

株式会社
セブン銀行

発行：2020年7月
株式会社セブン銀行
企画部 コーポレート・コミュニケーション室
〒100-0005 東京都千代田区丸の内1-6-1
丸の内センタービルディング
TEL 03-3211-3041

当社に関するお問合せ先

■ テレホンセンター

- セブン銀行口座をお持ちのお客さま
0088-21-1189 (通話料無料) または 03-5610-7730 (有料)
- セブン銀行口座をお持ちでないお客さま
0120-77-1179 (通話料無料)

受付時間 8:00 ~ 21:00 / 年中無休
※カード紛失などの理由による口座の利用停止については、24時間受付けています。

■ セブン銀行WEBサイトアドレス
<https://www.sevenbank.co.jp/>



【当社が契約している銀行法上の指定紛争解決機関】

一般社団法人全国銀行協会

連絡先 全国銀行協会相談室
電話番号 0570-017109 または 03-5252-3772
受付日 月～金曜日(祝日および銀行の休業日を除く)
受付時間 9:00 ~ 17:00

この統合報告書は色覚の個人差を問わず、より多くの人に見やすいよう、カラーユニバーサルデザインに配慮してつくられています。



ユニバーサルデザイン(UD)の考え方に基づき、より多くの人に見やすく読み間違えにくいデザインの文字を採用しています。



有害な廃液の出ない「水なし印刷」を採用しています。印刷物1部当たりの製造・流通・破棄に要するCO₂排出量1,925g-CO₂eqを国内クレジットを用いてオフセットしています。



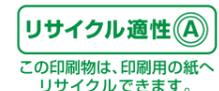
有害な有機溶剤を植物油などにおきかえ、その含有量を1%未満に抑えたインキを使用しています。



FSC®(森林管理協議会)が「環境保全・社会的な利益などの面で適切に管理されている」と認められた森林の木材を使った用紙を使用しています。



この印刷物は、リサイクルを阻害しない資材だけを使用しており、再び印刷用の紙へリサイクルできます。

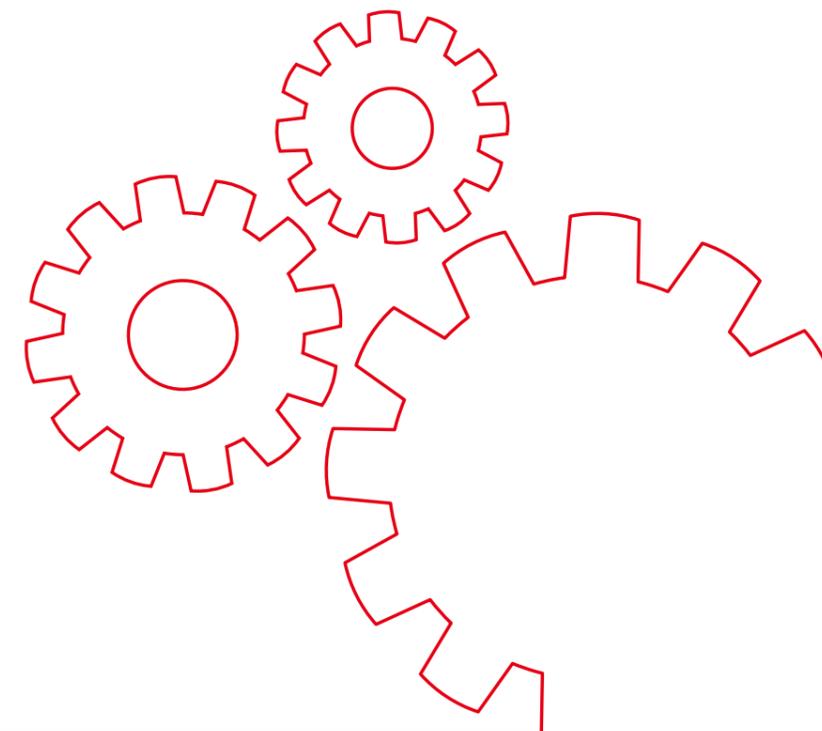


一般社団法人日本印刷産業連合会の環境基準であるグリーンプリンティング認定を受けた印刷工場で製造しています。



2020 統合報告書

ディスクロージャー誌
2019年4月1日～2020年3月31日



みんなのATM。
みんなのセブン銀行

セブン銀行は 未来に向けて 「挑戦」 し続けていきます

「セブン-イレブンにATMがあったら便利なのに…」

そんなお客さまのニーズに応じて誕生したセブン銀行は、着実に堅実に、「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サービスをつくり上げてきました。

今、私たちを取巻く環境は、スマートフォンの普及や決済手段の多様化、ライフスタイルの変化などにより、大きく変わりつつあります。数年後、十数年後にはどのような未来が待っているかわかりません。私たちは、そうした世の中の変化や多様化するお客さまのニーズに柔軟に対応し、「時代とともに変化し続けること」を目指します。

これからも、誰にとっても安心して使いやすく、世の中に必要とされる新しい便利さを提供してまいります。

時代とともに。
あなたとともに。

社是

1. 私たちは、お客さまに信頼される誠実な企業でありたい。
2. 私たちは、株主、お取引先、地域社会に信頼される誠実な企業でありたい。
3. 私たちは、社員に信頼される誠実な企業でありたい。

経営理念

1. お客さまのニーズに的確に応え、信頼される銀行を目指します。
2. 社員一人一人が、技術革新の成果をスピーディーに取り入れ、自己変革に取り組んでいきます。
3. 安全かつ効率的な決済インフラの提供を通じて、我が国の金融システムの安定と発展に貢献します。

倫理憲章(項目のみ抜粋)

1. 銀行の公共性・社会的責任の自覚
2. お客さま第一主義の実践と時代のニーズに合ったより高い利便性の提供
3. 誠実・公正な行動
4. 社会とのコミュニケーション
5. 人間性の尊重

私たちの「挑戦」は、「種まき」

から「育成」のステージへ

社会インフラとしての
使命を全うし、
新たな成長機会を追求

本業を伸ばしつつ
事業の多角化を実現

主な
取組み

第4世代 ATM を導入し、
「ATM+」の世界を開拓

できたらいいなを、
プラスしていく。

ATM+



主な
取組み

新規事業領域を開発・拡大



社会課題解決への貢献と
企業価値の向上
の達成を実現します

セブン銀行の
5つの
重点課題

社会が安心・安全で
あるために …

1

安心・安全な
決済インフラの
提供



暮らしの中に
新たな価値を …

2

新しい金融
サービスを通じた
生活創造



全ての人が
公平で平等な生活を …

3

誰もが
活躍できる
社会づくり



環境に配慮した
社会づくりを …

4

環境負荷の
低減



互いの文化を認め合い
ともに生きていく …

5

多文化共生の
実現



事業の多角化を
実現し加速する
「構造改革」

長期的成長の
基盤を創造

主な
取組み

新たな環境に応じた形へ
変革を推進

- ✓ 業務プロセスの最適化
- ✓ 働き方改革
- ✓ 人財育成
- ✓ 経営管理の変革
- ✓ 事業ポートフォリオの再構築

主な
取組み

強固な財務基盤を活用した
柔軟な成長投資

- ✓ 既存事業の経営基盤強化に向けたシステム投資
- ✓ 新規事業領域の拡大に向けた投資
- ✓ 生産性向上に向けた社内構造改革への投資

目次

価値観・ビジネスモデル

セブン銀行のイノベーションを生み出すDNA 7
 セブン銀行「挑戦」の歴史 9
セブン銀行グループ 事業の輪を広げています 11
新たな事業領域を切り開く子会社 事業の多角化を推進します 13
 競争優位性を生み出す源泉 1 15
 安心・安全な金融ネットワーク
 競争優位性を生み出す源泉 2 17
 独自性を追求した第4世代ATM
 競争優位性を生み出す源泉 3 19
 新しい金融サービスによる価値創造
 価値創造 21
 数字で見るセブン銀行グループ 23

戦略

社長メッセージ 25
特集1 31
 だれもが安心して利用できる送金サービスへ
 「新しい金融サービスを通じた生活創造」を実践していきます
特集2 33
 スマホから最短10分で口座開設ができる新しいスマートフォンアプリ
 「Myセブン銀行」が誕生しました！
特集3 35
 セブン銀行に新しい風が吹きます

お客さまのニーズにお応えする価値協創

時代の変化に対応した「第4世代ATM」 40
 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 41
 海外でのATM展開 43
 安心・安全を追求したご利用環境の整備 45
 金融犯罪防止に向けた対応 47

サステナビリティ・ガバナンス

【サステナビリティ】
 会長メッセージ 49
 パートナー企業等との連携 51
 持続的な成長を支える人財育成 52
 多様な人財が安心して働くことのできる職場づくり 53
 地域・社会の発展のために 55
 気候変動問題への取組み 57
【ガバナンス】
 コーポレート・ガバナンス 59
 セブン銀行のマネジメント紹介 67
 リスク管理の取組み 69
 コンプライアンスの取組み 72

資料編

経営成績 76
 企業集団の状況 81
 経営方針等 82
 財務データ等 84
 その他の財務等情報 103
 会社概要等 129
 沿革 131
 主要データ 133
 開示項目一覧 141



株主・投資家の皆さまをはじめとしたすべてのステークホルダーの皆さまに、環境・社会・ガバナンスなどの非財務情報が財務情報と統合された当社の価値創造の姿をより分かりやすく伝えるため、本レポートの編集にあたっては、IIRC(国際統合報告評議会)が2013年12月に公表した「国際統合報告フレームワーク」、および2017年5月29日に経済産業省が策定した「価値協創のための統合的開示・対話ガイダンス」を参照しています。

発行にあたって

この統合報告書は、経営理念、業績や事業概況、社会的責任(CSR)、財務情報等を記載しています。加えて、持続的成長を支える非財務情報も包括的に記載し、作成したものです。

【主な報告内容】
 2019年度の事業活動と今後の取組み、および2019年度決算発表項目を中心に記載しています。
 ※本誌は銀行法21条に基づいて作成したディスクロージャー(情報開示)資料です。くわしい開示項目は141ページをご覧ください。

【報告対象期間】
 原則2019年4月1日～2020年3月31日

【発行日】
 今回の発行：
 (統合報告書 ディスクロージャー誌 2020) 2020年7月
 次回の発行：
 (中間 ディスクロージャー誌 2020) 2021年1月(予定)

価値観・
ビジネスモデル

私たちは、
お客さまのニーズに応じて
生まれました



第1世代ATM ▶ 2001～
安心して
お使いいただけるよう、
セキュリティ対策
を最優先に。

セブン銀行のイノベーションを 生み出すDNA

時代の変化を捉えた 新たなサービスの 実現に向けて

セブン銀行は、2001年の創業以来、「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サービスを提供しております。

100年に1度とも言われる大きな変化の時代を迎え、スマートフォンの普及や決済手段の多様化により、セブン銀行を取巻く環境は急速に変わりつつあります。このような時代の中、セブン銀行は持続的な成長を実現するために本業を伸ばしつつ、「事業・サービスの多角化」とそれを具現化・加速させる「構造改革」を着実に推進していきます。

多様性を活かす 組織づくりで事業の 多角化を実現

セブン銀行はATMサービスからスタートし、お客さまのニーズに応える新しいサービスを次々と生み出してきました。革新的なサービスは、金融業界、小売業界など多彩なバックグラウンドをもった従業員が常にお客さまの立場で考える姿勢から生み出されました。お客さまのニーズに応えるための部署間の壁を越えた協力体制やフレキシブルに働ける組織風土は、さまざまな事業を創出する過程でセブン銀行が築いてきたものです。

「重点課題」を 羅針盤とし、 共通価値の創造へ

今般、社会の変化とともに社会課題は多様化し、環境面での経済に対する負の影響度合いも深刻さを増しています。社会のさまざまな課題に対し、ステークホルダーとの対話を通して、セブン銀行が持つ強み・独自性を活かし、優先して課題解決に貢献すべき社会課題を、5つの「重点課題」として策定しました。この5つの「重点課題」を社会課題に対するセブン銀行の企業理念と捉え、社会課題解決への貢献と、持続的な企業価値の向上を目指した価値協創ストーリーを推進していきます。

