク・ビジネスファクトリー	株式会社ACSiON
決済機能　ATM受取・ATM集金	BPO　事務受託サービス	セキュリティ　プラットフォーム提供
新しい金融サービスを通じた「生活創造」を。	銀行品質の安心・安全なBPOを実現	世界を公正に。make world be honest
全国のセブン銀行ATMで原則24時間365日利用可能な、企業からの送金受取りサービス（ATM受取）や集金サービス（ATM集金）を提供しています。	銀行事務運営のノウハウを活かした事務やアンチ・マネロン対策の受託サービスや、RPAを活用した事務プロセスの最適化支援を行っています。	不正検知サービスとオンライン本人認証サービスのプラットフォームを展開し、金融インフラの安定と発展を目指しています。
取引社数※ 570社	取引社数※ 32社	取引社数※ 46社

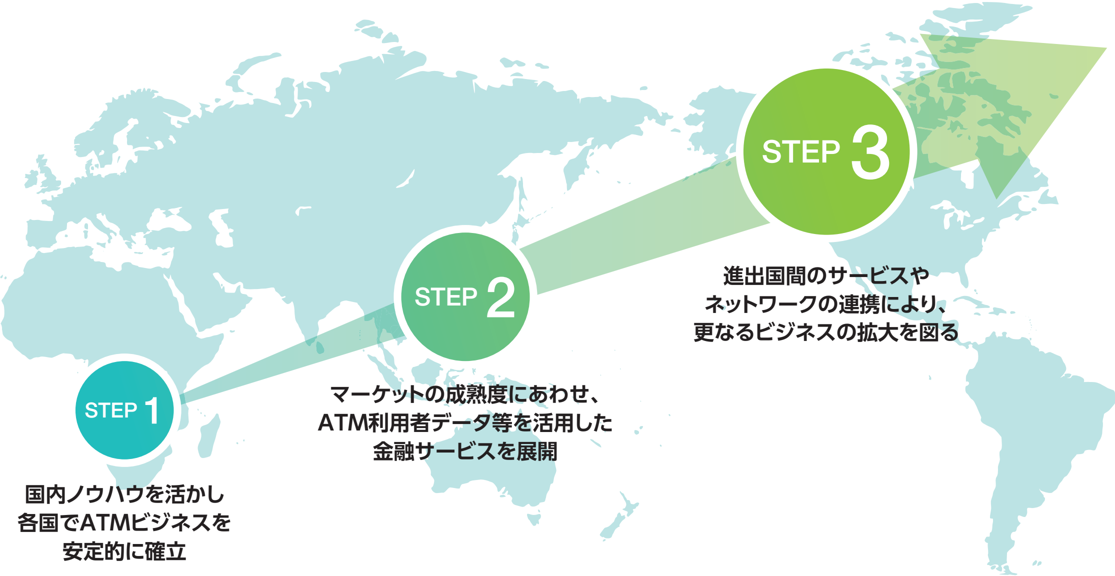
※ 取引社数は2022年3月末時点です。

海外戦略

「海外戦略」では、ATMサービスを入り口として多層的な金融サービスを展開していきます。

これまでのATM運営のノウハウを活かし、米国、インドネシア、フィリピンでATMサービスを展開しています。ATMサービスの安定稼働を実現するため、ATM設置台数と提携先の拡大を着実に進め、各地域における決済ニーズに即したATMネットワークの構築を図っています。

ATMビジネスを入り口として各国へ多層的に金融サービスを展開

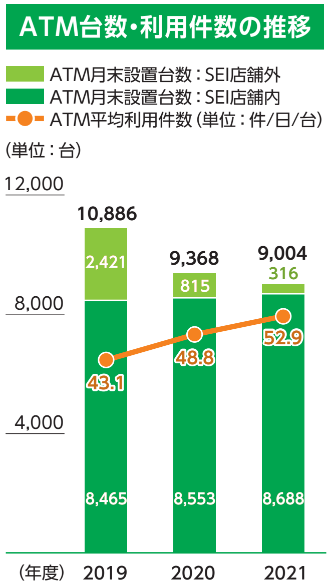


米国

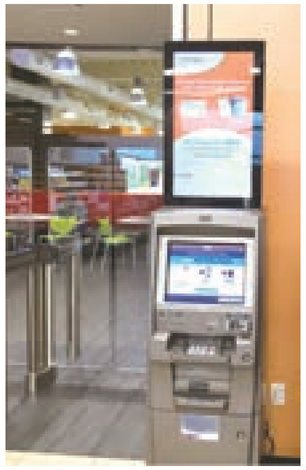
米国の連結子会社FCTI,Inc.は米国内に約9,000台のATMを展開しています。

2022年2月にはセブン‐イレブン店舗以外に設置されていた低採算ATMの整理を完了し、財務体質の改善を実現することができました。充実したATMネットワークを基盤とした安定的なATMサービスの提供に加え、今後は、ATMビジネスを切り口とした多層的な金融サービスの展開を進めていきます。

また、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。



注）米国のATM利用件数は残高照会を含む



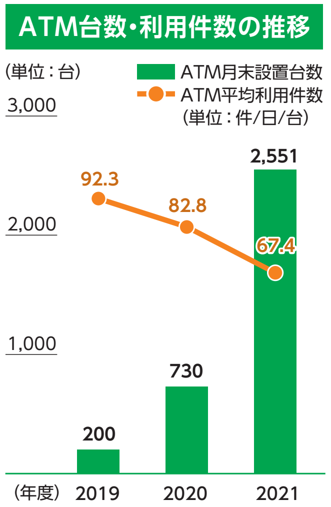
インドネシア

インドネシアの連結子会社PT. ABADI TAMBAH MULIA INTERNASIONAL（以下、ATMi）は、現地のコンビニエンスストアを中心に約2,550台のATMを展開しています。

世界第4位の人口を誇り、金融サービスの普及が拡大するインドネシアではATM需要が急速に高まっています。

また、昨今の現地コンビニエンスストアの積極的な出店を背景に、同社には多くのATM設置の要望をいただいています。

こうした声に応え、ATMiは今後もインドネシア国内のさまざまな地域へATM展開を拡大し、金融サービスの普及に貢献してまいります。



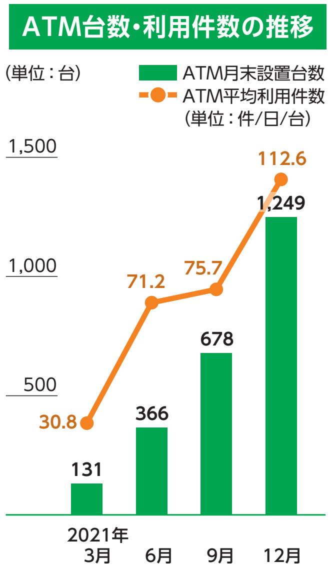
注）インドネシアのATM利用件数には残高照会を含む

フィリピン

フィリピンの連結子会社Pito AxM Platform,Inc.（PAPI）は、2021年2月よりフィリピン国内でのATM運営事業を開始しました。

2021年度は新型コロナウイルス感染症の拡大により外出禁止令が発令されるなど厳しい環境が続きましたが、計画どおりATMの設置を進めることができました。現在は、フィリピン国内のセブン‐イレブン店舗に約1,250台のATMを展開し、利用件数も順調に増加しています。

今後は、フィリピン国内のセブン‐イレブン約3,000店舗を対象にATMの設置を進める一方で、提携銀行を広げることで更なる利用件数の増加を目指してまいります。



注）フィリピンのATM利用件数には残高照会を含み、売上入金を除く

財務・資本戦略

将来の成長に向けた成長投資と安定的な株主還元の両立を目指します。

方針

当社は持続的成長を図るため、強固な財務基盤を維持しながら、継続的な成長投資の実行と安定的な株主還元を両立させることを方針としています。

強固な財務基盤

1 自己資本比率

2022年3月末
（連結・国内基準）
47.31%

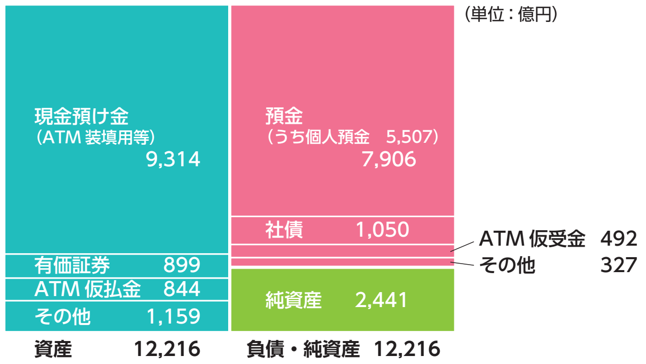
2 格付（長期）

S&Pグローバル・レーティング（S&P）	A
格付投資情報センター（R&I）	AA-

3 バランスシート

中核事業である国内ATMビジネスに必要なATM装填用現金は、当社口座をお持ちのお客さまの預金を主な原資としています。
今後の金利上昇に備えるため、売上金入金・現金チャージ等による入金取引を活用し、ATM装填用現金にかかる資金効率の向上を図ります。

財務状況〔連結〕　貸借対照表（2022年3月末）



財務目標

■ ATMの進化と事業の多角化で「第2の成長」に確かな道筋を

中期経営計画における「第2の成長」を実現するためには、ATMの進化、事業の多角化などにより、先ずは新たな収益機会を創出する必要があります。
中期経営計画終了年度（2025年度）において連結経常収益1,700億円を目指します。収益目標達成のために先行して積極的な投資を行いつつも、同時に経営効率を高めることで、連結経常利益350億円、ROE（自己資本利益率）は8%以上を目指してまいります。

中期経営計画主要KPI

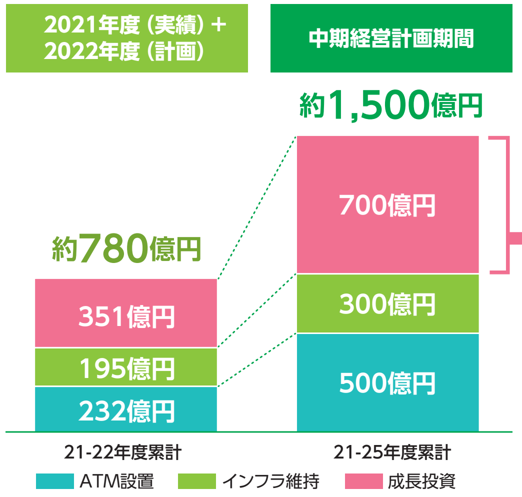
	2025年度目標		2022年3月期(実績)	2023年3月期(見通し)
連結経常収益	1,700億円	中期経営計画期間中の年平均成長率：5%	1,366億円	1,490億円 (前年比：+9%)
（国内事業）	1,250億円		1,120億円	
（海外事業）	450億円		246億円	
連結経常利益	350億円		282億円	280億円
EBITDA※	600億円		446億円	480億円
ROE	8%以上		8.7%	—

※ EBITDA=経常利益+減価償却費

財務戦略

■ 将来の収益拡大に向け、成長領域への投資を加速

中期経営計画期間において総額1,500億円の投資を行います。
成長に向けた投資に約700億円、基幹ビジネスに関わるシステム更改等のインフラ維持に向けた投資に約300億円、新型ATMへの投資に約500億円を計画しています。
なお、成長投資のうち、国内成長領域に300億～400億円、海外事業に200億～250億円、企業変革推進には50億～100億円を想定し、計画的に投資を行っていきます。
2021～2022年度累計計画では中期経営計画での投資総額、約1,500億円の約50%となる780億円の投資を計画しています。



投資内容

- 成長戦略・企業変革の推進等を目的とした成長投資（700億円規模）
- 第4世代ATM設置を推進し、「あったらいいな」を実現するインフラを整備

成長投資の主な内容

- **国内成長領域への投資**（300億～400億円）
- **海外事業への投資**（200億～250億円）
- **企業変革推進への投資**（50億～100億円）