多様な価値観で 革新的な サービスを創出

多彩な
バックグラウンドを
もった従業員への
教育・研修制度の
整備

さまざまな
パートナー企業との
強い信頼関係の
構築

自由闊達な
組織風土の
醸成

オープン
イノベーションの
推進

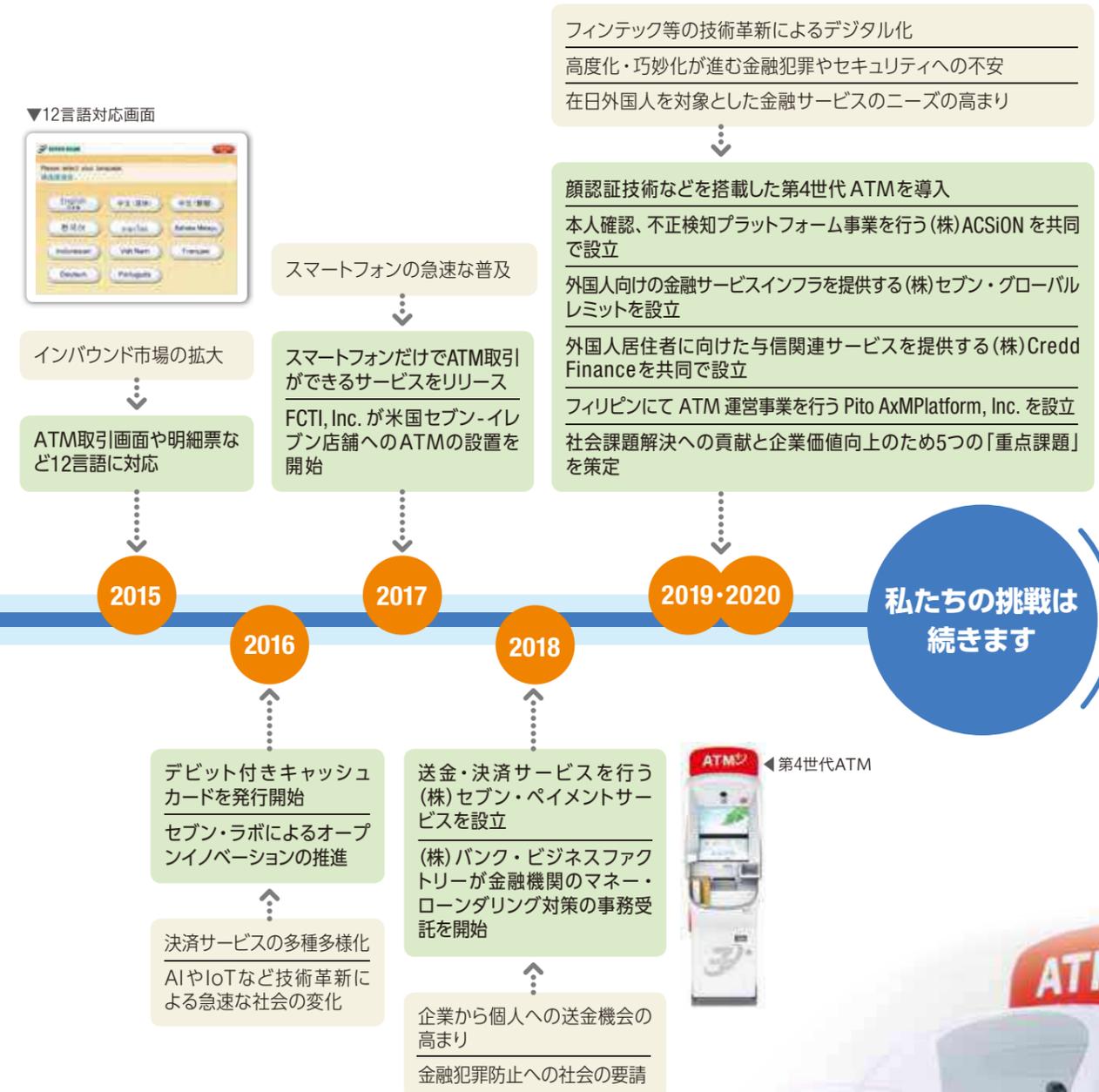
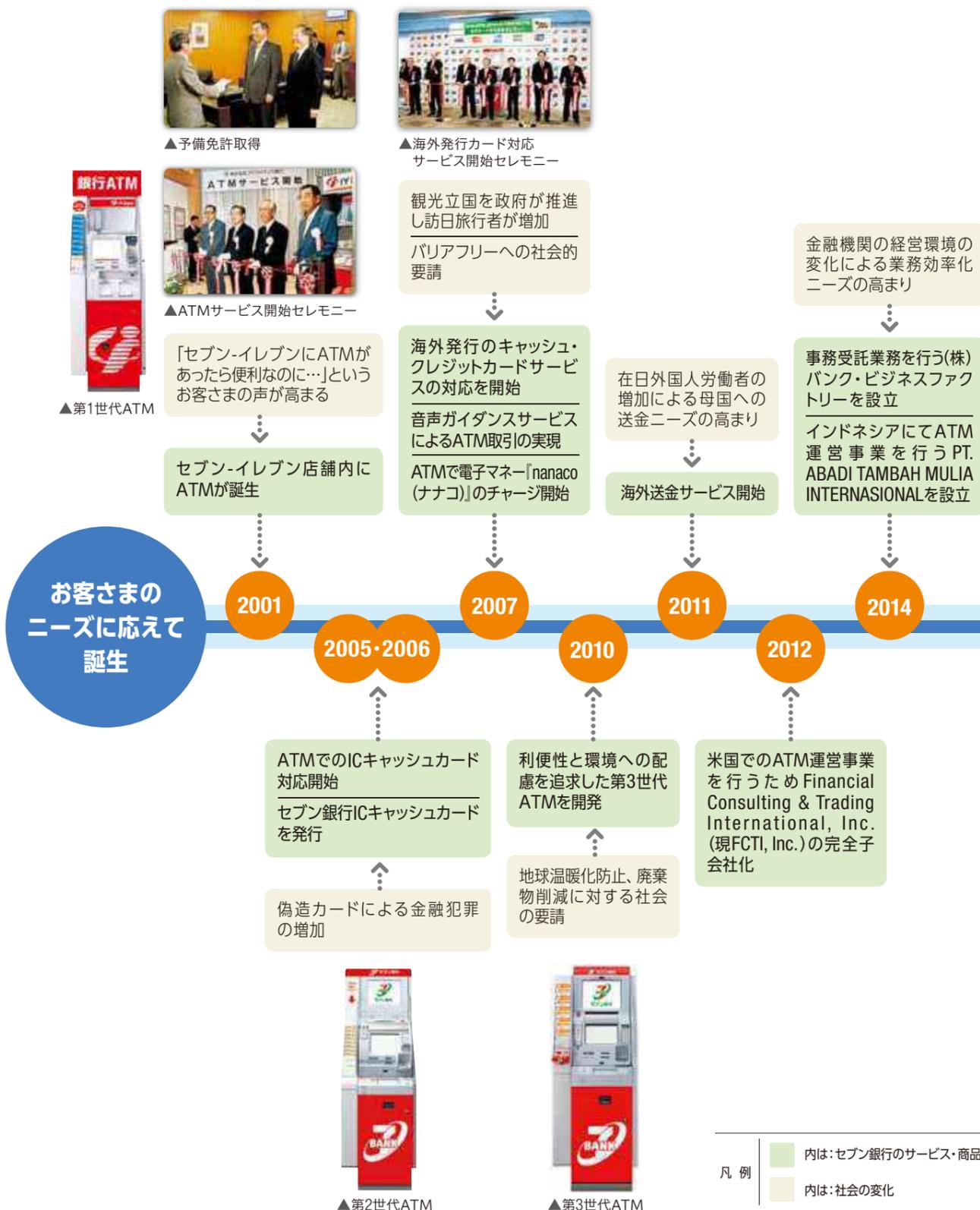
チャレンジ
マインド

ダイバーシティの
推進



セブン銀行「挑戦」の歴史

社会の変化をビジネスチャンスと捉え、
お客さまのニーズに応じたサービスを提供してきました。



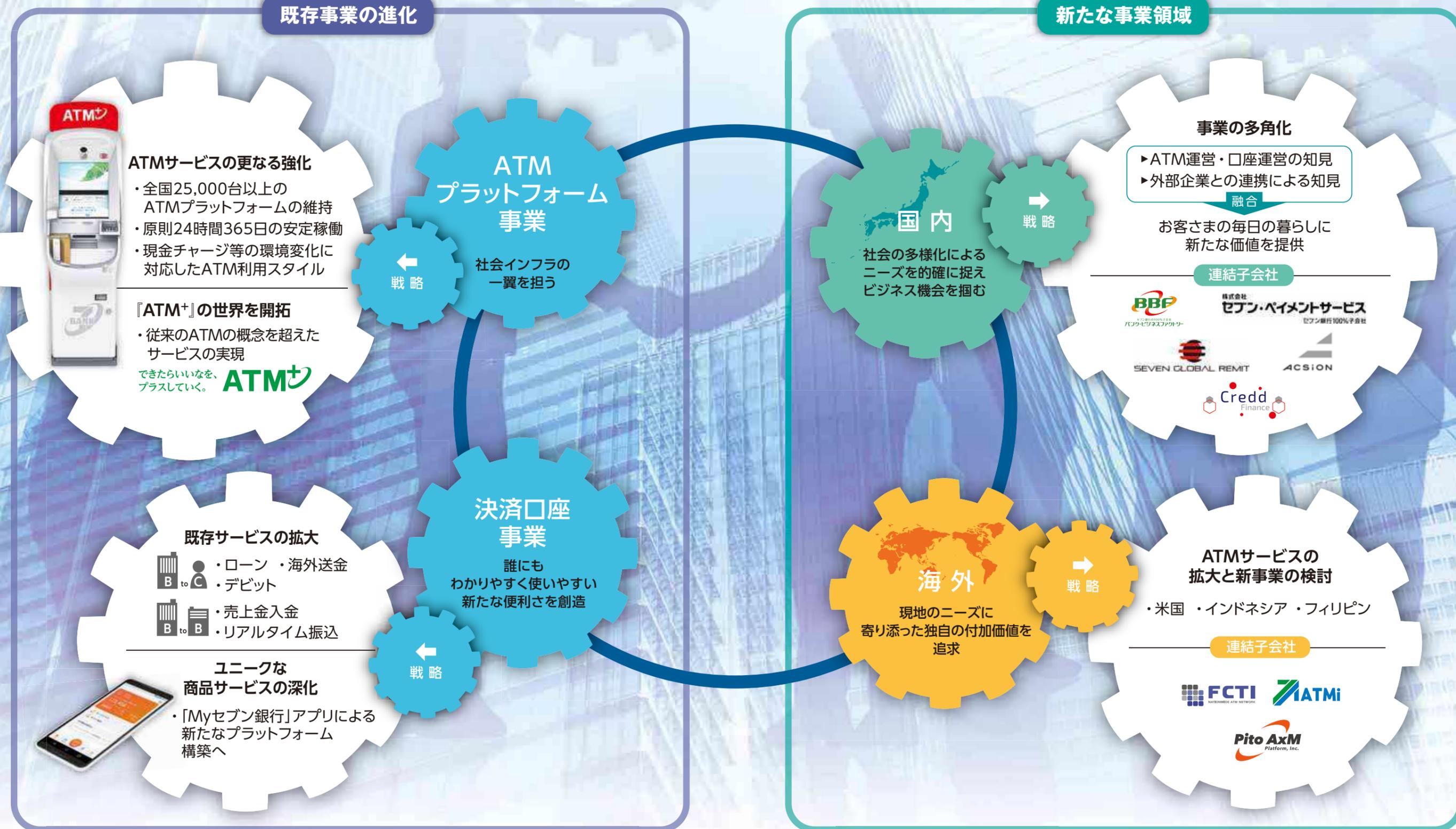
セブン銀行グループ

事業の輪を広げています

セブン銀行グループは、基幹事業であるATMプラットフォーム事業に加え、口座サービスを中心とした決済口座事業を行っています。また、連結子会社等を通じ、送金・決済サービス等の資金移動業や事務受託事業、居住外国人向け金融サービスやセキュリティサービスなどの新たな事業領域に挑戦しているほか、海外でもATMサービスを展開し、事業の多角化と拡大に取り組んでいます。

既存事業の進化

新たな事業領域



新たな事業領域を切り開く子会社

事業の多角化を推進します

重点領域
持続的成長を実現する取組み

- 個人** 身近でユニークな金融商品の開発
- 居住外国人** 送金等の金融サービスインフラ提供
- BPO** 共通インフラとして事務受託ビジネスの強化
- 法人** 決済代行等のインフラ提供
- セキュリティ** 「安心・安全」ノウハウを活かしビジネス化
- 海外** 新たな市場開拓への取組み

セブン銀行は、創業から、お客さまの声・ニーズに寄り添いながら、安心・安全な金融サービスの提供を通じて、暮らしの利便性を高めてきました。しかし、変化する暮らしの中で、お客さまのニーズは多様化し、その変化のスピードも加速してきています。セブン銀行グループは、社会変化に伴い顕在化しつつある課題解決への貢献をビジネス機会と捉え、これまでに培ったノウハウと外部企業との連携を高度に融合した事業の多角化により、さまざまなお客さまのニーズに応じた商品・サービスの実現に努めています。

B to B 株式会社バンク・ビジネスファクトリー

BPO 事務受託サービス

銀行事務運営のノウハウを活かした安全かつ品質の高いオペレーションと、金融犯罪対策や各種金融機関のデジタル化した事務プロセスを活かし、安心・安全な事務受託サービスを提供します。



B to C FCTI, Inc.

海外 米国内のATM運営

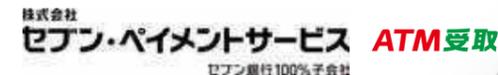
米国内にある各地のセブン-イレブン店舗内に8,000台以上のATMを設置し、ATMサービスの安定稼働を実現しています。米国でのセブン-イレブン運営会社7-Eleven, Inc.とのグループシナジーを追求し、長期にわたる良好なパートナーシップを構築してまいります。



B to B 株式会社セブン・ペイメントサービス

法人 ATM受取(現金受取サービス)

口座情報不要でタイムリーに送金が行え、受取り側はいつでもセブン銀行ATMおよびセブン-イレブンのレジで現金を受取れるサービスを実現しました。



B to C PT. ABADI TAMBAH MULIA INTERNASIONAL

海外 インドネシア国内のATM運営

インドネシア都市部のコンビニエンスストアを中心に、設置エリアを拡大しています。自社ATM運営を事業の柱として事業拡大を推進し、着実にATM設置台数を増加させていきます。



B to B 株式会社ACSiON(アクション)

セキュリティ プラットフォーム提供

オンライン上の多様なデータから、本人確認における不正申込みや不正アクセスを検知するプラットフォームを提供します。金融および非金融分野への不正検知ノウハウ提供を通じて、金融インフラの安定と発展に貢献します。



B to C Pito AxM Platform, Inc.

海外 フィリピン国内のATM運営(計画中)

フィリピン国内にある各地のセブン-イレブンに日本と同様、紙幣還流型ATMを設置し、安心・安全で利便性の高いATMサービスの提供を計画しています。



B to C 株式会社セブン・グローバルレミット

居住外国人向け 金融インフラ提供

居住外国人向けに日本と母国の架け橋になるような送金等の金融サービスを通じて、多文化共生の実現と平等な金融インフラの提供を目指します。



B to C 株式会社Credd Finance(クレッド ファイナンス)

居住外国人向け 与信関連サービス

居住外国人を対象に資金ニーズに合わせたご利用いただきやすいローンやクレジットカードなどの新たな与信サービスを提供し、平等な金融機会と多文化共生の実現に貢献します。



競争優位性を生み出す源泉 **1**

ATM
設置台数 **25,000**台以上

- 国内において高いシェアをもつATM

安心・安全な
金融ネットワーク

セブン銀行はパートナー企業との協働により、安心・安全を追求した金融ネットワークを整備し、国内の金融システムの安定と発展に注力します。これは持続可能な開発目標 (SDGs) **9****11****16**の達成に貢献します。



稼働率 **99.98%**

- 原則24時間365日止まらないATM
- 万が一の故障・トラブルにも迅速に対応

いつでもそばにある 社会インフラ

セブン銀行のATMプラットフォームは、万全なセキュリティ体制と、いつでも、どこでも安心してご利用いただける社会インフラとしての役割を担うことが重要だと考えます。セブン&アイグループ各社の店舗ネットワークに加え、交通・流通・観光の各拠点へのATM設置を積極的に推進し、物理的な近さだけでなく、心理的にも「近くて便利」な金融サービスを目指しています。

ATM 安定稼働のために

セブン銀行はパートナー企業と連携し、ATMやネットワークシステムをリアルタイムで監視しています。「現金切れ」「障害発生」などを未然に防いでいます。お客さまが必要としているときに、いつでも安心してATMをご利用いただけるよう努めています。

お客さまのニーズに応える ATMサービス

セブン銀行は、現金入出金を主とした従来からのATM取引に留まらず、スマートフォンのみで入出金ができる「スマホATMサービス」、口座を介さず現金を受取れる「ATM受取(現金受取サービス)」、交通系電子マネー等やスマートフォン決済への現金チャージなど、お客さまのニーズに応じた新たなATMサービスを次々と提供してきました。これからも「近くて便利」な金融サービスとして、お客さまの暮らしの中に新たな価値を創造します。

競争優位性を生み出す源泉 **2**

AI、IoTの活用や先進技術を搭載した
多機能型プラットフォーム

- 高性能カメラ、スキャニング機能等、先進技術を実装
- デジタル技術を活用し、現金の需要や部品の故障を予測し運用を効率化

**独自性を追求した
第4世代ATM**

顔認証技術などを搭載した「第4世代ATM」は多機能の端末として、多様化するお客さまのニーズに対応したサービスの提供を可能にします。また、環境性能も大幅に向上しています。これは持続可能な開発目標 (SDGs) **7** **9** **12** **13**の達成に貢献します。