株主還元

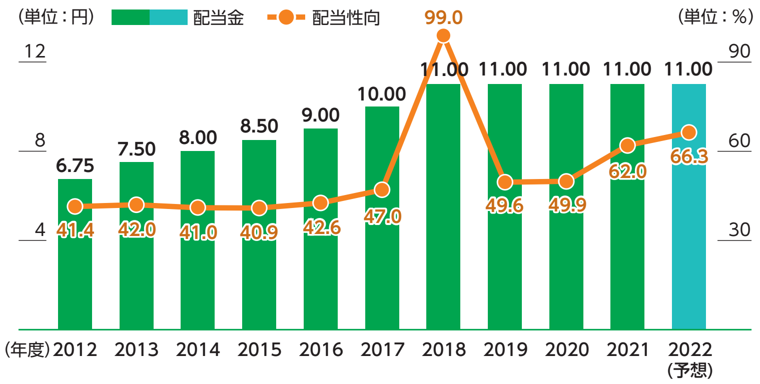
■ 強固な財務基盤を維持し、安定的な株主還元を

セブン銀行は、強固な財務基盤を背景に、安定的・継続的な配当を維持してきました。中期経営計画期間においても、実額にも配慮しつつ、安定的・継続的な配当を目指していきます。将来の成長へ向けた積極投資をキャッシュフロー※でしっかりと賄いながら、配当性向40%以上を維持し、安定的な株主還元を同時並行で進めていきます。　※ キャッシュフロー：当期純利益+減価償却費

基本方針

強固な財務基盤を背景に
配当中心の
安定的・継続的な
株主還元を維持

配当性向



IRコミュニケーション

緊密な対話の促進

私たちは、株主・投資家の皆さまに対して、財務状況や経営戦略に関する正確な情報をお伝えし、事業活動への理解を深めていただくことを目指しています。株式市場の評価を経営に活かし、さらに緊密なIRコミュニケーションを形成することで、企業価値の向上につなげていきます。

■ Web

ディスクロージャー・ポリシーについては、下記のWebサイトに掲載しています。

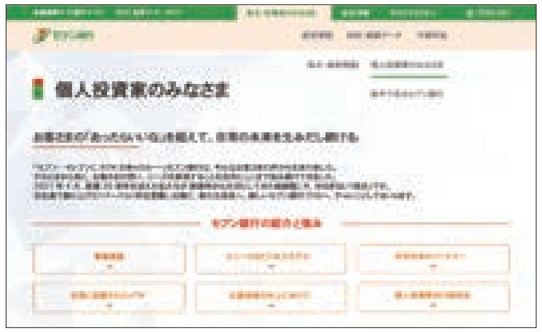
https://www.sevenbank.co.jp/ir/policy/

■ 株主・投資家の皆さまとのコミュニケーションを深めるために

セブン銀行は、株主・投資家の皆さまにより理解を深めていただくため、法定開示の範囲にとどまらない積極的な経営情報公開に努めています。

対話の基盤となるツール一覧

- アナリスト、機関投資家向け決算説明会の動画、音声および書き起こしの配信(日本語・英語)
- 統合報告書(ディスクロージャー誌)の発行
- Annual Report(英語版)の発行
- 「株主の皆さまへ」の発行
- 個人投資家向けWebページの掲載
- 個人投資家向けIR説明会の開催(オンライン)



個人投資家向けWebページ

IRカレンダー(2021年度の主な実績) ※ アナリスト、機関投資家向け

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
決算関連		●決算発表 ●決算説明会(電話会議※)	●定時株主総会		●第1四半期決算発表 ●電話会議※			●中間決算発表 ●決算説明会(電話会議※)			●第3四半期決算発表 ●電話会議※ ●個人投資家向けIR説明会	
ツール コミュニケーション				●統合報告書発行(ディスクロージャー誌)	●Annual Report(英語版)発行			●「株主の皆さまへ」発行		●中間ディスクロージャー誌発行		

数字で見るセブン銀行グループ(主要計数)

特段の記載のない項目においては、2021年度もしくは2022年3月末現在の状況を記載しています。

ATM設置台数
国内 26,253台
海外 12,804台 (2021年12月末現在)

ATM年間利用件数
9億1,001万件

ATM平均利用件数	ATM稼働率	金融機関等における提携社数	ATMをご利用されるお客さまの数	個人預金口座数
96.5件/台/日	99.98%	620社	約250万人/日	252万口座

※ATM設置台数以外は国内のみの数値です

国籍問わず誰もが使いやすいシステム

海外送金サービス年間送金件数
110万件 注)含 セブン・グローバルレミット社提供サービス

対応言語数
口座入出金・海外送金サービス
10言語 注)コンタクトセンター等

海外発行カード対応
12言語 注)ATM画面、明細票等

強みを活かした法人向けサービス

セブン・ペイメントサービス社サービス契約社数
570社

バンク・ビジネスファクトリー社セブン銀行グループ外の取引社数
32社

環境性機能の追求

第4世代ATMの対第3世代ATM消費電力
約40%削減

廃棄ATMのリサイクル率
約100%

多様な人材の活躍推進

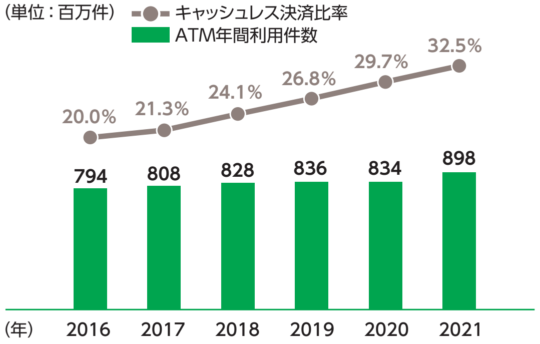
障がい者雇用率
2.4%

育児休職取得者数
男性 2名 女性 13名

女性管理職数と管理職に占める女性の割合
28名/16.0%

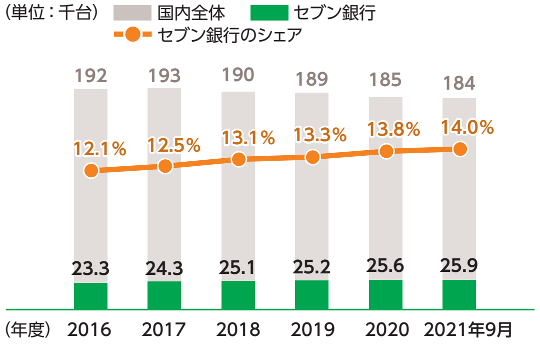
参考データ

国内のキャッシュレス決済比率とATM年間利用件数
(1月～12月の年計)



出典:経済産業省発表統計より作成

国内ATMとセブン銀行ATMの台数およびシェア



出典:当社調べ

業績数字の推移

業績ハイライト

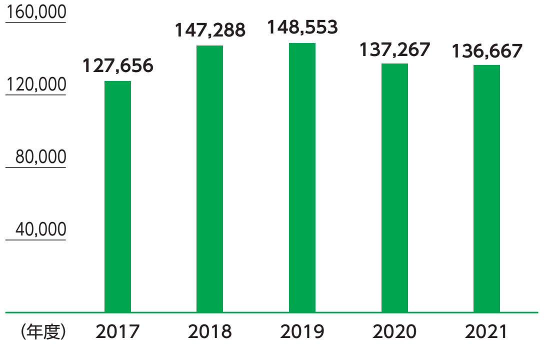
単位未満は切り捨てて表示しています。　(年度)

			単体 2010	単体 2011	連結 2012	連結 2013	連結 2014	連結 2015	連結 2016	連結 2017	連結 2018	連結 2019	連結 2020	連結 2021
損益計算書上の項目	経常収益	(百万円)	83,964	88,318	94,965	105,587	114,036	119,939	121,608	127,656	147,288	148,553	137,267	**136,667**
	経常費用	(百万円)	56,514	58,761	63,094	69,801	76,997	82,772	84,897	89,350	106,574	108,716	101,626	**108,412**
	経常利益	(百万円)	27,449	29,557	31,871	35,786	37,038	37,167	36,710	38,305	40,714	39,836	35,640	**28,255**
	当期純利益※1	(百万円)	16,008	17,267	19,377	21,236	23,220	24,716	25,114	25,301	13,236	26,162	25,905	**20,827**
	減価償却費※2	(百万円)	11,603	12,355	14,001	12,493	16,251	18,779	18,766	17,102	17,529	14,634	14,070	**16,388**
	EBITDA※2	(百万円)	39,052	41,912	45,872	48,279	53,289	55,946	55,477	55,408	58,244	54,471	49,710	**44,644**
貸借対照表上の項目	総資産額	(百万円)	600,061	652,956	812,531	790,377	856,415	915,385	957,792	1,022,485	1,141,926	1,085,885	1,197,158	**1,221,623**
	預金※3	(百万円)	333,382	372,271	394,615	438,348	502,285	547,865	572,353	623,581	679,474	684,560	783,408	**790,687**
	負債	(百万円)	485,522	527,326	674,486	636,968	686,525	730,590	758,710	810,458	929,036	863,051	962,482	**977,509**
	純資産額	(百万円)	114,539	125,629	138,045	153,408	169,890	184,794	199,081	212,027	212,890	222,833	234,676	**244,113**
1株当たり情報※4	EPS(1株当たり当期純利益)	(円)	13.19	14.49	16.27	17.83	19.49	20.75	21.07	21.24	11.11	22.14	22.01	**17.71**
	DPS(1株当たり配当額)	(円)	5.20	6.20	6.75	7.50	8.00	8.50	9.00	10.00	11.00	11.00	11.00	**11.00**
	配当性向	(%)	39.3	42.7	41.4	42.0	41.0	40.9	42.6	47.0	99.0	49.6	49.9	**62.0**
経営指標	EBITDAマージン※5	(%)	46.5	47.4	48.2	45.7	46.7	46.6	45.6	43.4	39.5	36.6	36.2	**32.6**
	ROE(自己資本利益率)※6	(%)	13.2	13.5	14.7	14.6	14.4	13.9	13.1	12.3	6.2	12.0	11.3	**8.7**
	自己資本比率※7	(%)	19.0	19.2	16.9	19.3	19.7	20.1	20.7	20.6	18.6	20.3	19.4	**19.8**
	PER(株価収益率)	(倍)	12.6	12.3	18.7	22.7	30.4	23.1	17.2	15.9	6.2	11.9	11.3	**8.6**
キャッシュ・フロー	営業キャッシュ・フロー	(百万円)	125,487	1,401	118,550	91,940	99,931	66,482	88,118	31,466	117,471	89,619	136,039	**41,311**
	投資キャッシュ・フロー	(百万円)	△23,140	△11,703	△ 6,927	△ 50,668	4,994	△ 11,634	△ 28,818	△ 3,649	△ 34,882	△ 5,801	△ 32,770	**△ 36,114**
	財務キャッシュ・フロー	(百万円)	△11,526	△6,192	△ 8,157	△ 8,333	△ 9,204	△ 9,826	△ 10,446	△ 11,729	△ 12,246	△ 16,009	△ 13,555	**△ 12,727**
設備投資	設備投資額	(百万円)	11,824	12,205	21,918	24,054	19,037	17,216	14,213	11,900	10,792	16,694	25,132	**23,712**
	内国内事業ATM	(百万円)	2,908	7,244	13,044	13,858	10,698	8,885	4,052	1,673	1,986	3,556	9,228	**7,898**
	内国内事業ソフトウェア	(百万円)	8,053	4,303	7,118	7,933	7,122	7,550	8,756	9,863	7,589	11,567	14,023	**9,918**
社員数	社員数(臨時除く)	(人)	328	409	490	543	576	619	634	654	657	713	809	**911**

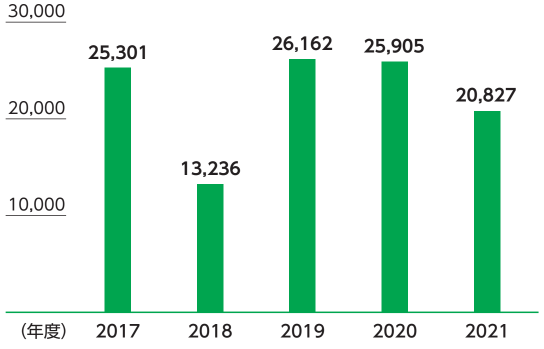
※1 2012年度以降は、親会社株主に帰属する当期純利益
※2 減価償却費(のれん償却額含まず)。EBITDA = 経常利益 + 減価償却費
※3 譲渡性預金を含んでいます。
※4 セブン銀行は2011年12月1日付で1株につき1,000株の株式分割を行いました。2010年度の1株当たり情報は、株式分割を反映させています。
※5 EBITDAマージン = EBITDA / 経常収益
※6 ROE(自己資本利益率) = 当期純利益 / 自己資本平均残高
※7 自己資本比率 = (期末純資産の部合計−期末新株予約権−期末非支配株主持分)/期末資産の部合計。なお、本「自己資本比率」は、自己資本比率告示に定める自己資本比率ではありません。