消費電力量および
CO₂排出量を40%削減
(第3世代ATM比)

- 環境性能を大幅に向上
- 長寿命部品、リサイクル可能な素材を使用

お客さまのニーズに応えた
「第4世代ATM」

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取引から多機能型プラットフォームとして金融サービスに留まらない、新たなATM利用スタイルの創造を可能とします。セブン銀行ATM独自のサービスを日々進化させATMのコモディティ化と一線を画していきます。

※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

地球環境への配慮

第2世代ATMと比較して消費電力量およびCO₂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%削減いたしました。ATMの開発段階から、リサイクル素材の導入やメンテナンスしやすい構造を意識し、環境負荷の低減を推進しています。

また、ATM内現金の管理運用精度の向上により、現金補充・回収頻度を抑えることで、物流面でのCO₂排出量削減に貢献していきます。



取組事例

生体認証を利用した第4世代ATM

第4世代ATMはイノベーションを実現できるプラットフォームとして誕生しました。開発にあたっては従来の延長線上の改良ではなく、新しい発想で設計しました。新しいATMのキーとなる顔認証技術は、日本電気株式会社の生体認証「Bio-IDiom」を採用しセキュアな本人確認を実現しています。本技術を活用することでサービス提供までの期間が短縮され、お客さまの利便性向上と事務処理の簡素化・効率化に貢献します。

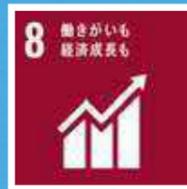
競争優位性を生み出す源泉 **3**

セブン&アイグループの
各店舗にご来店される
1日当たり約 **2,500** 万人の
お客さま

●交通・流通・観光の各拠点へのATM設置でお客さまとの接点をさらに拡大

新しい金融サービスによる 価値創造

ライフスタイルや価値観の多様化により、「より近くて便利」な金融サービスが求められています。セブン銀行は多様な顧客接点を活かしながら、お客さまのニーズに応じた新しい金融サービスをお届けします。これは持続可能な開発目標 (SDGs) **8** **9** の達成に貢献します。



ユニークな 金融サービス

●社会の変化によるお客さまの新たなニーズへの対応

社会の変化、技術の進化に 対応したサービス

セブン銀行は、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きました。

「リアルタイム振込機能」は、働き方の多様化を受けて変化してきた給与受取り方法のニーズに対応し、働いた分の給与をすぐに受取れる便利な仕組みとしてサービスをスタートし、給与前払いサービス事業者や短期人材派遣会社などで活用いただいています。

今後も、毎日の暮らしの中に、流通業界から生まれた銀行ならではの、時代の変化に即した新たな価値を提供していきます。

パートナー企業との協業を 通じてイノベーションを促進

セブン銀行は、取巻く社会の変化やお客さまのニーズを分析し、多様なパートナー企業との協業を通じてユニークなサービスを開発しています。

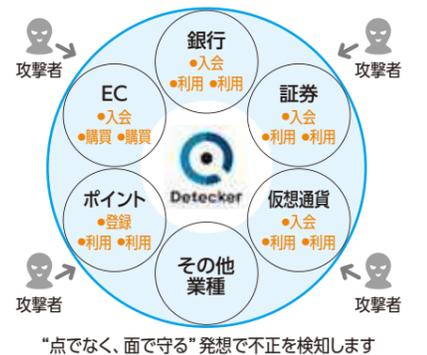
2019年度には、日本で暮らす外国人の生活関連支援ニーズに対応するため、株式会社新生銀行、株式会社アプラスと共同で株式会社Credd Financeを設立し、外国人居住者に向けた与信サービス提供の準備を開始しました。外国人のお客さまに向けた金融機会平等の実現(フィナンシャルインクルージョン)と多文化共生の実現に貢献していきます。

取組事例

不正検知プラットフォーム「Detecker(ディテッカー)」提供を開始

近年の高度化・巧妙化が進む金融犯罪やセキュリティへの不安に対し、株式会社ACSiONは、セブン銀行が培ってきた不正検知ノウハウと株式会社電通国際情報サービスの持つFintechを活用したソリューション構築力を合わせ、多様なデータから不正申込みや不正アクセスを検知するサービス「Detecker」の提供を開始しました。金融・非金融を横断して不正利用データを蓄積・共有し、「点でなく、面で守る」をコンセプトとしサービスを提供していきます。

サービス提供イメージ
不正検知の網=「面」 個々の接触ポイント=「点」



“点でなく、面で守る”発想で不正を検知します

- Detecker(ディテッカー)の特徴**
- 不正利用データを業界横断で共有
 - 金融犯罪対策の緻密なノウハウを搭載

価値創造

セブン銀行が大切にしている価値観は、持続可能な社会に向けた「社会課題解決への貢献」と「企業価値向上」の双方の達成に対して「誠実」かつ「真面目」に取り組む、「社会の期待と信頼」に応えていくことです。

セブン銀行では、2019年に5つの「重点課題」を策定し、企業運営の羅針盤として新たな判断基準・行動基準と位置付けました。社会課題解決への貢献とともに新たなイノベーションの創出に挑みながら、より良い社会の実現および健全な事業の発展を目指していきます。



セブン銀行のコア・コンピタンスとビジネスモデル

競争優位の源泉となる経営資源・無形資産

主要な経営資源

- ▶ **ATMプラットフォーム**
 - ・全国25,000台以上のATMネットワーク
 - ・原則24時間365日止まらないATMを実現するシステム・体制
- ▶ **提携金融機関等とのネットワーク**
- ▶ **セブン&アイグループ各店舗へ来店されるお客さま・店舗ネットワーク**
- ▶ **銀行としての金融サービス提供機能**

主要な無形資産

- ▶ **さまざまなパートナー企業との強い信頼関係**
- ▶ **セブン&アイグループとのシナジー**
- ▶ **銀行としての信用力**
- ▶ **チャレンジしやすい企業風土・組織**

セブン銀行のビジネスモデル



- ▶ **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**
- ▶ **安全かつ効率的な決済インフラ**

社会課題・変化

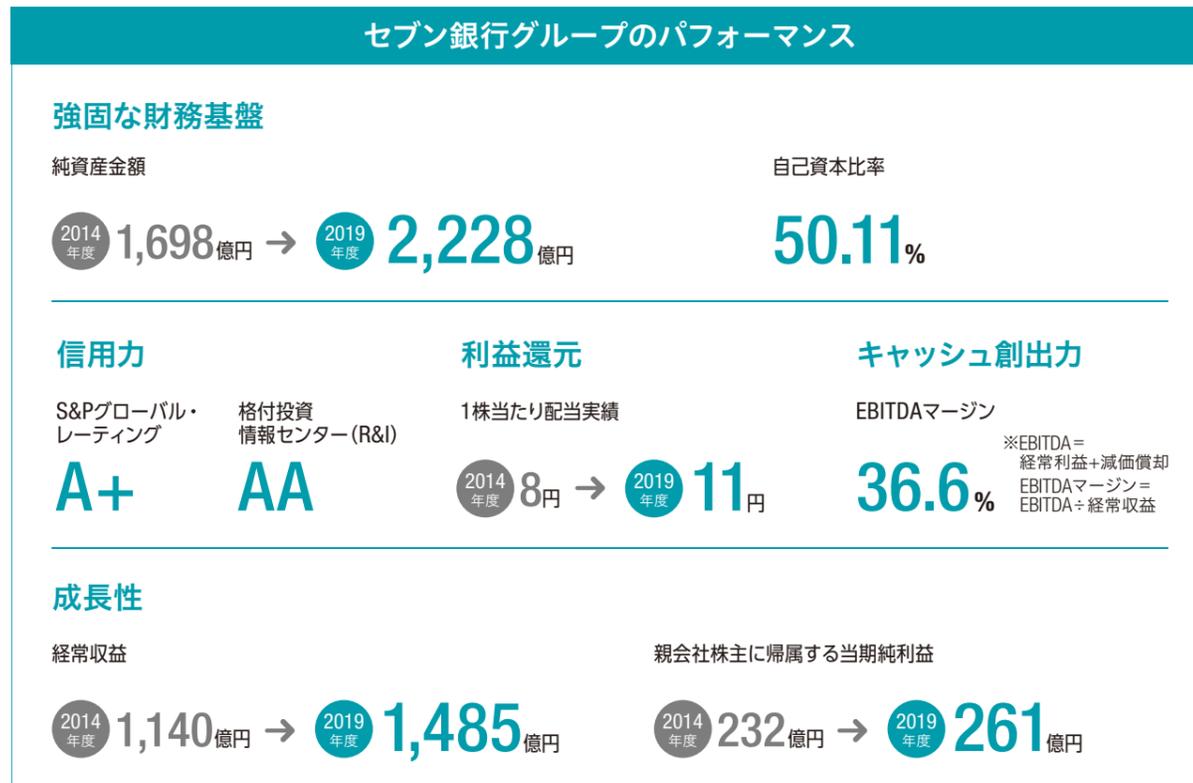
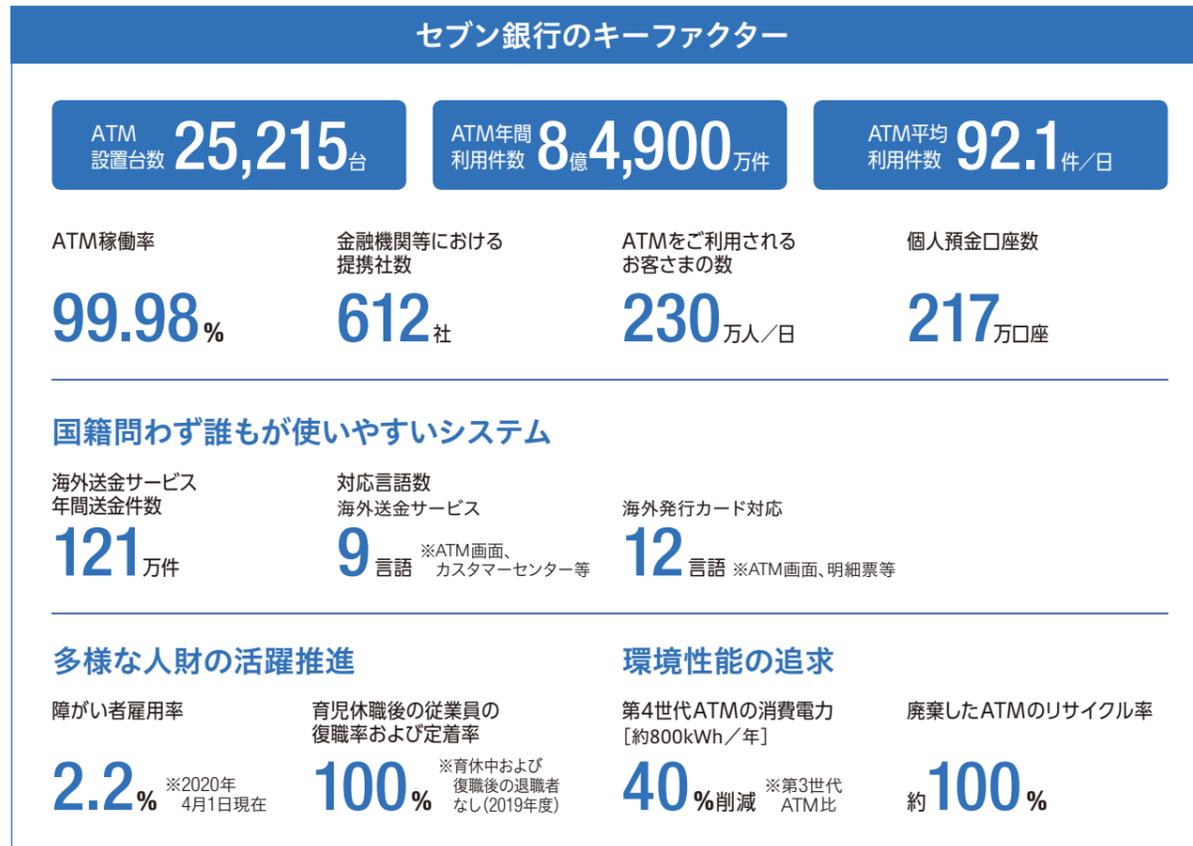
- ・デジタル決済の拡大によるセキュリティへの不安
 - ・金融犯罪の高度化・巧妙化
 - ・金融窓口やATMの減少
-
- ・価値観、ライフスタイルの多様化の加速
 - ・金融商品へのニーズ変化
-
- ・ダイバーシティの推進
 - ・多様な人が多様な形で活躍できる社会
-
- ・気候変動リスクの増加
 - ・環境負荷軽減に向けた各企業の取組姿勢の変化
-
- ・日本で働く外国籍人口の増加
 - ・外国人労働者の生活基盤に課題

重点課題

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

事業活動を通じ、
当社が持つ強みを活かした
社会課題解決への貢献と
企業価値の向上の
双方を達成

数字で見るセブン銀行グループ



戦略

私たちは、
時代の変化に
柔軟に対応します



第2世代ATM ▶ 2005～
ATMの処理スピードを
高めるとともに
利便性
を大幅に向上。

社長メッセージ

セブン銀行は、
時代とともに、
あなたとともに、
変わり続けます。



代表取締役社長

舟橋 泰昭

2019年度の振り返りと業績レビュー

**キャッシュレス決済への
チャージ取引の広がりにより
ATMプラットフォーム事業が伸長
国内外の連結子会社の成長も寄与し、
増収増益、過去最高の収益を更新**

2019年度は、消費税率引上げに伴うポイント還元を追い風にキャッシュレス化が進んだ1年となりました。また、銀行が収益性改善に努める中で提携ATMでの顧客利用手数料を見直す動きもあり、当社のATMプラットフォーム事業を取巻く環境がさらに大きく変化したと言えます。

しかしながら、こうした状況を想定して進めてきた「本業を伸ばしつつ事業を多角化する」取り組みに成果が現れ始め、通期業績は連結・単体ともに増収増益で終えることができました。

特に、キャッシュレス化が進む中でお客さまに利便性を提供することを目指し開始したATMでのキャッシュレス決済等へのチャージ取引の利用件数が大きく伸びました。その結果、1日1台当たりの平均利用件数は92.1件、総利用件数が前年差2,000万件増の8億4,900万件となり、引き続き成長することができました。

事業の多角化に向けた投資において、2019年度に、持分法による投資損失を約50億円計上することになったことは、新規事業への挑戦の結果とはいえ、残念であり、この経験を今後活かしていく所存です。