連結

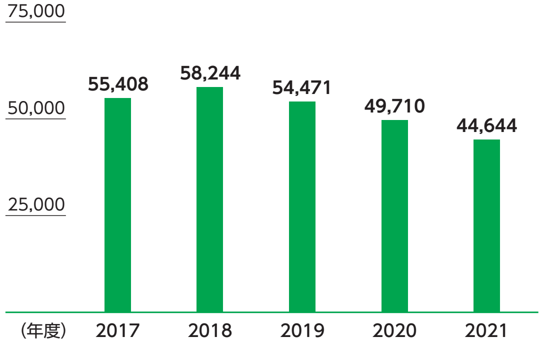
経常収益



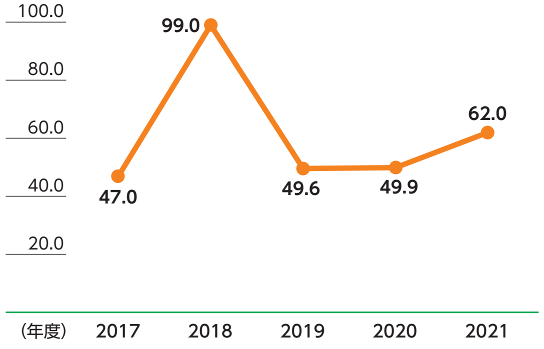
親会社株主に帰属する当期純利益



EBITDA※2



配当性向



セブン銀行のサステナビリティ

持続的成長の実現に向けた取組み

セブン銀行では、創業当時より、「社是」、「経営理念」および「倫理憲章」に立脚し、社会・環境への価値追求と事業活動の両立を掲げ、企業活動を行ってまいりました。

昨今では、国際情勢の不安定化、経済格差の拡大、少子高齢化の進行、気候変動による異常気象の多発など、さまざまな社会課題が人々の生活や企業を取り巻く環境に大きな影響を及ぼしています。

こうした背景を踏まえ、2021年よりスタートした「中期経営計画」では、当社の持続的成長に不可欠な要素として「社会課題解決への貢献」を掲げています。これまでの取組みをさらに拡大・加速し、社会の持続的発展と当社の持続的成長の実現を目指していきます。

2001年～2010年 <最初の10年>

持続可能な社会を実現できる会社へ

セブン銀行のCSRを「お客さまや社会から支持され環境や社会と共存する企業として主体的に果たすべき社会的責務」と定義し、ATMを通じた社会課題の解決と、社会貢献、地域貢献につながるCSR活動を積極的に推進。

体制構築	2007年「CSR基本方針」を制定		
事業活動を通じた環境・社会課題解決	2007年～ ATM海外発行カード対応開始 ATM音声ガイダンスサービス開始 セブン&アイグループ以外でのATM設置展開開始		2010年～ 第3世代ATM 消費電力48%削減 （第2世代ATM比）
社会貢献・地域貢献活動	2005年～ ボノロン第1号発行	2008年～ ボノロンおはなし会開催 社員による森林保全活動開始	2010年～ 災害支援金受付開始 ラジオ・チャリティ・ミュージックソン協賛開始

2011年～2020年 <これまでの10年>

多様なステークホルダーへの責務を遂行

社会の期待と信頼に応え、ステークホルダーとともに持続的な成長を目指すために、事業を通じた共通価値の創造を社会的責任と捉え、当社が優先して取組むべき5つの「重点課題」を策定し、環境・社会課題の解決に注力。

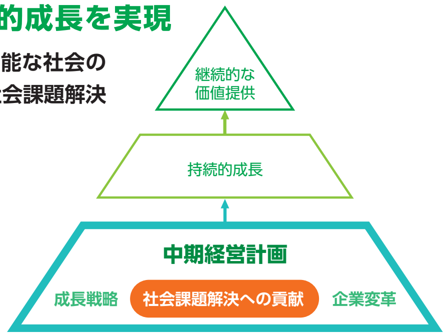
体制構築	2012年「CSR・環境委員会」を設置			2019年　5つの重点課題の策定	
事業活動を通じた環境・社会課題解決	2011年 東日本災害復興支援・移動ATM出動	2011年～ セブン銀行口座海外送金サービス開始	2018年～ ATM受取サービス開始 ATMで交通系電子マネー等のチャージ開始	2019年～ 第4世代ATM 消費電力40%削減 （第3世代ATM比）	2020年～ スマートフォンアプリ「Myセブン銀行」開始 ATMでマイナンバーカードを使った手続き開始 （マイナポイント申込み）
社会貢献・地域貢献活動		2011年～ ボノロンキャッシュカードによる社会貢献活動開始（ボノロンの絵本を児童館に寄贈）		2019年～ キッズフェスタ出展	

2021年～2030年 <これからの10年>

CSVとCSRの両輪で持続的成長を実現

サステナビリティを長期的な経営戦略の根幹と位置付け、持続可能な社会の実現を目指す5つの「重点課題」に沿って、環境問題への対応、社会課題解決およびSDGs達成に向けた貢献をさらに加速。

- 2021年「サステナビリティ推進基本方針」の策定
- 2021年「サステナビリティ委員会」の設置
- 2021年「中期経営計画」の成長戦略として「社会課題解決への貢献」を策定



サステナビリティ推進体制

組織	役割
取締役会	方針・重要事項等決定
経営会議	状況評価
サステナビリティ委員会	方針、全社活動計画の策定 取組状況の確認、評価等を経営に提示 代表取締役社長、SDGs推進担当役員、社外メンバー2名とともに、公募にて社員2名を新たに追加
企画部 コーポレート・コミュニケーション室	推進活動の企画・管理・推進 サステナビリティ委員会運営・管理
各部・子会社	施策の推進・実行

多様性のある委員会へ

サステナビリティ推進のイメージ

- **事業活動を通じて**、環境・社会課題の解決に積極的に取組み、環境・社会と企業双方に価値を創り出す
- お客さまや社会から支持され、環境や社会と共存する企業として主体的に果たすべき**社会的責務を遂行する**

5つの重点課題への取組み

CSR活動の推進

SDGsに貢献

社会価値・企業価値の向上

社会の発展と当社の持続的成長

サステナビリティ委員会での主な議題（2021年度）

- 中期経営計画におけるサステナビリティの位置付けの見直し
- 長期的なCSR活動や社会課題の解決を通じた価値創造の考え方
- TCFD提言への賛同と具体的な環境取組みの検討
- 社内SDGsワークショップの展開と社員への波及効果

サステナビリティ推進の全体像

ステークホルダーに対する姿勢

急速に変化する社会の中で、ステークホルダーの皆さまがセブン銀行に抱く期待や関心を絶えず把握し、企業活動や意思決定に反映することで、ステークホルダーから信頼される誠実な企業を目指す。

サステナビリティの考え方

会 社
- 常にお客さまの立場に立つ、そして対話を大事にする
- 事業パートナーやお客さまと協働して社会課題を解決する
- 新しい社会的価値を生みだし続ける

社 員
- 自らの行動や事業活動のすべての局面において環境や社会への影響を常に意識する
- 役員から社員に至るまで一人ひとりが、社会の一員としての自覚と責任を持って、未来世代へつなげるための行動をする

2021年	2022年	2023年	2024年	2025年
既存活動の見直し/土台づくり、活動本格化へ		活動定着		インパクト拡大

2021年
- ■ CSV
  - 重点課題の各部推進
- ■ CSR
  - 従来の活動の棚卸と見直し
  - 社会課題を知る機会の提供（セミナー、ワークショップ）
- ■ TCFD賛同（12月）
- ■ サステナビリティ推進体制整備
  - 基本方針制定
  - 委員会設置、メンバー拡充

2022年
- ■ CSV（重点課題）
  - 社会課題を事業機会へ
  - **PDCAを実施し推進を強化**
- ■ CSR
  - **重点テーマ【環境】推進**
  - 社員の意識の醸成（セミナー等を継続実施）
- ■ TCFD開示着手（目標設定は23年度以降）

2023年～2025年
- 社員が共感し自ら活動に取組む
- 目標（KPI）の設定・推進
- ステークホルダー向け情報開示の充実（推進体制の見直し）（重点課題の見直し）

2022年度の活動テーマ
全社員がサステナビリティ推進に関わる

環境・社会価値、企業価値の向上

5つの重点課題

当社の経営にとって重要な課題（マテリアリティ）について、ステークホルダーとセブン銀行それぞれが抱える課題を整理し、優先度の高いテーマを重点課題として2019年に選定しました。

当社が優先すべき社会課題・変化

ステークホルダーにとっての優先度 ＼ セブン銀行にとっての優先度	小	中	大
大	● 少子高齢化	● 消費者データおよびプライバシーの保護 ● 多様な人が多様な形で活躍できる社会 ● デジタル決済の広がり・決済セキュリティの確保	● 気候変動リスクの増加 ● 大都市圏への集中、地方の空洞化 ● 金融犯罪の拡大
中	● 健全なコーポレートガバナンスの確立 ● コンプライアンスの遵守 ● 労働環境・人権の保全 ● 職場における人材育成 ● 貧困、格差の拡大	● 金融等の消費者教育	● すべての人に金融アクセスの確立 ● 人手不足による在日外国人労働者の増加 ● 訪日外国人の増加
小	● 廃棄物の削減	● 再生可能な原材料の使用 ● 顧客満足度の向上	

縦軸： GRIスタンダードや、ISO26000等の国内外のCSRガイドライン等をもとに株主・投資家(個人投資家および金融業界のアナリストの方々など) や役職員にアンケート形式でヒアリング調査を実施し策定
横軸： 経営層を交えた幅広い階層のグループワークにより社内議論を重ね策定

優先して取組むべき社会課題を5つの課題群に整理

1. 安心・安全な決済インフラの提供 P45 参照
2. 新しい金融サービスを通じた生活創造 P47 参照
3. 誰もが活躍できる社会づくり P49 参照
4. 環境負荷の低減 P51 参照
5. 多文化共生の実現 P55 参照