このような状況の中、開業以来最高の当期純利益を実現できたことで、大きな自信につながる1年となりました。

「事業の多角化」の進展〈海外〉

**米国・インドネシアともに、
ATM事業現地法人が効率化および
事業成長により黒字化し、連結業績に貢献**

米国でATM事業を展開する連結子会社のFCTI, Inc.は、2019年度に3拠点を1拠点へと集約、低採算ATMの思い切った整理など大掛かりなリストラを実行し、経営の効率化が進みました。同時にATM1台当たりの平均利用件数も安定的に増え、しっかりした黒字体質を築きました。

成長するアジアでのビジネス拡大を目指し、取組みを強化しているインドネシアのPT. ABADI TAMBAH MULIA INTERNASIONAL (ATMi)も順調に成長しています。2019年12月末現在でATM設置台数は200台、平均利用件数も1日1台当たり90件弱まで拡大し、また経営の効率化も進んだことから、黒字化を実現しました。



「事業の多角化」の進展〈国内〉

**ATM運営で培った安心・安全の追求が、
新たな金融インフラ機能を果たすビジネスに**

金融機関等の事務受託を請け負う連結子会社の株式会社バンク・ビジネスファクトリー（以下、「BBF」）は年度末時点で受託企業数が23社（前年同期14社）に拡大し、収益も着実に伸長しています。新たな決済事業者に対して、アカウントの開設やマネー・ローンダリング、不正取引対策等の業務をBBFが受託者として提供することで、各社の負担を軽減し、早期かつ確実なサービスの立ち上げに貢献できていると自負しております。

連結子会社の株式会社セブン・ペイメントサービス（以下、「7PS」）の「ATM受取（現金受取サービス）」は、契約社数が276社に拡大し、着実に取引件数も増えています。赤字額は着実に減少しており、当初の計画通り2023年度には黒字化すると見込んでいます。



更なる「本業を伸ばしつつ事業の多角化」の実現に向けて

**持続的成長に向けた土台づくりが進捗。
種まきから育成のフェーズへ**

前・中期経営計画は、期間中の事業環境の変化が大きく、残念ながら計画数値は未達に終わりました。しかしながら、新たなATM利用スタイルとなる新サービスの創出や第4世代ATMの導入を実現し、また新事業領域への打ち手も着実に実行し、本業であるATMプラットフォーム事業を伸ばしつつ事業の多角化を実現するための、具体的な基盤作りと種まきを進めることができたことと認識しています。今後もこの方向性に沿って、本格的な収益化を目指して、種まきから育成へとフェーズを移行していきます。

本業では、第4世代ATM（⇒P40）への入替えを進め、「ATM+（プラス）」の世界を開拓していきます。多機能型プラットフォームとして新たなサービス、新たな利用スタイルを創造し、社会インフラとしてのATMが果たす役割を進化させていきます。また、既存事業をしっかり伸ばし続けるためのシステム投資は銀行として欠かすことはできません。口座システム、ATMシステム、データセンター等が更改の時期を迎えることもあり、経営基盤の強化のための投資をしていきます。

事業の多角化に向けて、国内事業で5つの分野を重点領域として決めました。1つ目は、グループ各社に来店されるお客さまをはじめとする、個人向け金融商品・サービス事業の拡充です。

2つ目は、居住外国人の方への金融サービスの提供です。日本の社会構造の維持・成長に不可欠と言われる日本で働く外国人の方に、株式会社セブン・グローバルレミット（海外送金サービス）や

株式会社Credd Finance（与信サービス）を中心に、しっかりと金融サービスを提供していきたいと考えています。

これら2つは、セブン銀行自身がプレーヤーとして、個人のお客さま向けにサービスを提供していくB to Cビジネスです。新しい事業者の方々と提携も視野に入れながら、流通業界から生まれたセブン銀行ならではの独自性を持った商品・サービスを開発していくことで、新しい価値を創造していきます。

3つ目は、共通インフラとしてのBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）分野の更なる強化です。BBFの保有する事務処理自動化機能（RPA）のインフラをさまざまな事業者の方々に提供する事務受託ビジネスを拡充し、BPO分野を一層強化していきます。

4つ目は、セキュリティ分野でのサービス提供です。決済手段の多様化、オンライン化やデジタル化、リモート化が進めば進むほど、セキュリティ分野に対するニーズが増えてきます。中でもより重要性が増してくるのは本人認証と考えています。新たに立ち上げた株式会社ACSIONでセブン銀行での知見も活かしたセキュリティサービスや認証サービスを具体化し、多くの事業者さまに活用していただきたいと考えています。

そして5つ目は、法人の決済代行に関連するインフラの提供です。銀行での資金移動サービスに加え、リアルタイム振込や7PSのATM受取、出資先の株式会社メタップスペイメントの決済代行ビジネス等を組み合わせることで、中堅・中小企業を中心とした法人の決済に関連するサービスを当社のビジネス分野の一つとして取り組んでいきたいと考えています。



これらBPO、セキュリティ、法人決済代行の3つの分野は、ATM事業と同様に、さまざまな事業者の皆さんに便利なインフラサービスとして活用いただくB to Bビジネスとして拡大していくことを考えています。

海外事業では、米国とインドネシアに加え、成長するアジア地域での事業を進めていきます。

また、新型コロナウイルス感染症との共存という新たな社会的挑戦も視野に入れ、事業拡大を加速させていくために組織全体の構造改革に着手します。社内の業務プロセス、働き方、意識や考え方、あるいは経営の枠組みも含め、さまざまな視点で新しい環境に応じたスタイルへと変革し、人材育成・生産性の向上を果たさなければ、目指す事業の多角化による持続的成長は実現できないという覚悟で臨みます。



金融インフラとしての社会的責任を再確認

新型コロナウイルス感染症の世界的な拡大を受けて

新型コロナウイルス感染症拡大を機に、リモートやオンライン、デジタル化、そしてキャッシュレス化のような環境変化が、これまでの想定以上のスピードで進むと見込まれています。この流れは、現金入出金を主としたサービスにとっては大きな脅威であり、厳しい事業環境を迎えると予想されます。しかしながら、人々が求めるものは一様ではなく、新しい時代は多様な選択肢が求められる世界になると想定しています。デジタルとアナログ、バーチャルとリアルを橋渡しする役割には大きなニーズがあり、まさにそこに「ATM+（プラス）」の世界を実現していくチャンスがあると考えます。新しい時代においても、一人ひとりが自分の求める生活を安心して便利に実現できる、そんな環境を創り出していくことに貢献する存在でありたいと望んでいます。これこそが、誰一人取り残さない、インクルージョン(すべての人を包摂する)ということであり、SDGsの観点からもセブン銀行が果たすべき役割の1つとして捉えています。

また、非対面、オンライン、リモート等が求められる世界ではBPOやセキュリティ、法人決済代行の業務は、ますますその重要性が増してきます。私たちが今、取組もうとしている新しい事業領域は、新型コロナウイルス感染症を経験した世界にこそ必要なサービスだと思っています。

これまで、ATMの設置台数および提携先の増加という規模の拡大が事業成長の源でした。今後はこれまで築き上げてきた事業基盤をベースに、

ATMビジネスにおいても、またその他の分野においても、新しい機能・サービスの追加、質の高度化といった多様性の追求が重要な視点になると考えています。



コーポレート・ガバナンスの強化

役員体制および役員報酬の考え方・報酬制度の見直しを実施

監督と執行の分離、更なる監督機能の強化の観点から、執行を兼務する取締役は代表取締役だけに限定し、取締役会の構成は独立社外役員が過半を占める形としました。同時に、執行役員への執行に対する権限と責任を付与することで、執行におけるスピード感、機動力を発揮できる体制へと変更しました。また、リスクを取って新しいことにチャレンジした分をしっかりと評価し、処遇に反映していくための役員評価制度を明確化し、役員報酬の業績連動も強化しました。

サクセッションプランについては、次世代の幹部候補となる執行役員やそれに準ずるメンバーを取締役会など議論の場に積極的に参加させ、事業の説明や質疑への応答等、対話の機会を増やすことに加え、外部とのネットワークを広げるという意味合いも含め、セミナーや教育プログラムへの参加を推進しています。

また、昨今、親子上場について言及されることが増えていますが当社にとっての親子上場は、メリットの方が大きいと認識しています。銀行ということもあり、銀行法や金融庁による監督のもと、親会社からの過度な影響を受けないこともしっかり担保されており、また、少数株主の権利の毀損や



不利益をもたらすような親会社の地位乱用はありません。セブン&アイグループの顧客基盤の活用という事業シナジーは非常に大きなものがあります。一方、当社が上場を維持していることは、認知度の広がり、マーケットからの信頼感、さらには、従業員のモチベーションの高まり、そして、経営の透明性確保にも大きく寄与していると考えています。



ステークホルダーの皆さまへのメッセージ

第2の成長の礎を育てる経営を進めていきます

2001年の開業以来、ATMを中心とした新しいマーケットを創出し、おかげさまで社会インフラの1つとして認めていただけるようになりました。

ちょうど成長期から成熟期へと移行を遂げつつ

ある段階で、会社を取巻く環境は本当に大きく変わってきています。これからの時期を第2の成長に向けた準備期間と位置付け、確立した本業を今まで以上にしっかりと伸ばしつつ、同時に、新しい分野への投資もしながら事業を多角化していきたいと考えています。

成長への投資とのバランスを意識しながら安定配当を実施する等、株主の皆さまへの還元にも引き続き努めてまいります。

「変化への対応と基本の徹底」を大前提に、これまで培ってきた会社の良い雰囲気もしっかりと残し、お客さまやお取引先、事業パートナーや従業員を含めたすべてのステークホルダーの皆さまとの関係を深めて、新しい価値創造に邁進してまいります。株主の皆さまにおかれましては引き続きご支援いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。





ATM受取

だれもが安心して利用できる送金サービスへ～

「新しい金融サービスを通じた生活創造」を 実践していきます

株式会社セブン・ペイメントサービス
代表取締役社長 和田 哲士

「送金」を取巻く環境の変化に応える、使い勝手のよいサービスを

口座不要で企業から個人への送金が行え、セブン銀行ATMとセブン-イレブンのレジなどで原則24時間365日受取ることができるサービス「ATM受取」を開発した背景には、「送金」を取巻く環境の変化があります。「個人から企業へ」のお金の流れは、企業収益に直結することから、これまで便利なサービスが充実していました。一方、「企業から個人へ」のお金の流れは、件数が少なかったこともあり、払出証書・現金書留・銀行振込といった手法が中心でしたが、eコマースやシェアリングエコノミー等の広がりにより、「企業から個人へ」の小口資金の流れが増加する中で、簡単・便利に受取れるサービスが求められていると考えました。

私たちセブン銀行グループは、流通発祥の銀行という立ち位置と、「お客さま起点」でのサービス創出を発想の軸としています。「ATM受取」サービスもグループにおける購買の現場で起こっている困りごとを解決するという視点から着想しました。いろいろな話を伺っていく中で、一つのキーワードとなったのが「返品」です。発生頻度はそれほど高くはないものの、一回にかかる事務負担は大きく、グループをあげてオムニチャンネルに注力している中で、特にインターネット販売での返品において、お金をお返しするところに大きな難易度を感じて

いるという課題に行き当たりました。

お金の受渡しには、厳重な情報管理が必要であることから取扱いが難しく、結果として現金書留で送る方法が最も使いやすいと判断されている事業者さまも多いようです。一方で受取る側のお客さまからすると、郵便局の営業時間、あるいは配達時間に合わせる必要があり、これを全国に展開するセブン銀行ATMとセブン-イレブン店舗のネットワークにより、原則24時間365日、安心・安全に受取ることができれば、生活者の都合に合わせて利用でき、利便性の高いサービスになるのではないかと考えました。

「ATM受取」は、eメール、SMS等で通知された番号をセブン銀行ATM画面で入力、紙幣はATMで受取り、千円未満分は、セブン-イレブンのレジでの硬貨受取のほか、電子マネーへのチャージ、募金を選べます。硬貨受取に募金の選択肢を作ったのは、セブン-イレブン店頭でおつりを募金する仕組みを参考にしました。キャッシュレス決済の普及に伴い募金額が減少傾向にある中で、募金をしたいというお客さまの想いは変わらずあり、そうした温かみのある行動の選択肢を残すことも大切なのではないかと考えています。

想定以上の利用用途への広がりが、サービスの普及を後押し

サービス開始当初と比べると、契約合意企業数は20社から276社(2020年3月31日現在)、年間利用件数は約10万件から約48万件(同)にまで拡大しています。

利用用途もeコマース等で購入された商品の返品に伴う返金のほか、コンサートやイベント等の中止に伴うチケット代金の返金、生命保険や損害保険の見直しに伴い精算される保険料の返金、また賃貸契約の途中退去による前払賃料や火災保険料の返金などでお使いいただいているほか、キャッシュバックキャンペーンやポイント還元などの販促、給与の前払い・報酬の支払い、経費精算や就活における交通費の支給など、多岐にわたる用途で、幅広い業種業界の事業者さまにご利用いただいています。

中には、外国人のインターンシップ実施にあたり、国内銀行口座を有さないインターンシップ生への

生活支度金の支給にお使いいただいている事業者さまもあります。今までは、生活支度金を現金で手渡ししていたこともあり、ATM受取は現金の持ち運びに対する不安などが解消され、安心・安全に、かつ、必要な時に必要な金額を引出して使うことができる利便性に優れた仕組みとして、高い評価をいただいています。

私たちの想定以上に利用用途が広がっているのは、お客さまが「いいサービスだからこういう使い道もあるのではないか」というアドバイスをいただいているからにほかなりません。サービス提供者としてはおうれしく、ありがたいお話であり、このサービスの底力と可能性を強く感じているところです。今後も利用事例と実績を積み重ねていくことで、よりサービスが普及していくことを期待しています。

「ATM受取」が一般名詞化するほど、だれもが知るサービスに育てていきたい

社会やお客さまのニーズの変化に対応した、便利で使いやすいサービスの創出は、本質的にセブン銀行のCSVの体現そのものです。

現在、セブン銀行グループでは、暮らしに寄り添い、社会とともに成長していくサステナビリティの重要課題を5つ掲げていますが、「ATM受取」は、そのうちの「新しい金融サービスを通じた生活創造」の1つの具現化の形であり、新しいATM利用スタイルの創造でもあります。「ATM受取」というサービス名には、その名前を聞けばサービス内容がわかる、誰もが知る一般名詞として定着するサービスへと発展させていきたいという想いを込めています。

当社は現在、送金・決済サービス業を主たる業務としていますが、セブン銀行グループにおける位置付けとしては、ATMを介して事業者さまとの法人取引を拡大・開拓していくというミッションを持っています。今後は、現金以外の決済手段の普及という社会の変化に対応したサービスラインアップを拡充していくとともに、すでに法人向け送金・決済サービスを提供している資金移動事業者さまとの連携を増やしなが、事業領域の幅を広げていきたいと考えています。

その一環として、2020年7月には、交通系電子マネーと楽天Edyへ送金金額全額を直接チャージできるサービス「電子マネー受取」を開始し、同時に

千円未満分の受取手段に交通系電子マネーと楽天Edyを追加します。今後も少しずつ機能を充実させながら、さらに使いやすいサービスへと進化させていきます。

今後もセブン銀行が提供する「いつでも、どこでも、誰でも、安心して使えるATMサービス」の重要な一翼を担う事業であることの自負を持ち、あまねくすべての方にお使いいただけるサービスになるよう、契約企業さまの増大とサービス機能の拡充に努め、利用機会・利用件数の拡大・伸長を通じて、社会課題解決への貢献度を高めていきます。



特集 3

セブン銀行に 新しい風が吹きます

Inner communication

インナーコミュニケーションの推進!