重点課題 1

安心・安全な決済インフラの提供

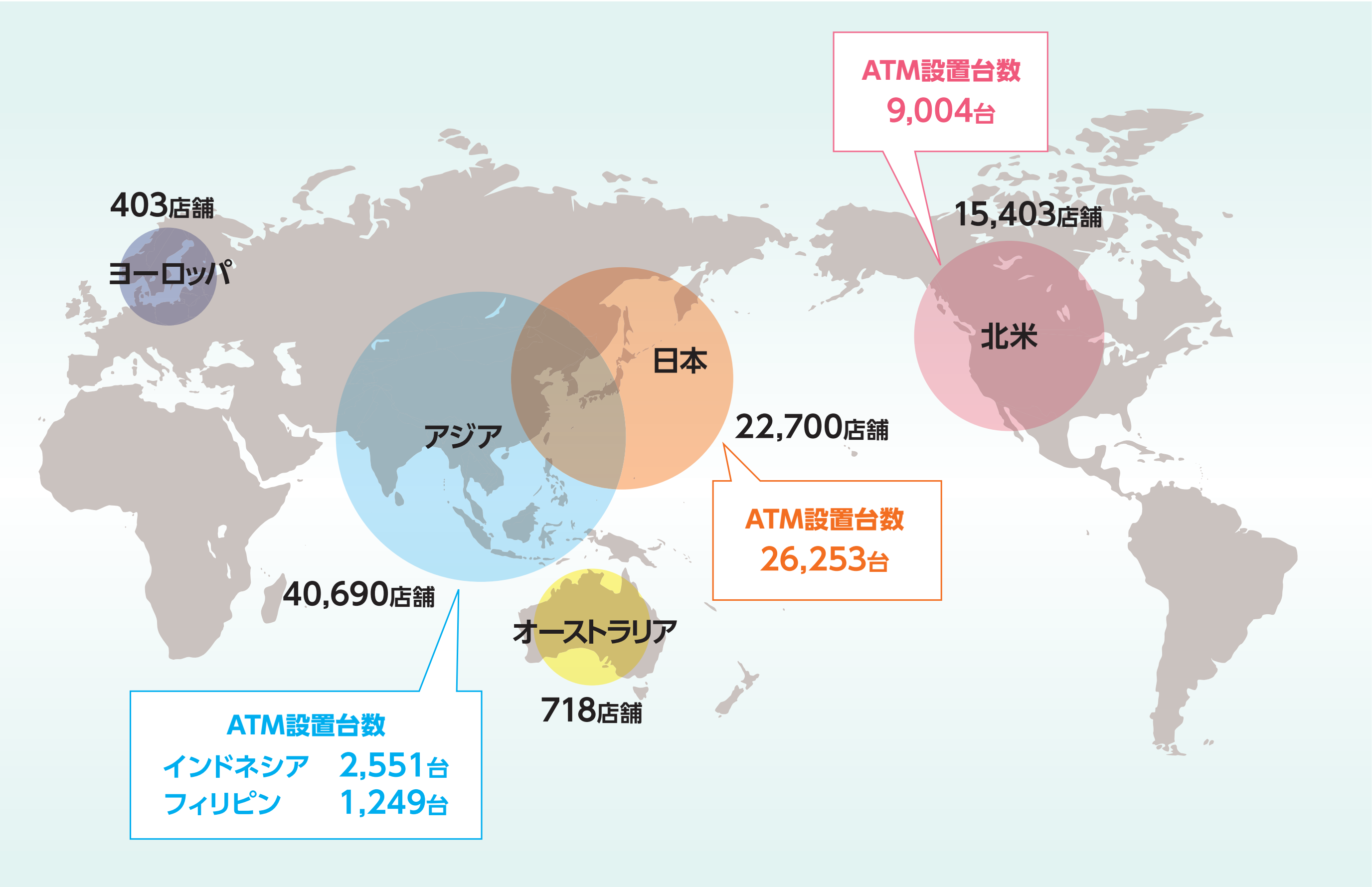
スマートフォンの普及、決済手段の多様化など時代の変化に対応した金融サービスが求められる一方で、セキュリティの不安、金融犯罪の高度化・巧妙化などへの対策も万全でなければ、お客さまは安心して日常を過ごすことができません。セブン銀行は、利便性のみならず安心・安全にご利用いただける決済インフラの提供を通じて、社会課題の解決に貢献します。

世界に広がるATM

これまでのATM運営ノウハウを活かし、海外でも米国、インドネシア、フィリピンの3カ国でATMサービスを展開しています。安定したATMサービスの提供のために、店舗およびATM周辺のセキュリティ強化、システムの増強など金融犯罪の防止策を各国で行っています。

また、現地セブン - イレブンや地元コンビニなどへ設置エリアを拡大し、誰でも金融サービスにアクセスできる環境づくりに取組んでいます。

世界におけるセブン&アイグループの店舗数とATMの設置台数



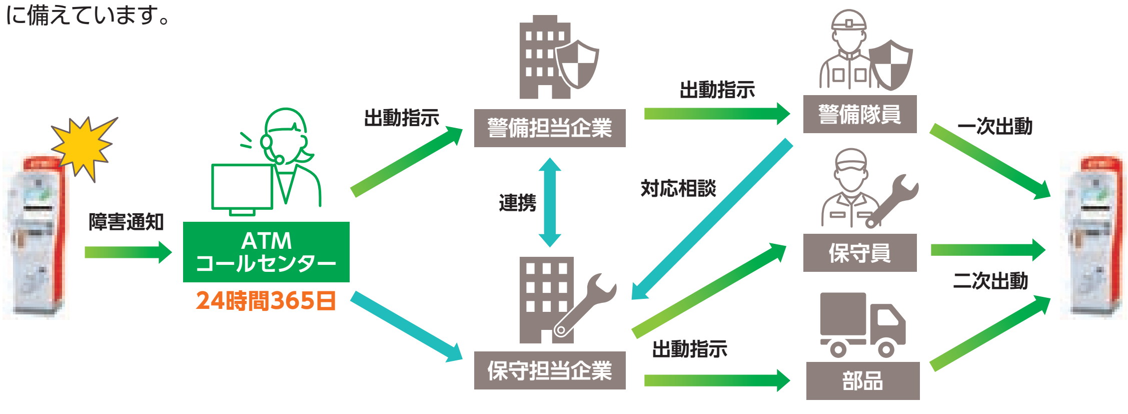
注）店舗数：日本は2022年2月末、その他の国・地域は2021年12月末時点
ATM設置台数：日本は2022年3月末、その他の国は2021年12月末時点

ATM稼働率99.98%の取組み

セブン銀行ATMは原則24時間365日、休むことなく稼働しています。誰もが安心して利用できる環境を提供するためには、ATMの障害対応から機械警備、警備輸送まで行う、高い専門技術をもった事業パートナーとの連携が不可欠です。ATMは設置している場所によって、出金が多く現金切れの可能性が高くなるATMもあれば、入金が多くATM内に現金が溜まりやすいATMもあります。このようなATM1台ごとの利用パターンと稼働状況を警備会社と協力して分析し、現金補充のタイミングを利用パターンに応じて設定することで、停止回数・時間を最小限に抑えています。

また、ATMコールセンターでは、24時間365日、ATMを監視し、障害が発生したATMに対して遠隔操作で復旧を行っています。お客さまがATMを利用中に障害が発生した場合には、お客さまをお待たせすることがないように遠隔でキャッシュカード等を返却します。遠隔操作で返却ができない障害の場合には、ATMコールセンターから警備会社へ速やかに出動指示を行い、保守担当企業とも連携してお困りのお客さまに対して適切な処置と早急なATMの復旧を目指します。稼働率99.98%は、このような事業パートナーとの協働によって実現しています。

利用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になっています。ATMにUPS（無停電電源装置）を搭載し、ATMが停止したあと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。



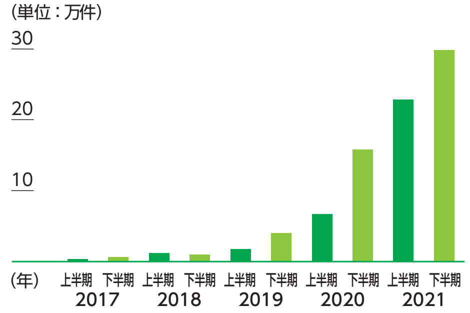
セブン銀行、警備担当企業、保守担当企業と連携し、ATMの迅速な復旧に24時間365日取組んでいます。

フィッシング対策サービスの提供

メールやショートメッセージ等を使って偽のサイトへ誘導する詐欺は、手口も年々巧妙化し、依然として増加傾向にあります。またターゲットもECサイトや銀行等から、さらに生活者が接点を持つあらゆる業界に及んでおり、企業側も自社で防衛するのは難しくなっています。

セブン銀行と連結子会社の株式会社ACSiON（アクシオン）は、巧妙化した金融犯罪を阻止するべく、2021年から「フィッシング対策サービス」を提供しています。本サービスは、フィッシングサイトの立ち上げを速やかに検知し導入企業へ通知することが特長です。攻撃者がメールやショートメッセージ等を発信する前に、導入企業は対策に着手できるため、顧客への注意喚起などを通じて被害の極小化に努めることができます。金融犯罪のない安心・安全な社会の実現のために、ACSiONは挑戦し続けています。

国内のフィッシング情報の届け出件数



出典：フィッシング対策協議会「フィッシングレポート2022」

重点課題2

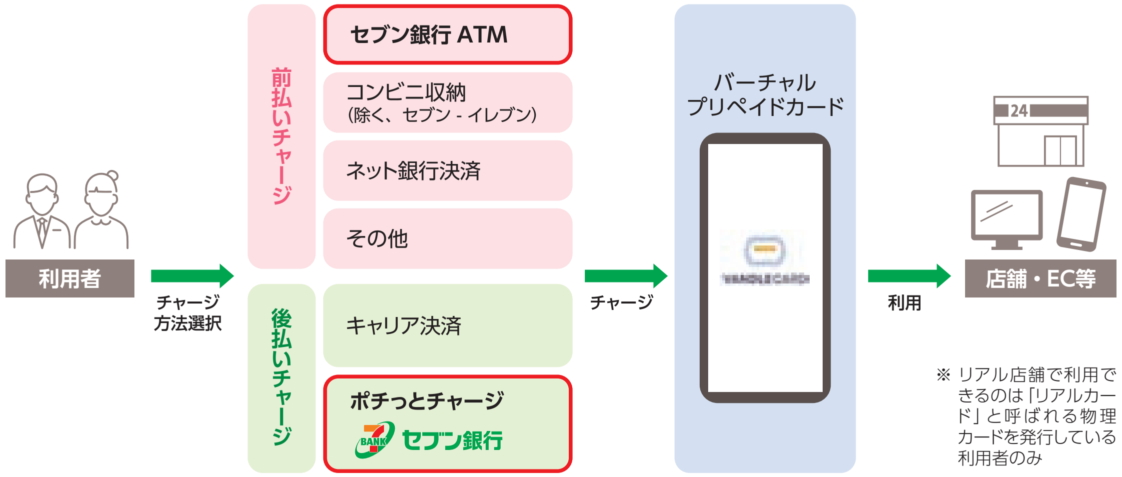
新しい金融サービスを通じた生活創造

社会の変化と技術の進化により、お客さまの価値観やライフスタイルも多様化し、より「近くて便利」な金融サービスが求められています。セブン銀行は、従来の概念にとらわれない金融サービスの革新を目指しています。

ユニークなサービス

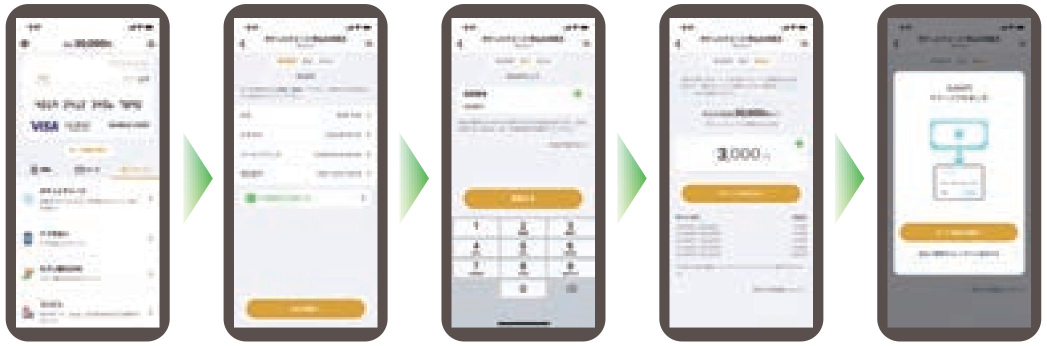
■ セブン銀行後払いサービスを開始

2021年9月より、株式会社カンムの提供するVisaプリペイドカード「バンドルカード」のセブン銀行後払いサービスの提供を開始しました。セブン銀行後払いサービスは外部サービス事業者向けに提供するサービスで、セブン銀行が債権金額の全額を回収いたします。



銀行業務で培った審査・不正検知等のノウハウを活かし、外部サービス事業者に提供することで、あらゆる人が便利な金融サービスにアクセスできる社会を目指します。

操作イメージ（バンドルカードアプリ画面）



バンドルカードアプリで「ポチっとチャージ」を選択　属性情報を入力　SMS認証　金額を指定して申込み　審査通過でチャージ完了

■ ATMでの募金サービスを開始

募金・寄付の手段は時代とともに変わっています。近年ではクレジットカードやポイントでの募金・寄付がWebからできるようになり、より身近で便利になっています。一方で、最も簡単な現金での募金・寄付拠点がコロナ禍もあって減りつつあります。

セブン銀行は、現金で簡単にできる募金・寄付を通じて、あらゆる人が環境や社会課題の解決に参加できるようにATMで募金ができるサービスを開始しました。セブン銀行ATM※では、募金先に直接、現金を投入する「募金箱」のようなイメージで募金・寄付をすることが可能です。

※ セブン－イレブン店内にあるセブン銀行ATMでのみ募金サービスを提供

■ ATMでマイナポイント第2弾追加分申込みスタート!