組織風土改革をさらに推進して、
イノベティブな組織力を高めていきます。

当社を取巻く環境は、大きく変化しており、またその変化のスピードも加速しています。そのような環境変化のもと、セブン銀行では持続的な成長を果たすべく「事業の多角化」をダイバーシティ化等の構造改革の中、積極的に推進しています。その取組過程において、「社内のコミュニケーションの希薄化」「一体感の不足」といった新たな課題が生じてきました。その課題を解決し、よりイノベティブな組織を作り上げていくことを目的に、インナーコミュニケーションの推進に傾注しています。

イノベティブな組織風土の醸成には、経営理念や会社としての長期ビジョンの浸透、部署・社員間の相互理解から生まれる一体感を礎とした、組織横断的なコミュニケーションの強化が必要であると考え、従来のコミュニケーション形式にとらわれることなく複数の新たな取組みを実施しました。今後も真面目で堅実な組織風土を大切にしながらも、環境変化に迅速に対応しながら、チャレンジしやすい組織を目指していきます。

また、3月からは新型コロナウイルス禍を奇貨に、テレワークやスライド勤務等、働き方の多様化が一気に浸透してきました。このような変化にも柔軟かつ積極的に対応し、ウェブ形式による従業員向け決算説明会等の取組みに挑戦し、「新しい働き方」に応じたコミュニケーションの在り方を模索しています。



社員同士の
交流が
深まった!

各部署を
知る
良い機会に!



目指すべき
姿 **イノベティブな組織力の向上**

ランチタイムセミナー

サンドイッチ等の軽食を食べながら各部署の業務を知り・学ぶ機会を提供しています。自身の部署やチーム以外の業務を知ること、部署間のつながりが生まれ、コミュニケーションのキッカケづくりに寄与しています。若手社員を中心とした発表者が、日頃の取り組みや成果を発表することで自身の業務の振り返りにもなり、主体的に業務へ取り組む意欲の醸成にも役立っています。



駅伝大会

健康増進とコミュニケーション強化を目的に、2006年から駅伝大会に参加しています。駅伝のユニフォームは従業員でデザインしており、毎年異なった色・柄を採用しています。社内だけでなくパートナー会社の方々にも参加いただき懇親の場にもなっています。この取り組みをきっかけにランニングやマラソン大会に出場する従業員もいます。



コミュニケーション研修

2004年より「コミュニケーション研修」という合宿型の集合研修を実施しています。研修を通じて、「当事者意識」を持って取り組む姿勢や、チームでの目標達成に向けた周囲との関わり方などを体験しながら学びます。さまざまな部署の従業員と一緒にチームを組み、与えられた課題に対して一丸となって解決を目指すため、コミュニケーションの活性化にも寄与しています。



イノベーティブな 組織力の向上

を目指して!!



シャッフルランチ

普段は接点のない社員同士で食事をともにするシャッフルランチを採り入れています。年齢、役職関係なくグループ(4人/グループ)分けし、従業員間の交流の活性化に寄与しています。特に、新入社員や中途入社社員にとっては、“他部署の知り合い”を増やすチャンスとして喜ばれています。

リアル体験型脱出ゲーム

部内コミュニケーションの活性化を目的に、一緒に仕事をしているメンバーで、迷路や謎解きゲームなど、実体験で脱出を図るゲームに参加する機会を設けています。メンバー間の交流を深め、チームに一体感を生み出します。素早い状況判断力、柔軟な発想力・思考力をチームとして発揮する必要があり、仕事を進める上でも重要な能力を活かすことができる取り組みとして活用されています。



社長ランチ

若手・中堅従業員の生の声を社長に届けること、また、社長の思いを直接社員へ伝えることを目的として、社長ランチを実施しています。和気あいあいとした雰囲気の中でいつもと違ったコミュニケーションも生まれます。



お客様のニーズに
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。

時代の变化に対応した「第4世代ATM」

顔認証技術やAIなどの新技術を搭載し、
社会とお客様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様ニーズを捉
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。

海外でのATM展開

海外事業では、米国の連結子会社FCTI, Inc.およびインドネシアの連結子会社PT. ABADI TAMBAH MULIA INTERNASIONAL (ATMi)を通じて、セブン銀行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。2019年4月にはフィリピンでのATM運営事業を行うことを目的にPito AxM Platform, Inc.を当社連結子会社として設立いたしました。

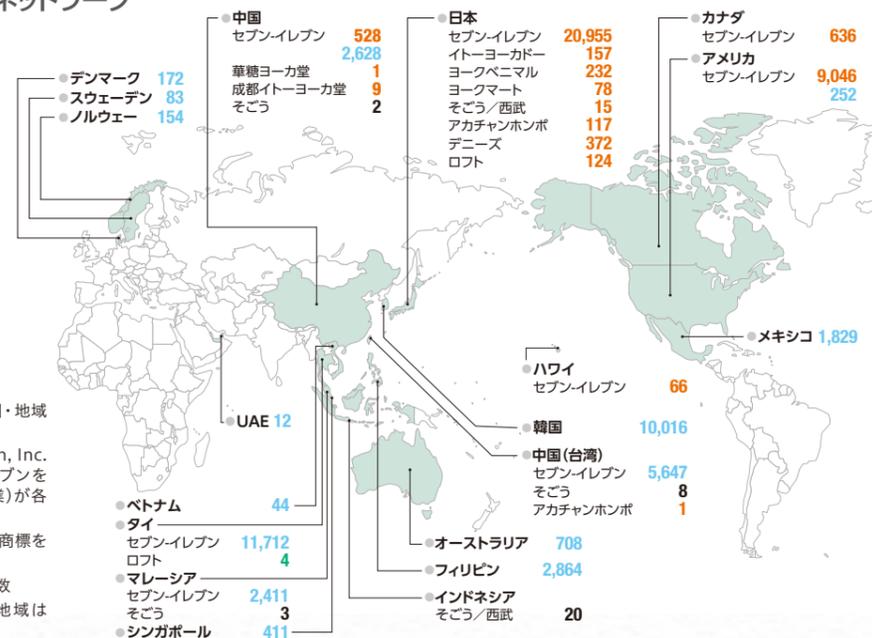


新たな市場開拓への取組み

国内外でのATM運営で培った知見を最大限活用し、北米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&アイグループの店舗ネットワーク

グローバル
店舗ネットワーク
約71,800店
(2020年2月末現在)



(注) 1. ■数字は、当社の子会社がそれぞれの国・地域で運営している店舗数
■数字は、エリアライセンス(7-Eleven, Inc.より限定されたエリアでセブン-イレブンを運営するライセンスを与えられた企業)が各国で運営している店舗数
■数字は、セブン-イレブン・西武との契約のもと商標を使用し、運営している店舗数
■数字は、ロフトのフランチャイズ店舗数
(注) 2. 日本は2020年2月末、その他の国・地域は2019年12月末の店舗数

既存海外事業は、事業成長のステージへ

連結子会社のFCTI, Inc.では米国セブン-イレブン店舗内に設置したATMの安定稼働を実現しています。米国セブン-イレブン店舗以外に設置しているATMを合理的に整理し、米国セブン-イレブン店舗内設置ATMの8,465台*を加えた、合計ATM設置台数は10,886台*となりました。今後も、米国セブン-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、長期的にわたる良好なパートナーシップを構築していきます。

インドネシアにおける連結子会社PT. ABADI TAMBAH MULIA INTERNASIONAL (ATMi)は、自社ATM運営を事業の柱として事業拡大を推進し、ATM台数は200台*と着実に設置台数を増加させています。
※ 2019年12月末時点

ATMビジネスを主軸に海外事業展開エリアを拡大

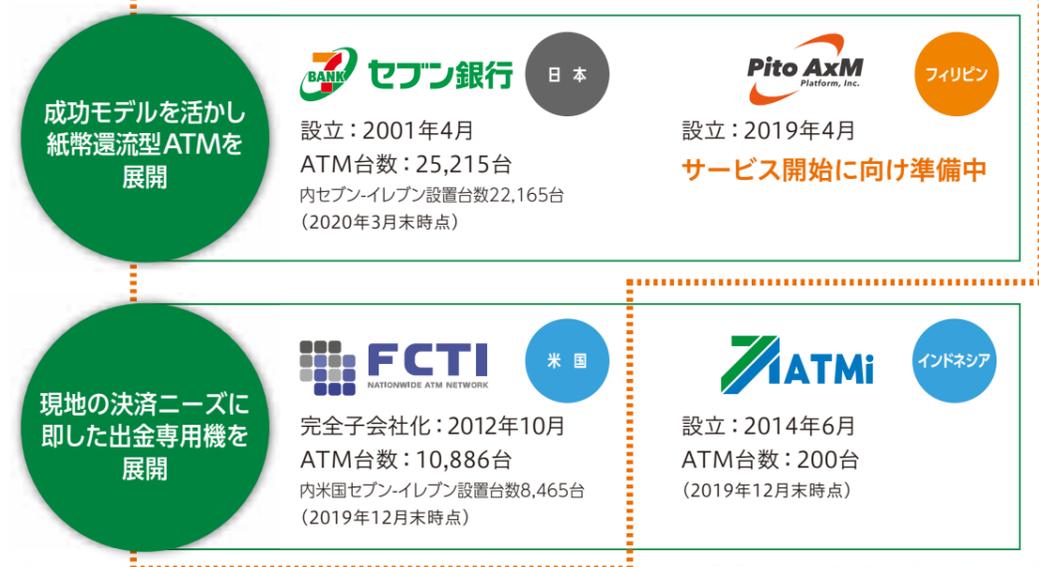
フィリピン国内のセブン-イレブン店舗でのATMビジネス開始に向けて前進

フィリピン国内では堅調なマクロ経済の成長等を背景に、金融取引が増加し、国策による銀行口座の保有率も上昇するなか、ATM利用ニーズも高まりつつあります。

フィリピンの連結子会社Pito AxM Platform, Inc.は、フィリピン最大手のコンビニエンスストア運営会社であるPhilippine Seven Corporationとの間で、フィリピン国内のセブン-イレブン店舗でのATM設置・運営・保守事業等の展開を目的とした業務提携契約を2020年2月に締結しました。フィリピン国内にある2,726店舗*のセブン-イレブンにおいて、セブン銀行が培ったATMサービスのノウハウを活かすべく、サービス開始に向けた準備を進めています。

また、フィリピンのセブン-イレブン店舗には紙幣還流型ATMが設置される予定であり、より利便性の高いサービス提供が可能となります。
※ 2019年9月末時点

セブン-イレブンと協業したビジネス展開



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様が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、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。

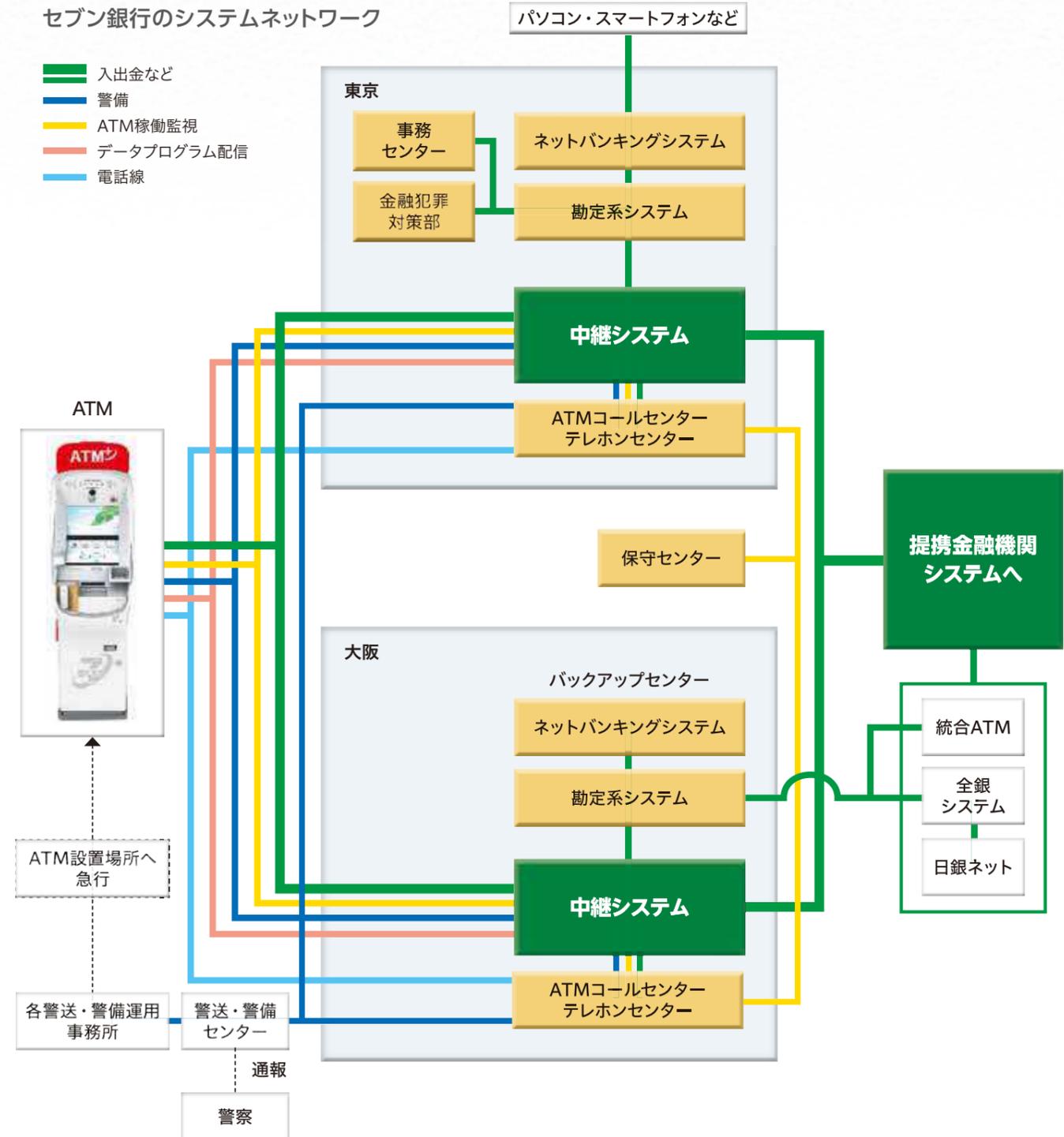
停電時の対応

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

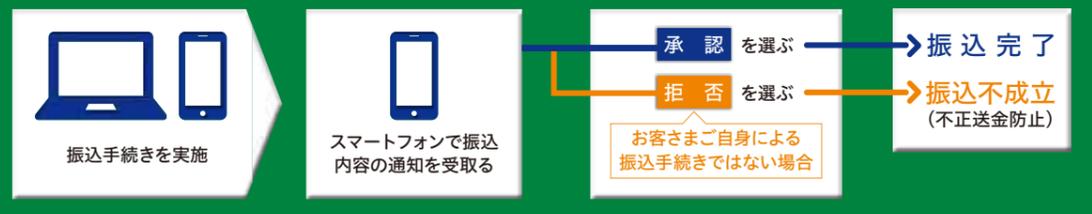
セブン銀行口座の犯罪利用を防止するため、口座開設受付時における法令に基づく取引時確認の徹底等により、不正口座への対策を強化しています。