マイナンバーカードが使える初のATMとして、2020年以降、多くの方にご利用いただいています。2020年8月にマイナポイントの申込みを開始し、2021年3月には健康保険証利用の申込みに対応しました。そして2022年6月開始のマイナポイント第2弾追加分の「健康保険証としての利用申込み」および「公金受取口座の登録」によるポイントもセブン銀行ATMで申込みが可能です。

スマートフォンやパソコンが苦手な方でも、ATMではカンタンな操作で申込みができると多くの方から好評です。ATMの概念を超えた新たな日常の未来の創造に、セブン銀行は今後も挑戦していきます。

くわしくは以下ホームページでご確認ください。
https://www.sevenbank.co.jp/oos/adv/tmp_213.html

デジタル地域通貨との提携（2022年3月末現在）

地元で利用できるデジタル商品券・地域通貨等の発展のために、セブン銀行はデジタル地域通貨とのATM提携を進めています。2021年12月に熊本県人吉市のきじ馬スタンプ協同組合が発行運営する「きじうまコイン」とATM提携※1を、2022年1月には株式会社トラストバンクが運営する地域通貨プラットフォーム「chiica（チーカ）」※2とATM提携を行いました。本提携により、「きじうまコイン」と、「chiica（チーカ）」を導入している電子地域通貨「トロン通貨」「ネギー」「MINAKAMI HEART Pay」「カナちゃんコイン」のATMでの現金チャージが可能になりました。

※1「きじうまコイン」のプラットフォーム「MoneyEasy」を提供する株式会社フィノバレーと三者で提携しています。
※2「chiica（チーカ）」は、各自治体が地域通貨を発行することができる地域通貨プラットフォームで、約30の自治体で導入されています。

過去にATM提携しているデジタル地域通貨

2020年3月　さるぼぼコイン　2020年4月　アクアコイン　2021年2月　せたがやPay

重点課題3

誰もが活躍できる社会づくり

誰一人取り残されない社会を実現するには、多様な人々が活躍できる環境を整えなければなりません。また企業の持続的な成長を実現するには、社員の能力強化による生産性の向上や多様な人材の活躍、柔軟な働き方に適した職場づくりが必要です。人々の豊かな生活と社会の継続的な発展のために、セブン銀行はさまざまな取組みを行っています。

誰一人取り残されない社会へ

目の不自由なお客さまが一人でも安心してATMをご利用いただけるよう、2007年より音声ガイダンスサービスをすべてのATMで提供しています。当初の開発から15年が経過し、人々を取り巻く生活環境が大きく変化していることや、音声ガイダンスサービスの電子マネー決済等の対応についてお問合せをいただくなど、お客さまのニーズも多様化していることから、時代の変化とニーズにマッチした「音声ガイダンスサービス」を提供できているのか、という議論が社内でなされました。

そこで目の不自由な方のニーズを改めて把握すべく、100名のWebアンケートと、少人数によるニーズ調査（座談会）を実施しました。座談会では、スマートフォンやWebの利用など日常の生活スタイルについてのヒアリングから、ATMの使い勝手についてなど、さまざまなテーマについて2時間ほど意見交換を行いました。

お寄せいただいた多くのご意見やアンケートを基に、誰一人取り残されない社会を実現するためのATMとして進化するために、我々は挑戦し続けます。

座談会の様子

提携する金融機関のうち500社以上が音声ガイダンスサービスの取引きに対応しています

VOICE ATMコールセンター社員のコメント

ATMコールセンターでは月間約4万件のお問合せをいただいています。ATMをご利用いただくお客さまのご不便やご不安を解消し、いつでもどなたでも安心してATMをご利用いただけるよう努めています。

また、「画面がわかりづらい」「操作がしづらい」など、お客さまからいただくご意見やご要望を業務担当部署に連携し、改善につなげることもATMコールセンターのミッションの一つです。

今回はそんなお客さまの声をきっかけに始まったプロジェクトです。私たちは、日々のお客さまの声に耳を傾け、ATMの機能やサービスの向上を目指してまいります。

多様な人材が活躍できる職場づくり

外国籍スタッフの活躍

株式会社セブン・グローバルレミットの外国籍のメンバーは、セブン銀行サービスをご利用されるお客さまの対応がメイン業務ですが、一般財団法人日本国際協力センター（JICE）が実施する外国人就労・定着支援研修※の講師としても活躍しています。

研修では日本の職場でのコミュニケーションや心がけなど、自身の経験を交えながらレクチャーしています。

※ 就労に制限のない在留資格を有する定住外国人を対象に、日本の職場におけるコミュニケーション能力の向上、ビジネスマナーや雇用慣行、労働関係法令、社会保険制度等に関する知識の習得を目的とする研修。国内企業における安定的な就職および職場定着の促進を図ることを目的としている厚生労働省の事業です。

VOICE 可児事務所リテール営業チームリーダーのコメント

私はセブン銀行に入社して10年目になります。海外送金サービスの推進メンバーのスタッフとして入社し、中国のお客さまをメインに担当していました。現在はリテール営業チームのリーダーとして、9名の社員・スタッフのとりまとめ役を担当しています。

セブン銀行は、キャリア開発にも積極的に取組める環境です。2021年には貸金業務取扱主任者試験を受験し、合格したことで、これまで以上に責任がある仕事に取組んでいます。

可児事務所メンバー
左端：セブン・グローバルレミット
可児事務所リテール営業チームリーダー
曹 雪

セブン・グローバルレミット
郡山 富美子

VOICE コンタクトセンターのコメント

多様な人材のフォローを日々行っています

コンタクトセンターでは、セブン銀行口座をお持ちの外国人のお客さまからの問合せに、日本語、英語、中国語、タガログ語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、タイ語、インドネシア語、ミャンマー語の計10言語で対応しています。多言語のオペレーターは生まれも育ちも考え方もそれぞれでまさに多様な人材が在籍しています。私は海外送金事務チームのリーダーとして、決して日本人感覚での対応を押し付けることなく、スーパーバイザーと相談しながら月に10,000件以上の問合せに対応しています。

ワークライフバランスを実現する多様な働き方

VOICE 育休取得者のコメント

育休を3カ月取得したことで、出産直後の女性の育児は心身ともに過酷であることを実感しました。こうしたパートナーの負担を少しでも軽減できたことは、制度を取得した大きな意義になったと思います。

取得の申請では上司に出産の2カ月前に相談しましたが、快く承諾していただきました。

社内には育休取得に対して躊躇している社員がいるかもしれませんが、今回の経験を通じて、そのような社員の背中を押していけるような存在でありたいと思います。

ATMオペレーション統括部
渡辺 佑樹

重点課題4

環境負荷の低減

地球温暖化は、企業の持続可能性にも深刻な影響を及ぼしています。また、気候変動リスクは、未来世代への重大な脅威となりえます。セブン銀行は環境負荷低減に向けた取組みを強化し、セブン&アイグループ各社と協働して環境課題の解決に貢献します。

TCFD提言への賛同

セブン銀行では、環境・社会および企業活動に大きな影響を及ぼす気候変動問題を経営の重要課題の一つと認識し、2021年12月に気候関連財務情報開示タスクフォース（TCFD）への賛同を表明しました。TCFDの提言に従い、気候変動に係るリスクおよび機会が自社の事業活動や収益等に与える影響について、ステークホルダーへの情報開示の充実を図るとともに、具体的な対策を講じていきます。

■ ガバナンス

気候変動に係るリスクおよび機会等については、SDGs推進担当役員を委員長とするサステナビリティ委員会およびリスク管理委員会で審議され、重要事項については経営会議および取締役会に付議・報告する体制を整備しています。（体制についてはP41ページ参照）

■ 戦略

気候変動に係る短期・中期・長期のリスクと機会を特定すること、およびリスクと機会が組織の事業、戦略、財務計画に及ぼす影響とそのシナリオ分析の2点については、2022年度中に着手し、2023年度以降、順次情報開示を進めていきます。

■ リスクマネジメント

気候変動に係るリスクは経営上重要な課題の一つと位置付けています。

大雨・災害・洪水といった自然災害の頻度が増加した場合、ATMをはじめとする当社設備が損傷することで営業活動に支障をきたすほか、影響が長引けば経済活動が制限され、ATMの利用低下等を招くなど、当社の損益に影響を及ぼす恐れがあります。

■ 指標とターゲット

豊かな地球環境を未来世代につないでいくために、セブン&アイグループでは環境宣言「GREEN CHALLENGE 2050」で掲げた目標の達成に向けて、グループ全社員が一丸となって取組んでいます。

セブン銀行は、「GREEN CHALLENGE 2050」で、2050年に目指す姿としている店舗運営に伴うCO_2排出量実質ゼロに、グループ企業とともに積極的に取組んでいます。

また、セブン銀行では事業活動に伴うCO_2排出量を年度ごとに算出する等、環境負荷を定量的に把握する体制づくりを着実に進めています。

CO_2排出量の削減

■ 第4世代ATM

第2世代ATMと比較して消費電力量およびCO_2排出量を約48%削減した第3世代ATMに対して、第4世代ATMはさらに約40%の消費電力の削減を実現しました。

第4世代ATMは「ATM+」というコンセプトのもと、お客さま・社会のニーズにより幅広く応えるため、機能や性能アップにとどまらず、社会・環境への貢献を高めることを目指しました。まず最初に目標として掲げたのは、第3世代ATMよりも消費電力をさらに半減させる、というものでした。同時に第4世代ATMは日常の未来のATMの姿を実現するため、現金の入出金にとどまらない新しい価値をお客さまに提供することも目指しました。新しいサービスとして顔認証、マイナンバーカードや免許証などの読取機能、Bluetoothの搭載など新機能を数多く実装。これらをフル活用するために高性能部品を採用すると、消費電力の抑制とは相反することになります。高性能部品を搭載する一方で消費電力削減という目標達成には高いハードルがありましたが、事業パートナーと共同で諦めることなく挑戦し続け、実現しました。

第3世代ATMから第4世代ATMへ　消費電力削減の工夫

- 基盤の統廃合、回路設計の見直し
- ディスプレイを含む各部品について、徹底して低消費電力のものを選定

飛躍的に省電力化を進めています。

■ ATMご利用明細票排出の削減

ATM画面でのご案内機能を強化することで、暗証番号相違や残高不足の際に発行されるご利用明細票の排出を廃止できたことにより、2021年度は年間約2,000万枚の明細票の発行削減を実現しています。

■ ATM現金輸送回数の削減

ATM内の現金を維持するためには、警備会社が車両を使って現金を輸送する必要があります。警備会社では、ATMの利用状況を1台ごとに分析し、現金輸送回数を削減することで、輸送時のCO_2排出量を減らしています。また、セブン - イレブンの売上金等をATMに入金することで、ATMの安定稼働と効率運用を実現しています。

新データセンターによるCO_2排出量削減

セブン銀行のデータセンターが2022年3月に移転しました※。新しいデータセンターでは再生可能エネルギーの利用や冷却用の水の使用量の削減など環境に配慮したつくりになっており、2025年にはデータセンターのCO_2排出量の完全ゼロ化を目指します。

また新データセンターは環境負荷の低減を実現しただけでなく、システム基盤の刷新を行いました。これにより、サービス創出の俊敏性を各段に高めるとともに、さらに安全で障害に強いシステム基盤になりました。

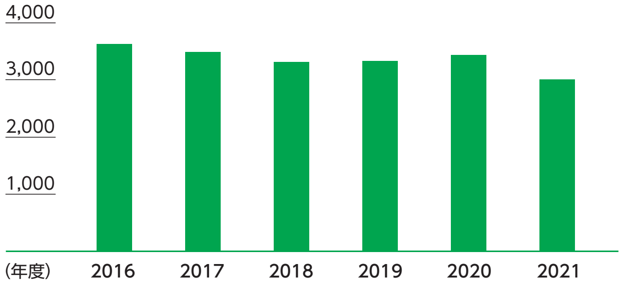
※ 日本マイクロソフト株式会社が提供するパブリッククラウドプラットフォームと株式会社野村総合研究所が提供する国内データセンター2か所

野村総合研究所データセンター

コンピュータエリア

電気使用量※

(オフィス、有人店舗、直営ATMコーナー)



※ 全国に26,000台以上設置しているATMについてはATM設置施設の電気を使用しているためグラフに含んでいません。

再生可能な原材料の使用

グリーン調達の取組み

社内で使用する事務用品ならびに印刷サービスを対象に、環境保全を推進している調達先から環境負荷の小さい物品等を購入することを定め、推奨しています。

事務用品、印刷サービスの選定に際しては、必要な品質・機能に加え、長期的な使用や再利用・再生利用が可能かどうか、有害化学物質を使用していないかなどの環境負荷低減に関する要件を満たしている物品等を優先して購入するよう努め、循環型社会に向けた取組みを実践しています。

FSC®森林認証紙の活用

ATMに備付けている現金封筒や各種リーフレット、セブン銀行が協賛している無料絵本「森の戦士ボノロン」などに、FSC®森林認証紙を使用しています。 FSC®森林認証紙とは、適切に管理された森林から切り出された木材や、その他のリスクの低い木材を使用した製品です。今後も環境に配慮した素材の活用を拡大します。

廃棄物の発生量の削減

ATMの長寿命化と3R

ATMは設計段階から、リサイクル素材の導入やメンテナンスしやすい構造などを積極的に採用しています。不具合が起きた場合は、パーツごとの取替えやメンテナンスを行い、長く使えるような工夫も取り入れています。

セブン - イレブン店舗の改装・閉店や、第4世代ATMへの入替えに伴い撤去・回収したATMは、再利用可能な機体であればメンテナンスを行ってリユースするほか、パーツ単位でも再利用を行います。再利用ができない古くなったATMは、リサイクル業者を通じて再資源化し、リサイクル率約100%を達成しています。

Reduce（リデュース）　製品をつくる時に使う資源の量を少なくすることや廃棄物の発生を少なくすること

ATMに、酸性雨などの原因の一部といわれるハロゲン化水素ガスの発生しない素材を採用するなど、環境負荷に配慮した設計にしています。

Reuse（リユース）　使用済製品やその部品等を繰り返し使用すること

古くなったATMを解体し、一部のパーツは再利用を行っています。例えば、液晶ユニットは再生液晶画面として再利用されています。

Recycle（リサイクル）　廃棄物等を原材料やエネルギー源として有効利用すること

パーツごとに鉄やステンレス、プラスチックなどの再生資源として再生利用しています。

環境保全活動

地球環境保護や地域社会に貢献することを目的に、セブン&アイグループによる各種ボランティア活動への参加や、一般財団法人セブン - イレブン記念財団と連携して社員による「セブンの森」での環境保全活動を行っています。コロナ禍で中止が続いていますが、森の機能についての学習や、森林内の清掃、道の整備など森林の保全に取組んでいます。このような活動は社員一人ひとりの環境意識の向上に寄与しています。

重点課題5

多文化共生の実現

日本に住む外国人居住者の生活が便利で豊かなものになるように、外国人のお客さま向けの金融サービスの開発に取組んでいます。また提供する金融サービスが外国人の方にもアクセスしやすいように、多言語での案内も取り入れています。

外国人の方に選ばれる日本であるために、誰もが生活しやすい社会の実現を目指します。

スマホアプリ「Sendy」が進化しています！

2011年にスタートした海外送金サービスは、セブン銀行口座を開設し、普通預金口座の預金から登録先に送金するサービスです。国内の人手不足の高まりから、日本で働く外国人は年々増加傾向にあります。お客さまのニーズも多様化し、給与振込のためにセブン銀行口座を必要とする方がいる一方で、もっと手軽に母国へ送金したいというご意見をたくさんいただきました。

2021年春にスタートしたスマートフォンアプリによる海外送金サービス「Sendy」※は、簡単に、いつでもどこでも手軽に送金したいというお客さまの想いに応えたものです。ベトナム向け送金をはじめ、2021年12月にインドネシア向け、2022年4月にフィリピン向け送金も追加となり、多くの方々にご利用いただいています。

サービスイメージ図

セブン銀行ATMで いつでも現金チャージ	アカウント残高から いつでも海外送金	受取人の銀行口座等へ入金 事前にアプリから受取人を登録する必要があります。
スマホで現金をデジタル化	簡単操作 多言語対応	リアルタイムレート

「Sendy」の利用者は、口座開設は不要。ご利用されるお客さまは、「Sendy」アプリをダウンロード後、セブン銀行ATMで「Sendy」のアカウントに現金でチャージ（入金）することで、アカウントから送金ができます。

※「Sendy」は株式会社セブン・グローバルレミットが提供するサービスです。

VOICE Sendy利用者のコメント

- ベトナムの家族に送金するのに使っています。
- 送金が早く、スマートフォンの操作も簡単なので満足しています。
- 先日、急ぎ友人に送金しなければならなかったのですが、受取人の追加がすぐにできました。
- 日本にきて、便利なサービスがあってとても助かっています。

外国人居住者向け金融サービス

セブン銀行と株式会社新生銀行の合弁会社である株式会社Credd Finance（クレド ファイナンス）は、株式会社アプラスと共同で、外国人のお客さま向けクレジットカードとローンサービスを提供しています。いずれも永住資格のある方に限定せず、幅広く就労可能な在留資格を持った外国人の方を対象としており、使い勝手のよさからさまざまな国の方からお申込みいただいています。

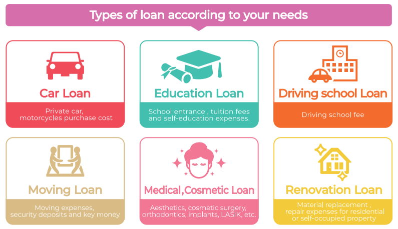
Sendy Credit Card

実店舗でのショッピングはもちろん、ネットショッピング、各種スマートフォン決済にも利用できます。またキャッシングも利用できます。プラスチックカードを発行しないカードレス仕様となっており、地球環境にやさしいつくりになっています。

目的別ローン（無担保）

マイカー購入や教育費用など、さまざまな資金使途に対応した無担保・保証人不要のローンです。

ローンの申込みは審査のための申請項目が多く複雑なため、電話や対面での多言語サポートを行っています。



資金使途には、マイカー、教育、教習所、引越し、医療・美容、リフォームがあります。

外国人の方にも便利なATM

セブン銀行ATMは外国人の方にも使いやすいように工夫しています。

口座をお持ちの外国人居住者の方

セブン銀行口座をお持ちの外国人のお客さまが安心してATMサービスをご利用いただけるよう、セブン銀行口座の入出金や海外送金サービスのATM操作画面は、9言語（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）に対応しています。

また、セブン銀行口座で不明な点がある場合には、コンタクトセンターの多言語スタッフが対応します。対応言語は上記9言語にミャンマー語を加えた10言語。セブン銀行口座に関する問合せなどのサポートを行っています。

ATM画面イメージ

訪日外国人の方

旅行などで海外から日本に来られた方々から、入国後に日本円が入手しづらいという声が多く寄せられています。セブン銀行ATMでは、海外で発行されたキャッシュカード、クレジットカードで日本円を引出せるサービスをすべてのATMで提供しています。

ATMの操作は12言語に対応（英語および日本語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、韓国語、タイ語、マレーシア語、インドネシア語、ベトナム語、フランス語、ドイツ語、ポルトガル語）。世界中の人々が日本でも快適に過ごせるようサポートしています。

ATM画面イメージ

社会貢献活動

セブン銀行は社会とともに歩む企業市民として、社会とのコミュニケーションを密にした積極的な社会貢献活動を実践しています。

環境・社会課題を学ぶ

複雑化するさまざまな環境・社会課題を知り、社員が「自分ごと化」するために、2021年度は環境・社会課題を知るきっかけづくりに取組みました。2021年10月に講師と受講者が自由に意見交換しながら社会課題を学ぶワークショップを開催、講師には学生※の方をお招きし、子どもの貧困問題やダイバーシティなど、2日間にわたり9つのテーマで行いました。舟竹社長（当時）も参加し、テーマごとに各テーブルに分かれて学生と社員が社会課題について議論を交わし、学生の意識の高さ、情熱に社員は大いに刺激を受けました。また、2021年12月から3か月にわたり外部講師によるSDGsセミナーを開催しました。防災に関するテーマやサーキュラーエコノミー、ジェンダー問題など、6つのテーマについてリアルとWebのハイブリッド形式で実施。ワークショップとSDGsセミナー合わせて、のべ180名以上の社員が参加し、環境・社会課題について理解を深め、行動変容につながるステップとなりました。

※ 学生は一般社団法人アンカー所属

戦略事業部
木村 立地

VOICE 参加者のコメント

ワークショップとセミナー両方に参加しました。ワークショップではZ世代と直接対話を行ったことで、企業活動においてサステナビリティ推進に取組むことがビジネス戦略上不可欠であることを痛感しました。2022年3月からはサステナビリティ委員会のメンバーとして、別の立場からサステナビリティを推進することになりました。これからも環境・社会課題の解決に微力ながら貢献していきたいと考えています。

SDGsセミナー
「大災害の教訓を防災に活かそう
～被災後に希望をつなぐ知識の備え～」
の様子（講師：岡本正弁護士）

未来世代のために

未来の子どもたちのため、また絵本を通じた親子のコミュニケーションのために「森の戦士ボノロン」の絵本は無料で発行されています。セブン銀行はこの想いに賛同し、2005年から15年以上にわたり「森の戦士ボノロン」に協賛しています。

皆さまの応援のおかげで、「森の戦士ボノロン」は2021年12月に創刊100号を迎えることができました。創刊100号を記念して、全国の読み聞かせ活動を支援するために「森の戦士ボノロン」の大型絵本の貸出の往復送料無料キャンペーンを実施。保育園や学校、また個人で読み聞かせに取組んでいる多くの皆さまにご利用いただきました。

今後もセブン銀行はボノロンを通じて読み聞かせ活動の支援、および未来世代の健全育成に取組んでまいります。

「森の戦士ボノロン」の冊子は偶数月に約80万部発行され、セブン銀行本店や全国のセブン‐イレブンなどのグループ各店舗で無料配布しています。

募金・寄付活動

ジャカルタでの活動

インドネシアの連結子会社PT.ABADI TAMBAH MULIA INTERNASIONAL(ATMi)は、ジャカルタの孤児院財団Yayasan Yatim Piatu Dan Fakir Miskin Daarus Salaam Ragunanに500万ルピアの寄付と、1,100万ルピア分の食料などの寄付品を贈呈しました。

現地社員の「困っている人を救いたい」という熱い想いに応えるため、孤児院財団への寄付が実現しました。ATMiは、これからも現地社員と一緒に地域に貢献する活動に取組んでまいります。

写真最後列中央：渡部譲社長

目の不自由な方へ「音の出る信号機」を

セブン銀行ATMは、視覚障がいのある方にもATMをご利用いただけるように「音声ガイダンスサービス」を提供しています。（詳細は49ページ参照）

このサービスが広く認知、活用されるための取組みとして、目の不自由な方が安心して街を歩けるよう「音の出る信号機」を設置する基金を募るニッポン放送「ラジオ・チャリティ・ミュージックソン」に協賛、ATMでの募金をはじめ、クリック募金（ホームページの1クリックにつき1円の寄付）や、音声ガイダンス利用募金（サービス利用1件につき100円の寄付）、セブン銀行口座をお持ちのお客さまからの募金など、さまざまな方法で寄付を募りました。おかげさまで、「第47回ラジオ・チャリティ・ミュージックソン」に、5,214,552円の寄付金を贈呈しました。