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}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。

サステナビリティ・ガバナンス

私たちは、
皆さまに寄り添い
歩んでいます



第4世代ATM ▶ 2019～
顔認証技術やAIなどの
新技術を搭載し、
社会・お客さまニーズ
の変化に対応。

会長メッセージ



社会や環境の
持続可能性を増進させ
「SDGsの達成」に
貢献してまいります。

代表取締役会長

二子 謙輔

日頃よりセブン銀行をご利用いただき誠にありがとうございます。

セブン銀行は創業以来、常にお客さまの立場に立って考える経営を、そして「社会課題の解決」と「企業価値の向上」を同時に実現する経営を目指してまいりました。CSR活動についても、その基本方針で「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」と定義したうえで、当社の事業内容や規模等を踏まえた継続的かつ実効性のあるものを行うと宣言しています。



こうした方針のもと、基幹事業であるATMプラットフォーム事業では、多様化するお客さまのニーズに積極的に対応しながら、提携金融機関や事業パートナー等との共存共栄を図り、高品質の社会インフラの構築に努めてまいりました。一方で、ATMの消費電力量の削減に継続的に取り組み、視覚障がい者や外国人のお客さまにも安心してご利用

いただくためにさまざまな工夫を凝らすなど、環境や社会にも配慮した事業展開を行ってまいりました。さらには、親子のコミュニケーション促進を目的に発行されているコミュニケーションマガジン「森の戦士ボノロン」を15年にわたり協賛し、災害に遭われた方々への支援や森の環境保護活動にも積極的に参画するなど、さまざまな社会貢献活動に地道に取り組んできております。



近年、世界では気候変動や格差拡大といった国際社会共通の課題解決に取り組む「SDGs」の動きが活発化しています。我が国においても異常気象による大規模自然災害や貧困問題などの深刻化が進んでおります。私たちは、健全な社会や良好な地球環境なくして健全な企業活動を続けることはできないことを改めて深く認識し、社会や環境に与えるマイナスの影響を減殺させるだけでなく、持続可能性を増進させる努力を経営に取込んでいく必要があります。SDGsへの取り組みは企業の持続可能性の前提であり、SDGsの課題解決に挑戦することは、新しい社会や生活を創り出すイノベーションをもたらし、新たな企業収益にもつながります。



セブン銀行では昨年、社会課題の解決と持続的な企業価値の向上を目指し、その羅針盤となる5つの「重点課題」を策定しました。また、今年度から執行と監督の両面での更なる充実を目的にガバナンス体制を強化しました。変化の激しい不透明な時代ですが、長期的な視野に立って「社会や環境の持続可能性と企業の持続的成長をともに追求していく経営」に努めてまいります。



今後とも引続きご指導、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

パートナー企業等との連携

提携金融機関等とのかかわり

セブン銀行は創業以来、ATMをご利用されるお客さまに「いつでも、どこでも、だれでも、安心して」使えるATMサービスを提供すると同時に、提携金融機関等にもさまざまな価値を提供してきました。セブン銀行のATMネットワークのインフラや運営・管理ノウハウを提供し、提携金融機関等におけるATM運営・管理負担の軽減とお客さまの利便性向上に寄与し、強い信頼関係を築いてきました。そして提携金融機関等の課題やニーズを汲み取り、より便利にご活用いただけるよう、主要国際ブランドの海外発行カードや各種電子マネー、さらにはQR・バーコード決済等の新たな決済サービスの取扱いを可能にし、セブン銀行独自の付加価値を日々進化させています。

加えて、セブン銀行が不正口座対策で培ったノウハウを連結子会社である株式会社バンク・ビジネスファクトリーに提供し、同社にて行っている金融機関向けの事務受託サービスの提供に加え、マネー・ローングリング対策のサポートを新たに実施し、金融業界全体における社会課題解決へ貢献する取組みを行っています。

パートナー企業:ATMメーカーとのかかわり

セブン銀行のATMは、パートナーであるメーカーと共同で開発・製造を行っています。シンプルで高機能な独自のATMを開発・製造するため、お客さまの立場にたって考え、まだ形になっていないニーズ、セブン銀行の想いを共有し、コンセプトの段階からともに検討を重ね実現を可能にしています。

ATMは、パートナー企業の国内工場で組み立てられ、セキュリティや作業効率等を確認するために、セブン銀行の役員および社員による視察を予告なしで定期的に行っています。

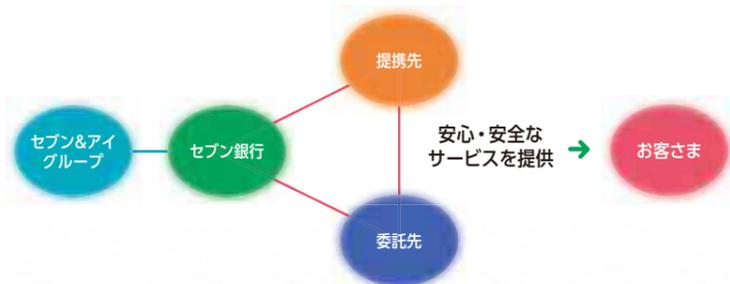
また、ATM内蔵センサーによる障害予兆から予防保守を行うと同時に、必要に応じて適時点検を実施することにより、障害を未然に防いでいます。万が一、予期せぬトラブルでATMのメンテナンスが必要になった場合は、停止時間を最小限に抑制するためにパートナー企業から保守担当者が出向き、復旧の対応を行います。

パートナー企業:警備会社、コールセンターとの連携

セブン銀行の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、警備輸送までを行う、高い専門技術を持ったパートナー企業との連携が不可欠です。

警備会社とはATMの利用パターンに応じた現金需要から、ATM内の適正な現金量を予測し効率的な運用を協力して行い、停止回数・時間を最小限に抑えています。さらに、より高度化された現金需要予測を実現すべくAIを活用しています。

また、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に対する復旧を遠隔操作で行っています。復旧ができないATMには、コールセンターから警備会社へ出動指示を行い、パートナー企業が連携して早急なATM復旧に努めています。こうしたパートナー企業との協働により、セブン銀行ATMの稼働率は99.98%を実現しています。



持続的な成長を支える人財育成

セブン銀行の持続的な成長にとって「人財」は最も重要な財産の1つです。従業員一人ひとりが最大限能力を発揮し活躍できる環境づくりに取り組んでいます。

人財に関する基本的な考え方

セブン銀行が従業員に求めるのは「自ら挑戦する姿勢」「旺盛な成長意欲」「高いコミュニケーション能力」です。これらは、経営理念の一つに掲げる「社員一人一人が、技術革新の成果をスピーディーに取り入れ、自己変革に取り組んでいきます。」を実現するために不可欠なものです。一人ひとりが個性を活かし、力を発揮し成長することが、会社の成長につながると考え、各種制度・施策を導入しています。

2019年4月には、事業ステージの変化への対応と従業員のモチベーション向上のために人事制度を改定しました。今後も、事業や社会の動静を見極めながら、さらなる制度改革を図っていく考えです。

人財の採用

採用にあたっては、セブン&アイグループ企業行動指針に定める「差別的な取り扱いを行わず、雇用における機会均等に努める」ことを原則としています。

新卒採用は、毎年安定的な採用を見込んでおり、配属後は職場内で先輩社員がつき、半年程度のサポートを行っています。一人ひとりのポテンシャルを見極めるため、適切なローテーションを通じて適性を確認しながら中長期的な視点で育成を行います。また、豊富な知見と経験を有するキャリア人財の積極的な採用も進めています。

人事評価

人事評価は、単に処遇を決定するものではなく、社員の成長を促す要素の一つであると考え、公正で透明性の高い評価を目指しています。セブン銀行では、職群別に期待する姿を明確にして、より高いレベルで会社に貢献することを促す行動評価と、高い業績目標を達成することでさらなる成長を促す業績評価の両輪で評価を行っています。

人財の教育・育成

会社が成長するためには、一人ひとりが能力を高めていくことが重要です。当社では、従業員の成長を「プロとしての力を育むステージ」と「プロとしての力を発揮するステージ」とに分け、各ステージに必要な知識やスキルを習得するためのさまざまな研修を実施しています。また、さらに通信講座や通学講座から、外国語やプログラミングなど、学びたい科目を選択して学べる制度「自己啓発プログラム」によって、自主的に学ぶ社員への支援を行っています。

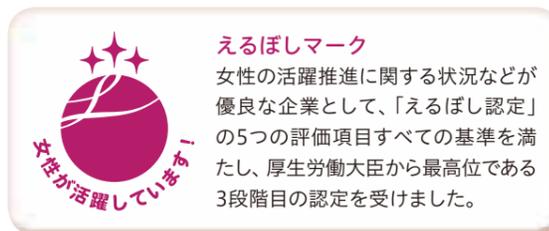
多様な人材が安心して働くことのできる職場づくり

セブン銀行では、従業員が自律的に働き、成長できる環境を整えることが、働き方改革の目指すものであると捉えています。その実現に向けて、働く時間・働く場所の自由度を広げるための制度を設けています。

また、従業員が持つ能力を最大限に発揮するためには安心して働ける環境が必要です。当社にとって重要な人材が個人の事情で実力を発揮できないことがないよう、柔軟な働き方の実現に向けたさまざまなサポートを行っています。

女性活躍の推進

セブン銀行では、女性が能力を発揮し、キャリア形成できるよう、ライフステージの変化(結婚、出産、育児、介護など)による離職の防止、ワークライフバランスを実現できる環境を整備することで中長期的に社員の定着率を高める取組みを行っています。



次世代育成支援対策の推進

セブン銀行では、従業員のワークライフシナジーの実現に向けて、「仕事と育児の両立支援に向けた環境整備」「ワークライフバランスの実現や柔軟な働き方の促進に向けた環境整備」に取り組んでいます。具体的な取組みとしてスライド勤務制度の拡充や、定時退社励行週間の実施など、長時間労働抑止のための施策を行っています。

「くるみんマーク」※を取得

2015年6月には「子育てサポート企業」として2度目の厚生労働大臣の認定を受け、「くるみんマーク」を取得しました。

※「次世代育成支援対策推進法」に基づいた育児支援の行動計画に取組み、実績が認められた企業が使用できるマーク



障がい者等の活躍支援

障がい者の雇用定着を図るため、東京障害者職業センターを利用したトレーニングの実施や、聴覚障がい者のための翻訳ツール(UDトーク)を導入するなど、働きやすい職場環境づくりに配慮しています。また、短時間勤務者がフルタイム勤務に移行できるよう、業務内容の見直し・整備を行っています。

その他多様性を支える主な制度・取組み

- リ・チャレンジプラン(出産、育児、介護をしながら勤務を継続するための、休職・短時間勤務・時間外休日勤務免除の制度)
- 育児活動休暇(育児を事由とした有給休暇)
- 介護研修(介護に直面しても、制度を活用して勤務がきることを周知するための研修)
- 在宅勤務制度(さまざまな事由で通勤が困難な場合に、自宅で勤務ができるようにする制度)
- 社員登用制度(契約社員・アソシエイト社員(契約社員から無期雇用転換した者)のうち、一定の条件を満たした場合に社員に登用する制度)
- 嘱託社員制度(60歳の定年後も、本人が希望すれば65歳まで嘱託社員として勤務・活躍できる制度)
- マスターズ社員制度(嘱託社員であった者が希望すれば、有期雇用契約によりマスターズ社員として勤務・活躍できる制度)

多様性に関するデータ

従業員・雇用に関するデータ(2020年3月末現在)(人)

	男性	女性	総数	従業員平均勤続年数	7.5年
従業員数 ^{※1}	288	199	487	女性管理職比率 ^{※3}	17.4%
パート社員数 ^{※2}	0	0	0	障がい者雇用率 ^{※4}	2.2%
派遣スタッフ社員数	8	18	26	有給休暇取得率	80.0%

社員登用制度によって社員登用した人数 (人)

2019年度	6
--------	---

※1 従業員数は、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2020年4月1日現在

従業員・雇用に関するデータ(2019年度) (人)

	男性	女性	総数		
育児休職取得者数 ^{※5}	1	10	11	ボランティア休暇取得件数	13件
介護休職取得者数	0	0	0	労働災害度数率 ^{※6}	0.0
育児・介護を事由とした短時間勤務制度利用者数	2	22	24	労働災害強度率 ^{※7}	0.0
				ヘルプライン受付数	12件
				1月当たりの従業員の平均残業時間	18.8時間

※5 育児休職者は、2019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

従業員の安全・健康の維持・増進

セブン銀行では労働安全衛生規程を定め、その規程にしたがって安全衛生委員会を設置し、毎月開催しています。従業員の健康管理にあたっては健康データ管理ツールを導入し、健康診断の結果や産業医、保健師との面談結果などを一律で管理できるようになっています。

また、残業時間を削減する取組みとして、定時退社励行週間を年2回実施しています。残業時間が長時間となった従業員に対し、産業医、保健師による面接指導や健康相談を実施しています。

一方、新型コロナウイルス感染症との共存を前提にした働き方の改革にも積極的に取り組んでおります。テレワークやスライド勤務等の拡充による感染防止策を徹底し、政府・自治体が要請する「働き方の新しいスタイル」に引き続き応えていきます。

お取引先さまや従業員など、関係者の安心・安全の確保を図り、社会インフラを担う企業として業務を継続し、お客さまの毎日の生活を支える役割を果たしています。

地域・社会の発展のために

視覚障がい者向けATM「音声ガイダンスサービス」認知向上への取り組み

セブン銀行では、視覚障がいのある方にも安心してATMをご利用いただけるよう、音声案内を聞きながらボタン操作だけで入出金ができる「音声ガイダンスサービス」を提供しています。このサービスが広く認知、活用されるための活動として2019年11月には、「日本点字図書館オープンオフィス[※]」にて音声ガイダンスサービス体験会を行いました。ATM操作へのハードルを取り除くことを目的に視覚障がいのある方やご同行の方に実際にATMに触れていただき、音声ガイダンスを聞く体験をしていただきました。誰もが活躍できる社会づくりを目指し、関係各所との連携を図りつつサービスへの認知を向上させるとともに、今後も誰もが使いやすいサービスの提供に努めていきます。