セブン銀行舟竹泰昭社長（当時）とニッポン放送檜原麻希社長

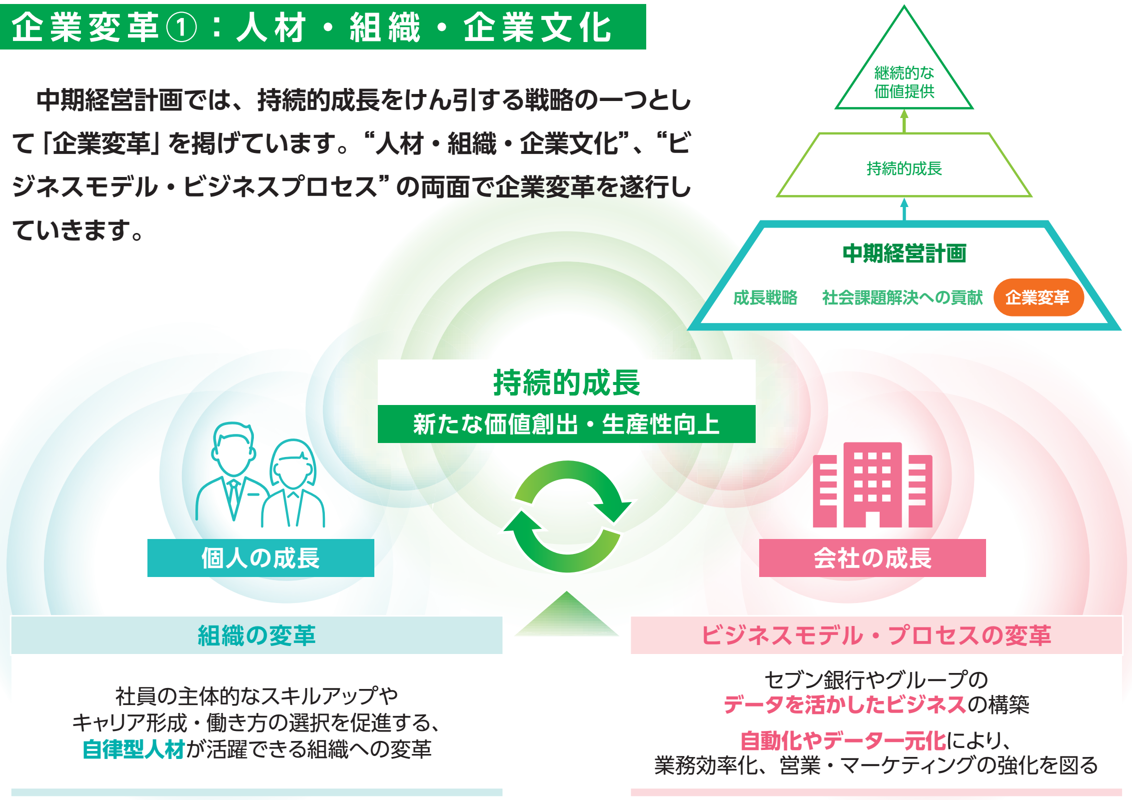
被災者・被災地の支援に向けた活動

災害などで被災された方々を支援する募金活動をグループ全体で実施しています。

災害名	時期	募金額	お届け先
令和3年7月 大雨被害に対する支援募金	2021年7月9日～ 2021年8月1日	118,827円	熱海市
令和3年8月 大雨被害に対する支援募金	2021年8月19日～ 2021年8月31日	642,475円	福岡県、長崎県、長野県、佐賀県、広島県
令和4年 ウクライナ難民緊急支援募金	2022年3月17日～ 2022年4月30日	20,046,839円	国連UNHCR協会を通じて国連難民高等弁務官事務所（UNHCR）

企業変革①：人材・組織・企業文化

中期経営計画では、持続的成長をけん引する戦略の一つとして「企業変革」を掲げています。“人材・組織・企業文化”、“ビジネスモデル・ビジネスプロセス”の両面で企業変革を遂行していきます。



人材戦略：自律型人材が活躍できる組織へ

社員の主体的なスキルアップやキャリア形成・働き方の選択を促進する、自律型人材が活躍できる組織への変革を実行していきます。

目指す人材像と人材戦略の全体像

目指す人材像：自律型人材とは

❶ 人間的に魅力のある人（対人関係）＋ ❷ 複数の仕事スキルのある人（掛け持ち）＋ ❸ 仕事を作り出すことができる人（発想力・実行力）

必要とされる7つの力

- オープン・求心力
- 共感力・傾聴力
- 説明力・合意形成力
- 困難を乗り越える力・完遂力
- 変化に対する受容性
- 人材マネジメント力
- 判断力・決断力

持続的成長のフレームワーク（P60参照）

個人の成長	組織貢献
個人の「行動変容」を促す	経営戦略と人材戦略の連携
● 人生100年時代を見据え、自律的なキャリア形成の促進	● 中期経営計画の達成
● 個人の意欲・モチベーションの多様化への対応	● 新たなビジネスモデルへの挑戦

エンゲージメント向上

持続的成長のフレームワーク

セブン銀行では第2の成長を支える自律型人材の育成を目指し、持続的成長のフレームワークに沿って、さまざまな取組みを進めています。

❶ 人材育成（挑戦と成長）
自律的な能力開発とキャリア形成の実現
- パーパスの浸透
- 主体性、やりがいを持ち能力を発揮できる職場づくり
- コミュニケーション力の向上

❷ ワークスタイル（オープンにつながる）
すべての社員が能力を発揮できる環境づくり
- コミュニケーションの活性化
- 社員のつながり・関係性、組織の見える化

❸ 制度
人材重視の制度実現
- 人事制度の拡充
- ワークライフバランスを実現する多様な働き方の整備
- チーム力・組織力向上に向けたコミュニケーション機会の創出

❹ 健康・厚生
健康経営の推進
- 健康増進（健康診断）
- 心の健康（コミュニケーション）
- 生産的な職場環境整備
- 適正な労働時間
- 正確な給与計算

❺ ダイバーシティ&インクルージョン
多様な人材の活躍推進
- 多様かつ魅力的な人材確保と維持
- 他者・多様性の理解

❻ リスクマネジメント
コンプライアンスを遵守する企業風土（不祥事防止）
- ハード面　服務規律（社内規程）・労働法規遵守・労働トラブルの防止
  規程・マニュアル見直し・子会社管理・法改正対応
- ソフト面　社員教育　意識浸透　社内コミュニケーションの活性化

❶ 人材育成（挑戦と成長）

● 研修ポータルサイト「MANABIYA!」導入

より自律的なキャリア形成サポートのため、2021年7月に研修ポータルサイト「MANABIYA!」を導入しました。

開発担当者インタビュー　人事部　住川 愛

■ 導入目的

全社員が自律的にキャリアを創造し実現に向けて取組める環境づくりのためです。社員には「学びの見える化」「社員間の学びに関する情報交換を行う場」を提供し、自律的な学びを後押しする一方、上長にも社員（メンバー）の習得スキルおよび受講履歴を共有し、スキルの発揮・成長の後押しを相互にできるようにしました。

■ 開発工程、工夫した点

2021年4月に導入を決定し、3か月で全社リリースしました。研修というと堅苦しく、ハードルが高いように感じるため、ポップなデザインで目新しさと学びやすさをイメージし、社員の使いやすさを重視し当社オリジナルのウェルカムページを作成しました。

また、約6,000講座から学びたいカテゴリを検索できる機能、過去の受講者の感想などを受講前に確認し、内容を確認できる仕組みもつくりました。

■ 活用状況

「MANABIYA!」の使い方や自己啓発の魅力を社内に発信するためウェビナーを開催。学べる内容・範囲を広げるために、オンライン講座の情報も積極的に発信しています。「MANABIYA!」に目を向ける社員は多く、全社員の55%がログインし、自己啓発プログラム申込数は前年を大きく上回り、70%増と伸長しています。

VOICE 「MANABIYA!」利用者のコメント

企画部
和田 哲士

オンライン講座“Udemy Business”を受講し、「営業力強化」や「システム開発マネジメント」の講座等を選んで受講しています。時間・場所を選ばないのでスキマ時間を有効活用して学べるところが気に入っています。受講して学んだ内容を自分なりに解説した勉強会を社内メンバー向けに実施することで、自らの学びを深めるとともに、自分も受講してみたいというメンバーの輪を広げています。

セブン・グローバルレミット
高橋 真人

自己啓発プログラムの種類が豊富で、とても魅力的に感じています。教材が自宅に届き、定期的に課題を実施する昔ながらの通信教育だけでなく、オンライン講座や、費用負担の大きい通学・オンラインプログラミング学習等、学習機会の充実度に驚きました。必須の研修は最低限であり、個々人の選択可能な環境を用意してくださるスタンスがとても好印象です。

❷ ワークスタイル（オープンにつながる）

● 本店オフィスのリニューアル

働く場所と時間を選択できるActivity Based Working（ABW）※の考え方をベースに、コミュニケーションの促進やイノベーション創出、生産性/業務効率の向上につながるオフィスへとリニューアルしました。

※ABWとは、環境や仕事内容に応じ、働く時間と場所を自由に選択することで、よりクリエイティブな成果を促すワークスタイルです。

COMMUNITY（関わり）
組織や仲間との関わりで幸福感

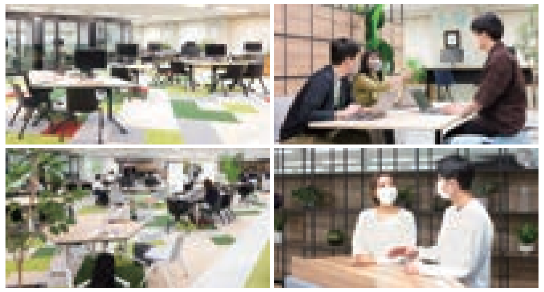
MIND（心）
集中・対話・リラックス

×

SOUND（音）
Web会議の騒音低減

MOVEMENT（運動）
座る・立つ・動きがあるオフィス

ウェルビーイングオフィス化
社員にとって価値のあるオフィス変革



● 社内コミュニケーションの活性化

経営層からの多様なテーマによるメッセージ発信、社員同士のコミュニティ活動を通じて、全社的にイノベーションに対する理解の促進とマインド醸成を図る「7Bank Academia」の活動を開始しました。

「7Bank Academia」

パーパス（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。）実現のための部門を越えたコミュニティ。Academiaを通じて、「日常の未来を生みだし続ける。」のは、社員である私たちだ、ということを再認識し、動きだす社員を支え、背中を押していく活動を進めています。

主な取組み

❶ **全社員向け**
当社役員と外部経営者の対談ウェビナー

❷ **限定メンバー**
限定コミュニティ空間での最新外部情報の発信・フィードバックなど

経営層からの多様なテーマによるメッセージ発信、社員同士のコミュニティ活動を通じて、全社的にイノベーションに対する理解の促進とマインド醸成を図っています。

❸ 制度

● 人材重視の制度実現

2021年度より、人事評価制度の中で、自分のキャリアについて考え、自ら申告できるキャリア自己申告制度を導入しました。一人ひとりの意思を尊重し、その能力を十分に発揮できる機会を提供しています。

❹ 健康・厚生

● ワークライフバランスの実現

在宅勤務やスライド勤務の活用、休暇取得の促進など、心身ともに健康に、誰もが生き生きと活躍ができるように、オンとオフの両立をサポートしています。

● 健康の維持・増進

セブン&アイグループが主催するチーム対抗ウォーキングキャンペーン「歩Fes.（あるふぇす）」に参加。健康の基本である歩くことを通じて、生活習慣病の予防、健康の維持・増進を図ることを目的としています。また、チーム対抗戦を行うことで、社員間のコミュニケーション活性化や、チームの一体感を醸成しています。

54名（2021年5月）が参加しました。

❺ ダイバーシティ&インクルージョン

● 女性幹部候補育成プログラムへの社員派遣

ダイバーシティ&インクルージョン推進の一環として、株式会社パソナが実施するWomen's Advanced Program※へ社員1名を派遣しました。

※第一線のビジネススキルを学び、自社や社会に貢献できる女性幹部候補を育成する合宿形式のプログラム

VOICE 前向きな成長機会と捉えて苦手を克服

上長から背中を押され、苦手意識があった初対面でのコミュニケーションや積極的な発信という課題克服と、人脈づくりに役立てようと参加を決めました。

印象に残っているのは、インドネシアとの中継で環境問題が生活に甚大な影響を及ぼす現地の実情を目の当たりにしたSDGsプログラムです。企業活動と両立させる難しさを感じ、サステナビリティ委員会メンバーの社内公募に手をあげた動機になりました。さまざまなワークを通してインプットとアウトプットを繰り返し、思考を深めるコミュニケーション手法も学びました。研修後、周囲から自発的な姿勢や言動を評価する言葉をもらい、無意識のうちに行動を変化させられていたことが嬉しい驚きであり、自信に繋がりました。また、多彩なバックグラウンドを持ち他企業で活躍する女性管理職層の参加者の仕事に対する想いや姿勢に触れることで、貴重なロールモデルを得られたことも大きな成果です。たくさんの選択肢の中から今後のキャリア形成について考えていきたいと思います。

ATMオペレーション統括部
正岡 佳子

● LGBTQセミナーの開催

外部の講師をお迎えして、『LGBTQからダイバーシティ&インクルージョンを考える』をテーマに社内ウェビナーを実施。LGBTQについて正しい理解を深め、個人として、企業として何に取組むべきか考える機会となりました。