※社会福祉法人日本点字図書館での視覚障がい者向け施設公開イベント



ATM音声ガイダンス体験会の様子

多文化共生の実現に向けて

年々、増加する居住外国人の方から、母国へ便利に送金ができるサービスとして高い評価を得ているセブン銀行の海外送金サービスは、年間で121万件(2019年度)のご利用をいただいています。

海外送金サービスをご利用のお客さま向けに、9言語に対応した「海外送金アプリ」を提供しています。このアプリを通じて、地域情報や災害時の緊急情報の取得が可能となっております。外国人が多く暮らす地方公共団体と、本アプリの活用等を含んだ多文化共生の推進に関する協定を締結しています。日本で暮らす外国人が、より快適で便利な生活を実現するために多文化共生実現への環境整備の一つとして、今後も積極的に取り組んでいきます。

2016年9月	愛知県名古屋市	10月	東京都新宿区	2019年3月	北海道上川郡東川町
2017年2月	岐阜県可児市	2018年4月	愛知県豊橋市	8月	静岡県浜松市
3月	愛知県	7月	神奈川県横浜市 [※]	10月	三重県桑名市
4月	神奈川県	8月	静岡県	※ 公益財団法人横浜市国際交流協会	
5月	神奈川県川崎市	12月	長野県		

多文化共生に関する協定を締結した自治体(2020年3月末現在)

電子地域通貨とのATM提携開始

セブン銀行のATMで電子地域通貨「アクアコイン^{※1}」「さるぼぼコイン^{※2}」のチャージが無料でできるようになりました。電子地域通貨は、お金の地産地消の促進や相互扶助を目的に生まれました。電子地域通貨へのATMチャージは、全国初の取り組みとなり、最新の技術を活用することで利用者の拡大を通じ地域の活性化をお手伝いします。

※1 君津信用組合、木更津市、木更津商工会議所の3者が連携し普及を推進している電子地域通貨。 ※2 飛騨信用組合が提供する電子地域通貨。

認知症サポーターの育成

従業員の認知症に対する理解を深め、認知症の方やそのご家族が安心して暮らせるまちづくりを支援するため「認知症サポーター[※]」の育成に取り組み、地域社会の安心・安全に貢献しています。

※認知症について正しく理解し、認知症の方やご家族を温かく見守り支援する応援者。

『森の戦士ポノロン』への協賛

『森の戦士ポノロン』は、読み聞かせを通じて生まれる子どもの「なぜ?」「どうして?」が親子のコミュニケーションにつながることを期待して、偶数月に約100万部発行されている絵本です。セブン銀行はこの活動に協賛し、全国のセブン-イレブン、デニーズ、セブン銀行の本店等で絵本を配布しています。また、誌面での絵画コンクールや写真募集などで読者とのコミュニケーション促進や、従業員が子どもたちに児童館等で『森の戦士ポノロン』の大型絵本を読み聞かせる「ポノロンおはなし会」イベント等を開催しています。

©コアミックス、©ポノロンといっしょ。2007



～全国2,679カ所の児童館に読み聞かせ絵本「森の戦士ポノロン」を寄贈～

セブン銀行では2011年より、ポノロンがデザインされた社会貢献型キャッシュカードを発行しています。このキャッシュカードを1枚発行するごとに、100円をセブン銀行が拠出し、全国の児童館に絵本『森の戦士ポノロン』を特別編集して寄贈する活動を継続しています。

2019年度は56,227人のお客さまにポノロンキャッシュカードを選んでいただき、製作した絵本を全国2,679カ所の児童館に寄贈いたしました。



被災者・被災地の支援に向けた活動

地震や台風などで被災された方々を支援する募金活動を実施しています。セブン銀行WEBサイト内に特設ページを設け、セブン銀行口座をお持ちのお客さまや従業員からの募金を受付けています。また、グループ全体の取り組みとして、被災者の生活を支え、被災地の復興を支援する活動を継続して行っています。

災害名	時期	募金額	お届け先
首里城火災	2019年11月11日～2019年12月31日	80,806円	沖縄県
令和元年台風19号	2019年10月15日～2019年11月10日	672,695円	福島県、宮城県、長野県、栃木県、茨城県、千葉県、神奈川県、埼玉県、岩手県、東京都、群馬県、静岡県
令和元年台風15号	2019年9月14日～2019年9月29日	211,491円	千葉県、東京都、神奈川県

令和2年新型コロナウイルスに対する活動支援

グループ全体の取り組みの一つとして、新型コロナウイルス感染症の対策に取組む活動を支援するため、インターネットによる支援金の募金活動を実施いたしました。救命救急医療の最前線である全国の救急指導施設[※]に、医療従事者の安全性向上、医療崩壊防止を目的に、新型コロナウイルス感染者対応に際し不足している医療器材(感染防護服等)を提供いたしました。

※ 日本救急医学会が認定する全国139の指導医指定施設

募金名称	時期	募金額	お届け先
令和2年新型コロナウイルスに対する緊急支援募金	2020年4月18日～2020年5月31日	809,526円	公益財団法人 日本財団 (災害復興支援特別基金(新型コロナウイルス緊急支援))

セブン銀行クリック募金

セブン銀行のWEBサイトでは、セブン銀行がお客さまのクリック回数に応じた金額(1クリック=1円)を寄付する「クリック募金」を実施しています。

募金名称	時期	募金額 [※]	お届け先
音声ガイダンスサービス 知って!広めて!キャンペーン	2019年12月1日～2020年1月15日	642,700円	ラジオ・チャリティ・ミュージックソン (ニッポン放送など主催)

※ 募金額は、クリック募金に加えてセブン銀行口座をお持ちのお客さまや従業員からの募金などの合計額です。「音声ガイダンスサービス 知って!広めて!キャンペーン」については、音声ガイダンスのご利用回数に応じた寄付金拠出も含まれています。

気 候変動問題への取組み

環境問題、世界の生物多様性の劣化は、資源や経済といった、企業の事業そのもののゆくえにも大きく関係する、深刻な課題です。

特に気候変動リスクは、海水面の上昇や、異常気象の増加、農漁業への影響など、将来世代まで影響の及ぶ重大な脅威となりえることから、環境負荷低減に向けた取組みが必要です。

その影響は、社会だけでなく当社サービスにも大きく関係することを鑑み、セブン銀行は、「気候変動問題」を優先して取組むべき重要な社会課題と捉えています。

セブン銀行は、持続可能な社会に見合うビジネスモデルを実現するため、ATMの開発や運用等における環境配慮型の業務設計等、技術革新の成果を取入れた金融サービスの提供により環境負荷の低減に取り組むとともに、従業員の環境意識の向上とグループ各社と協働で環境保全活動を推進していきます。

ATMの省電力化

2019年9月より導入を開始した第4世代ATMは、第3世代ATMに対して消費電力量を約40%削減しています。これを約25,000台のATMで算出すると、年間で約10,000トン※のCO₂排出量削減になっています。お取引がないときは常に省エネモードにしているなど最新技術を積極的に導入しております。また、長寿命部品、リサイクル可能な素材を使用しており、資源の有効利用を推進しています。

※ CO₂排出係数を0.000500 t-CO₂/kWhで換算

ATMの長寿命化・リサイクル

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や閉店によるATMの入替えや撤去などが発生した際には、使用していたATMは回収し、まだ使用できる機体は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。

ATMの現金輸送回数の削減

ATM内の現金を維持するためには、警備会社が現金を車両で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、これにかかるCO₂排出量を減らすことに貢献しています。

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内の現金がまかなわれ、安定稼働と効率運用を実現しています。この取組みは、セブン-イレブン店舗の運営にとっても、店外のATMや銀行に行き入金する手間が省け効率化につながっています。このような工夫を重ねて、稼働率99.98%を実現しながらも、ローコスト運営をしています。

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-イレブンなどで配布している読み聞かせ絵本『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® 森林認証とは、適切に管理された森林や、その森林から切り出された木材の適切な加工・流通を証明する国際的な認証制度です。今後も環境に配慮した素材の活用を拡大していきます。



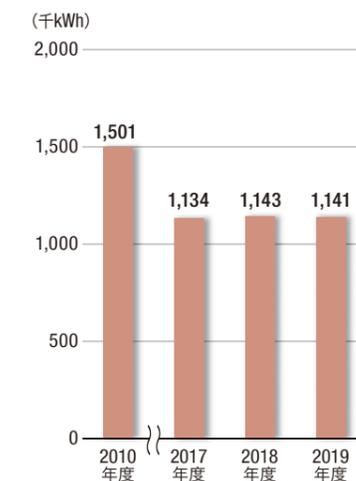
オフィスでの環境配慮

本冊子の製造・流通・廃棄に要するCO₂排出量9,623kgは、国内クレジットを用いてオフセットしています。

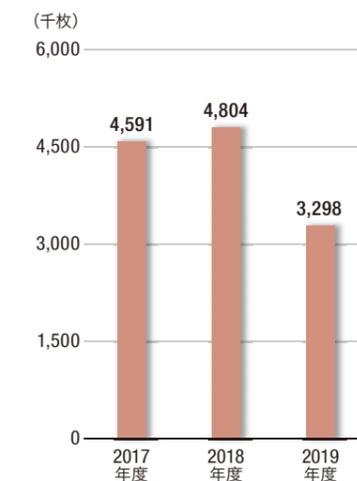
また、2019年度は会議のペーパーレス化や文書保管基準の変更等による環境に配慮した取組みを推進しました。

環境指標／電気使用量*

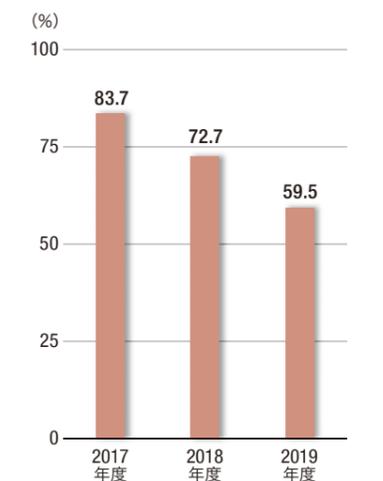
(オフィス、有人店舗、直営ATMコーナー)



環境指標／OA用紙購入量



環境指標／事務用品のグリーン購入比率



※ セブン銀行は、政府の要請などを参考として、2010年度を基準年としています。全国に25,000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。

従業員の参加による活動

従業員の環境意識の向上を目的として、「eco検定®」の取得を推奨しています。eco検定合格者に対しては、受験料を全額会社が補助することで取得を促進しています。従業員の環境意識向上の表れとして2014年度からのeco検定の累計合格者数は181名になりました。また、地球環境保護や地域社会に貢献することを目的に、従業員は当社独自の環境活動をはじめ、セブン&アイグループ全体による各種ボランティア活動に積極的に参加しています。

2019年には、セブン-イレブン記念財団との連携による「セブンの森」での森林保全活動や地域清掃活動、フードバンクへの食品の寄贈等、さまざまな取組みを行いました。このような活動は、従業員一人一人の環境意識の向上に寄与しています。

※東京商工会議所が主催している環境に関する検定試験。正式名称は「環境社会検定試験®」。

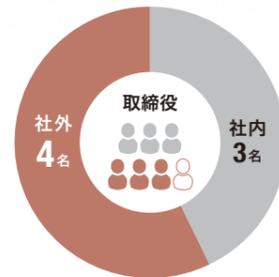


セブンの森での森林保全活動

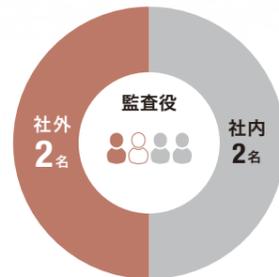
コーポレート・ガバナンス

ガバナンス体制の概要

社外役員の人数の割合



取締役7名(うち社外4名)
※2020年6月23日現在



監査役4名(うち社外2名)
※2020年6月23日現在

主な項目と内容

組織形態
監査役会設置会社

取締役会の開催回数
(社外取締役の平均出席率)
13回(94.23%)
(2019年度実績)

監査役会の開催回数
(社外監査役の平均出席率)
10回(100.0%*)
(2019年度実績)

取締役会の諮問機関
指名・報酬委員会

指名・報酬委員会の委員長
独立社外取締役

※ 就任(2019年6月17日)後に開催された監査役会のみを対象としております。

ガバナンス体制のさらなる強化に向けて

当社は、2020年6月22日開催の第19回定時株主総会において、以下の通り定款を変更しました。

取締役員数を減少

経営環境の変化に対応した意思決定の迅速化と取締役会の経営監督機能の強化を図ることを目的として、取締役の員数の上限を11名から9名に変更しました。

取締役会議長と社長の分離を可能に

今般、株主・投資家の意見等も踏まえて、当社取締役会の実効性評価を通じて協議した結果、取締役会議長については社外取締役を含む非業務執行取締役の中から選定するという選択肢も含めて、中長期的な観点で検討することになりました。そこで、取締役会の運営について、柔軟な対応を可能とするため、取締役会議長と社長の分離を可能とする定款へと変更しました。

基本的な考え方

当社は、広く預金を預かるとともに、公共インフラ的性格を有するATMネットワークを保有・運営する銀行として、規律ある経営を行うことが社会的信頼に応えるために不可欠と考え、意思決定における透明性・公正性・迅速性の確保、業務執行における役割と責任の所在の明確化、経営監督機能の強化、業務の適正を確保するための体制整備及びコンプライアンス体制の充実を推進し、実効的なコーポレート・ガバナンスの実現を追求いたします。

当社は、企業統治の体制として監査役会設置会社を採用しています。取締役会においては、業務に精通した業務執行取締役と豊富な経験や各種分野における高い見識を有する社外取締役による意思決定を行い、かつ監査役による監査により、コーポレート・ガバナンスの実効性を確保しております。

コーポレート・ガバナンス体制

取締役会

当社の取締役会は、2020年6月23日現在取締役7名(うち社外取締役4名)で構成され、原則として毎月1回開催し、会社経営に関する基本方針及び業務運営に関する重要事項の決定並びに業務執行取締役及び執行役員の職務の執行を監督しております。

取締役会は、その傘下に取締役会が委任する範囲の業務執行に係る意思決定機関として経営会議を設けております。経営会議は、原則として毎週1回開催し、取締役会付議事項の事前協議を行うとともに、業務計画、財産の取得・処分、信用供与に関する事項、借財・経費支出、債権管理に関する事項、社員の賞罰、社員の勤務条件・福利厚生に関わる事項、組織の設置・変更及び廃止、規則・規程の制定及び改廃、その他重要な業務執行に関する決議を行っております。なお、当社は2006年6月から執行役員制度を採用し、経営会議の構成員は執行役員及び取締役会が指名した者となっております。

指名・報酬委員会

取締役会の機能を補完するため、取締役会の諮問機関として、独立社外取締役を委員長とする指名・報酬委員会を設置し、取締役会の委任を受けて、株主総会議案として取締役候補者を取締役会に推薦すること、及び取締役会議案として執行役員候補者を取締役会に推薦すると同時に、取締役等の後継者計画を監督しております。指名・報酬委員会は、当社の取締役及び執行役員に関する次の事項等を審議しております。