■ エンゲージメントの向上に向けて

会社全体のエンゲージメントの向上を目指し、さまざまな調査・施策を実施しています。昨年度は「EQ診断(感情診断)」と「360度フィードバック」を導入しました。心の健康診断とも呼ばれる「EQ診断」は自分の強みや弱みを客観的に知ることのできる有効なツールです。セブン銀行では、EQ診断研修を実施し、結果分析だけでなく、自分の結果を他者と共有し、個々人の「違い」を認識できるような機会も設けています。一方で、360度フィードバックでは、自己認識と他者認識とのギャップを社員に提示することで、気づきを与えることができ、一人ひとりの行動変容につながると考えています。こうした施策を通じて、自分自身、そしてチームのコンディションを把握し、エンゲージメントの向上につなげていきます。

当社では、2018年度よりエンゲージメント調査を毎年実施しており、社員のモチベーションを図る一つの指標として位置付けています。

■ 人的資本に関するデータ

社員・雇用に関するデータ（2022年3月末現在）（人）

	男性	女性	総数
社員数※1	302	203	505
パート社員数※2	2	0	2
派遣スタッフ社員数	14	32	46

社員平均勤続年数	7.8年
女性管理職比率※3	16.0%
障がい者雇用率※4	2.4%
有給休暇取得率	80.2%

※1 社員数は、役員、執行役員、当社からの社外への出向者、パート社員、派遣スタッフ社員を除き、社外から当社への出向者を含む。
※2 パート社員数：1日8時間換算による月平均人員
※3 女性管理職比率は、当社から7&iグループへの出向者および7&iグループ以外からの出向者を除き、7&iグループから当社への出向者を含む。
※4 障がい者雇用率は2022年4月1日現在

社員登用制度（非正規雇用者を正社員として登用する制度）によって社員登用した人数（人）

2021年度	7

社員・雇用に関するデータ（2021年度）（人）

	男性	女性	総数
育児休職取得者数※5	2	13	15
介護休職取得者数	0	0	0
短時間勤務制度利用者数※8	2	21	23

ボランティア休暇取得件数	0件
労働災害度数率※6	0.0%
労働災害強度率※7	0.0%
ヘルプライン受付数	6件
1月当たりの社員の平均残業時間	24.9時間

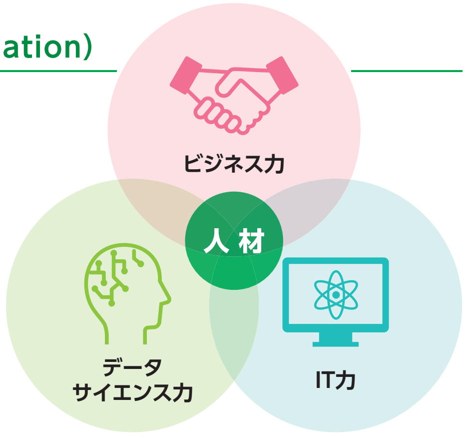
※5 育児休職者は、2021年度中に育児休職を取得した社員
※6 労働災害度数率＝(労働災害発生件数/のべ労働時間)×1,000,000
※7 労働災害強度率＝(労働損失日数/のべ労働時間)×1,000
※8 育児・介護を事由とした制度利用者数

企業変革②：ビジネスモデル・ビジネスプロセス

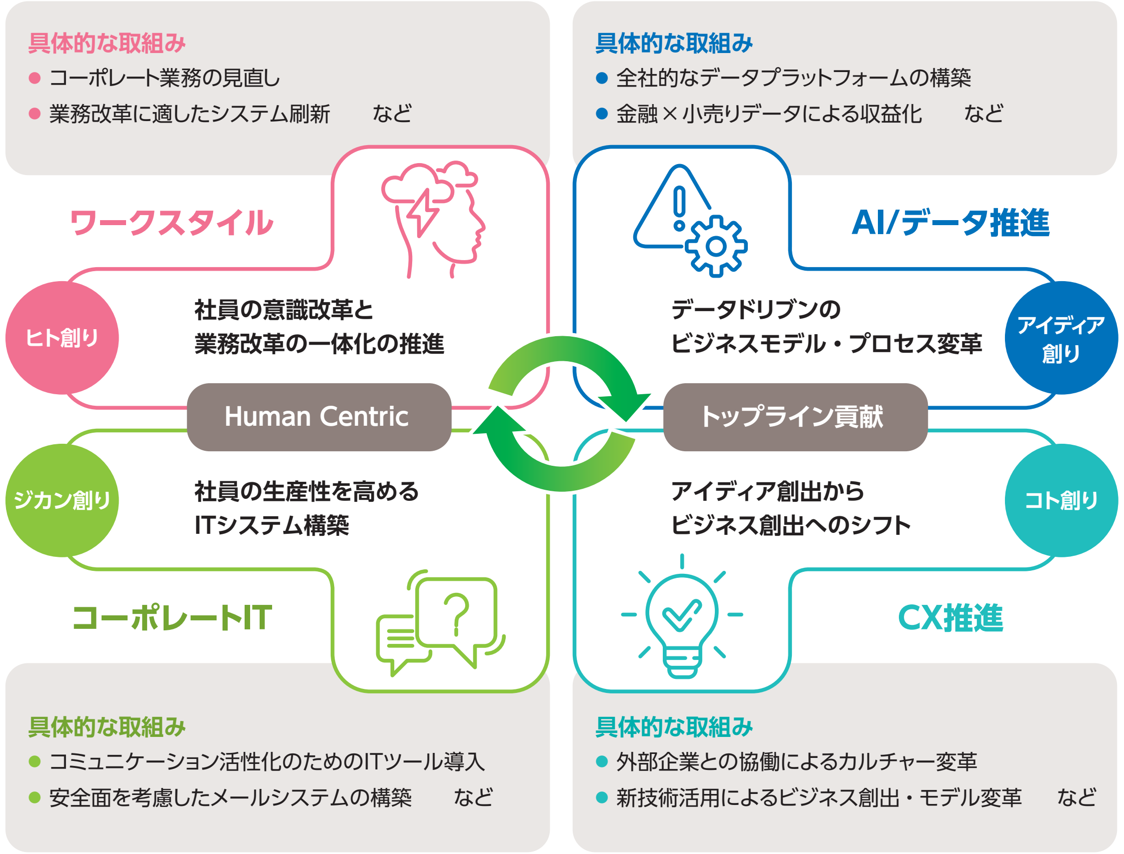
セブン銀行では、デジタル技術やデータの利活用によるビジネス変革を推進し、新たなイノベーションの創出に挑戦しています。刻々と変わる社会の変化を好機と捉え、AI/データ活用を駆使した先進的なサービス・商品を通じて、社会課題の解決とパーパスの実現を目指す、全社的なCX取組みを進めています。

変革をドライブするCX（Corporate Transformation）

セブン銀行では、CXをDX（Digital Transformation）とEX（Employee Experience）を掛け合わせたものと定義しています。生産性を高めるITシステムの構築、高度なAI/データの利活用とそのためのスキルセット、組織・企業文化・意識の変革を具現化することで、個人も会社も成長していくビジネスモデルを追求しています。



CXのフレームワーク



CXプロジェクトの具体的な取組み

■ データ人財育成

データドリブン企業への変革に向けて、役職員のデータリテラシー向上を図る場として、「データサイエンスプログラム」を実施しています。内製プログラムとして推進しており、2021年度は【（初級）データ活用コース】を8回開催、76名の社員が参加し意欲的にデータスキルを獲得しています。2022年度はマネジメント層向けプログラムや、AIコースを予定しており、更なるデータ人財育成を推進していきます。

初級

データ活用コース
社内データの活用方法がわかる
［内容］・事例紹介
・データの活用方法
・課題発見ワーク
・社内データの抽出方法
・Power Queryの使い方
・Power BIの基本的な使い方
・データ活用演習

中級

AIコース（仮名称）
ツールを活用し素早く＋大きな業務成果を出せる
［内容］・機械学習の概要
・ツール演習 ― paxata,dr

BIコース（仮名称）
PowerBIを本格的に業務に活用する
［内容］・PowerBIの使い方（動画）
・PowerBIの応用的な使い方

上級

プロフェッショナルコース
Python/SQLによる大容量＋超高度分析
［対象］・コーディングレクチャー
・演習 ― Python,SQL

AI・データコミュニティ

■ DMO（Data Management Office）の設置

各部で日常的にデータを活用できる土壌づくりのため、2022年4月にDMO（Data Management Office）の活動を開始しました。

DMOでは、①各システムからデータをタイムリーに収集・統合する環境や、簡単かつ即座にデータ分析を可能とするデータの加工や説明書の整備、②今後必要となるデータの取得に向けた各サービスの企画設計段階からのデータ利活用を意識した要件定義、③データ利活用にあたってのガイドライン制定およびデータガバナンス機能の強化、④データ活用の相談や各部の活用事例を共有する、社員コミュニティ（7Bank Data Salon）の運営など、データ活用によるパーパス実現のため、各部門と密接に連携しながら日々活動しています。

DMOによるデータ活用定着ステップ

取組中
フェーズ1（CX-PTがやる）
ガイドライン作成、CX-PTによる実行
ガイドライン初版作成 → やりながら、より実効性高めるべくブラッシュアップ

フェーズ2（一緒にやる）
CX-PTが伴走し各部門へ展開
CX-PTは伴走者となりビジネス部門を支援 → 得られた気付きをガイドラインにフィードバック

フェーズ3（自走する）（カスタマイズする）
各部門での活動が定着
データ要件定義 ⇄ 情報整備

導入期（フェーズ1〜2）　定着期（フェーズ3）

■ 社内報「CXPT JOURNAL」の発行

CX-PTが推進する企業変革の活動内容を全社発信することで、社員ひとりひとりが内容を把握し、「自分ごと化」をできるようにするために、社内報「CXPT JOURNAL」を発行しました。

セブン・ラボ

セブン・ラボは、イノベーションの推進を目的として2016年に創設されました。外部企業との連携や社内の組織横断的なプロジェクトの推進によって、オープンイノベーションの企業風土を確立することを目指しています。そのけん引役としてさまざまな取組みに挑戦しているセブン・ラボの2名を紹介します。

「つながる」with SNS

セブン・ラボ
堀越 早織

SNSでコミュニケーションをしないことは企業にとって機会損失になるのでは――そんな想いから、2020年にSNSの運用を始めました。現在、お客さまの投稿のリスニング、情報発信、お問合せ等への対応を複数部で連携しながら行っています。

セブン銀行のATMは社会インフラの一つですので、販促を主眼とした活用ではなく、ATMの操作方法等、お客さまが必要とする情報を適切なタイミングでお伝えすることがCX（顧客体験価値）の向上にもつながっていくと考えています。SNSは幅広い層のお客さまに対して効率的に拡散できる手段ですが、一方で一人ひとりに寄り添った1to1コミュニケーションを展開できる場でもあります。SNSを通じた双方向のコミュニケーションを社内に日々フィードバックしながら、組織の意識変革につなげていきたいです。

また、SNSと並行して2021年より、当社の採用広報としてオウンドメディア（note）を活用する取組みも始めました。当社のことをあまりご存じない方にも当社を知っていただき、共感していただけたら嬉しいなと思い、パーパスを実現する社員のストーリーを発信しています。

セブン銀行公式Twitter

「つなげる」with スタートアップ

セブン・ラボ
山方 大輝

ユニークなスタートアップ企業に出会うとわくわくします。セブン銀行が主催するアクセラレータープログラムの運営のほか、日常的にスタートアップ企業が集まる会合やピッチイベントなどの出会いの場に参加するなど、事業共創の検討を開始するきっかけづくりを心掛けています。また、共創の先に、どのような新しい世界が描けるのか、お客さまの便利につながるのか、協業は事業パートナーの成長に資するのか、それを想像しながら、独自の技術を持つスタートアップ企業との協業の可能性を模索することにやりがいを感じます。

例えば第4世代ATMを活用した実証実験を通じて、当社のアセットが、スタートアップの先進的なサービスと掛け合わさることで、「あったらいいな」を超える、新しいサービス創出の可能性が見えてくることを実感しています。また、デジタル通貨やNFTなど、技術革新によって金融の世界は急速に変化しています。こうした新しい領域にも積極的に参画して、当社の新たな事業領域を探索しています。

これからもセブン銀行の第2の成長に貢献するため、オープンイノベーションを通じた新たな事業機会の創出に取組んでいきます。

アクセラレータープログラム