指名・報酬委員会

1. 報酬及び賞与に関する事項
2. その他報酬に関する重要事項
3. 取締役候補者及び執行役員候補者の推薦に関する事項
4. 代表取締役候補者及び役付取締役候補者の推薦に関する事項
5. その他取締役の人事に関する重要事項

〈構成員〉(○は委員長を表す)

- 福尾 幸一 (独立社外取締役)
- 伊丹 俊彦 (独立社外取締役)
- 二子石 謙輔 (代表取締役)
- 舟竹 泰昭 (代表取締役)

監査役会

当社の監査役会は、2020年6月23日現在監査役4名(うち社外監査役2名)で構成され、原則として毎月1回以上開催し、監査に関する重要な事項について報告を受け、協議を行い又は決議を行っております。また、監査役会は代表取締役及び内部監査部門、会計監査人と定期的に会合を持ち、会社が対処すべき課題、監査役監査の環境整備の状況、監査上の重要事項等について意見を交換し、併せて必要と判断される要請を行っております。また、監査役は、取締役会決議その他において行われる取締役の意思決定に関して、善管注意義務、忠実義務等の法的義務の履行状況を、以下の観点から監視、検証しております。

1. 事実認識に重要かつ不注意な誤りがないこと
2. 意思決定過程が合理的であること
3. 意思決定内容が法令又は定款に違反していないこと
4. 意思決定内容が通常の企業経営者として明らかに不合理ではないこと
5. 意思決定が取締役の利益又は第三者の利益ではなく会社の利益を第一に考えてなされていること

なお、監査役を補佐し、監査役会を円滑に運営するため、監査役室を設置し、社員を配置しております。

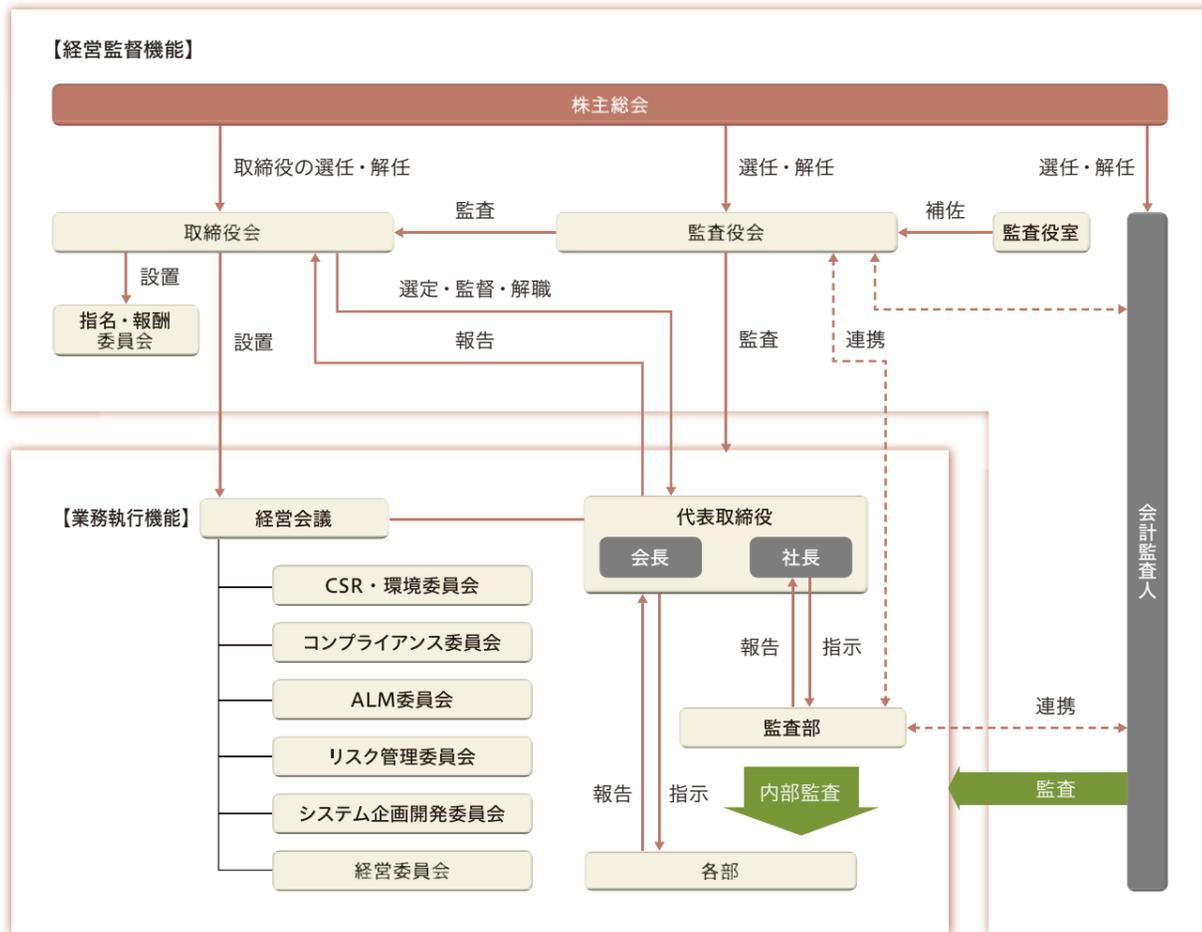
社外役員の独立性判断基準

当社の「社外役員の独立性に関する基準」は以下のとおりです。

1. 親会社又は兄弟会社の業務執行者（過去その立場にあった者を含む。以下同じ）ではないこと。
2. 当社を主要取引先とする者ないしその業務執行者又は当社主要取引先若しくはその業務執行者ではないこと。
3. 当社から役員報酬以外に多額の金銭等を得ているコンサルタント・会計専門家・法律専門家又は団体に所属していた者ではないこと。
4. 当社の主要株主又はその業務執行者でないこと。
5. 上記の近親者、当社業務執行者の二親等内の血族・姻族ではないこと。

コーポレート・ガバナンス体制図

(2020年6月23日現在)



社外役員の選任理由

	氏名	選任理由
社外取締役	木川 眞	ヤマトホールディングス株式会社等の会社経営に携わってきた経験・見識を、現に当社経営に活かしていただいているため。
	伊丹 俊彦	検事として長年培ってきた企業法務等に関する見識を、現に当社経営に活かしていただいているため。
	福尾 幸一	本田技研工業株式会社等の会社経営に携わってきた経験・見識を、現に当社経営に活かしていただいているため。
	黒田 由貴子	会社経営の経験及びグローバル人材の育成に係る見識を、現に当社経営に活かしていただいているため。
社外監査役	寺島 秀昭	弁護士として培ってきた企業法務等に関する幅広い見識を、当社経営の監査に活かしていただくことが期待できるため。
	唐下 雪絵	公認会計士としての専門的な知識、会計・システムのコンサルタントとしての豊富な見識及び会社経営者としての経験を、当社経営の監査に活かしていただくことが期待できるため。

支配株主との取引等を行う際における少数株主の保護の方策に関する指針

株式会社セブン&アイ・ホールディングスは、当社議決権の46.27%を間接保有する親会社であり、適時開示規則に定められた支配株主に当たります。親会社との取引等を行う際には、利益相反取引を通じて銀行経営の健全性が損なわれること等を防止するための規定として定められた銀行法上のアームズ・レングス・ルールを遵守しており、当該取引等の必要性および当該取引等の条件が第三者との通常の取引の条件と著しく相違しないことを十分に確認するものとします。

その他コーポレート・ガバナンスに重要な影響を与える特別な事情

当社が健全で持続的な成長を達成していくには、企業としての信頼性・経営の透明性を基盤とし成り立つ様々な提携先との協業を高度に融合させ事業発展(イノベーション)させていく事が不可欠であると考えております。そして、当社の信頼性・経営の透明性を担保するために、市場への上場は最も有効な手段の一つであると認識しております。当社は独立した上場企業として、事業戦略・人事政策・資本政策等の全てを親会社から独立して主体的に検討・決定の上、事業活動を展開しております。また、親会社から必要な独立性を確保するため、一般株主との間で利益相反が生じるおそれのない独立性を有する社外取締役及び社外監査役を配置することとしております(2020年6月23日時点の独立役員は6名)。

なお、親会社におけるグループ経営に関する考え方や方針は以下の通りであります。

「当社は、上場子会社として株式会社セブン銀行を有していますが、当該上場子会社の独立性を尊重する観点から、同社の経営判断を重視し、事業戦略・人事政策・資本政策等を独立して主体的に検討・決定の上、事業活動を展開することを尊重しております。そして、同社が独自の成長戦略等により企業価値を向上させていくことがグループ経営の観点からも望ましいと考えています。」(株式会社セブン&アイ・ホールディングス発行「セブン&アイ経営レポート」より引用)

また、親会社との間でグループ経営に関連した契約は締結しておりません。

役員報酬の考え方と役員報酬制度

2020年度よりコーポレート・ガバナンスの強化に向けた役員体制の見直しを踏まえ、業務執行取締役の企業価値向上に対する貢献意欲をより一層高めるとともに、結果責任を適正に評価反映できるように、役員報酬の考え方と役員報酬制度の見直しを行い、会社業績と役員報酬の連動性をより一層高めることといたしました。

役員報酬の考え方と役員報酬制度の見直しの一環として、会社業績と役員報酬の連動性を高めるため、賞与を新たに導入することといたしました。これにより、当社の役員報酬制度は、固定報酬である「基本報酬」並びに変動報酬である「賞与(短期インセンティブ)」及び「業績連動型株式報酬(中長期インセンティブ)」により構成されます。

また、業務執行及び監督の役割を適切に担う優秀な人材を確保でき、職責に応じた適切な報酬体系・報酬水準となるよう、報酬の決定プロセスの客観性・透明性を高めた上で、役位毎の報酬水準の改定もいたしました。

これらの役員報酬の考え方と役員報酬制度の見直しは、独立社外取締役を委員長とする指名・報酬委員会にて審議の上、決定しています。

なお、執行役員の報酬につきましても、業務執行取締役と同じく、企業価値向上に対する貢献意欲をより一層高めるとともに、結果責任を適正に評価反映できるように、業務執行取締役と同様の報酬体系・報酬の決定プロセスに改定いたします。

1 役員報酬に関する基本方針

当社は、役員報酬について、以下の考えに基づき決定します。

- ▶ 企業価値の持続的な向上を促進し、会社業績との連動を重視した報酬制度であること
- ▶ 業務執行及び監督の役割を適切に担う優秀な人材を確保でき、職責に応じた適切な報酬体系・報酬水準であること
- ▶ 客観性・透明性あるプロセスにより決定され、公平・公正な報酬制度であること

2 報酬体系

当社の役員報酬体系は、固定報酬である「基本報酬」と、変動報酬である「賞与」及び「業績連動型株式報酬」で構成され、以下のとおり適用します。

	固定報酬		変動報酬	
	(a)基本報酬	(b)賞与	(c)業績連動型株式報酬	
業務執行取締役	●	●	●	
非業務執行取締役	●	—	—	

各制度の位置付けは以下のとおりとします。

(a)基本報酬	役位に応じ着実に職務を遂行することを促すための報酬
(b)賞与	中長期的な企業価値向上に向けた各事業年度の業績目標(マイルストーン)を着実に達成するための短期インセンティブ
(c)業績連動型株式報酬	株主との利害共有を図り、中長期的に企業価値を高めるための中長期インセンティブ

各制度の割合は、固定報酬と変動報酬のバランス、金銭報酬と株式報酬のバランス、及び短期・中長期のバランスのとれた視点を持ち経営を担うための賞与と株式報酬のバランス等を考慮し、独立社外取締役を委員長とする指名・報酬委員会にて審議の上、次頁のとおり決定しています。

また、非業務執行取締役及び監査役は、客観的かつ独立した立場から当社の経営を監督するという役割を考慮し、固定報酬のみとします。

業務執行取締役	基本報酬 50%	賞与 25%*	業績連動型株式報酬 25%*
▶固定報酬と変動報酬のバランス	固定報酬 50%		変動報酬 50%
▶金銭報酬と株式報酬のバランス	金銭報酬 75%		株式報酬 25%
非業務執行取締役及び監査役	固定報酬 100%		

※ 賞与及び業績連動型株式報酬が基準報酬額である時を前提として算出しております。

3 報酬水準

当社の役員報酬水準は、優秀な人材を確保できるよう競争力ある報酬水準とすべく、外部専門機関の客観的な報酬水準データの中から、当社と同規模の企業群及び同業種の企業群の報酬水準データを分析・比較し、独立社外取締役を委員長とする指名・報酬委員会にて審議の上、決定しています。

4 変動報酬の内容

●賞与

短期インセンティブとなる賞与は、役位別に定められる基準額に対し、前事業年度の連結業績目標に応じた業績連動係数を乗じて決定します。

●業績連動型株式報酬

中長期インセンティブとなる業績連動型株式報酬は、役位別に付与するポイント数が定められる「固定部分」と、役位及び業績に応じ付与するポイント数が変動する「業績連動部分」で構成されます。いずれも在任期間中、毎年ポイントを付与・累積し、退任時にポイントの累積値に相当する当社株式を交付します。

業績連動部分は、役位別に定められるポイント数に対し、連結業績目標達成度に応じた業績連動係数を乗じてポイント数(交付株式数)を決定します。

制度		指標及び評価方法
賞与	固定部分	—
	業績連動部分	<ul style="list-style-type: none"> ●「本業を伸ばしつつ事業の多角化」を実践するという経営戦略を踏まえ、中長期的な企業価値向上に向けた業績目標(マイルストーン)達成状況・プロセスに基づき評価 ●前事業年度の連結経常収益、連結経常利益の目標達成状況に基づき定量的に評価 ●基準額の0%~200%の範囲で支給額を決定
業績連動型株式報酬	固定部分	—
	業績連動部分	<ul style="list-style-type: none"> ●「本業を伸ばしつつ事業の多角化」を実践するという経営戦略を踏まえ、中長期的な企業価値向上の結果に基づき評価 ●前事業年度の連結経常収益、連結経常利益等の目標達成状況に基づき定量的に評価 ●基準ポイントの0%~200%の範囲でポイント数(交付株式数)を決定

5 報酬の決定プロセス

取締役の個別支給額は、株主総会にて決議された総額の範囲内で、独立社外取締役を委員長とする指名・報酬委員会にて審議した上で、取締役会において決議します。

また、指名・報酬委員会では、当社の役員報酬に関する基本方針を踏まえ、役員報酬制度・報酬水準等の審議、報酬支給額についての検証も行うものとし、報酬の決定プロセスの客観性及び透明性を担保しています。

2019年度に指名・報酬委員会において審議・協議された主な事項は以下のとおりです。

- ▶ 取締役会への取締役候補者、執行役員候補者の推薦
- ▶ 取締役会への取締役・執行役員の報酬の提案
- ▶ 監督と執行、取締役の構成、執行役員の役割について
- ▶ 取締役・執行役員の報酬体系・報酬水準について

監査役の報酬等については、株主総会において決議された報酬制度の範囲内で、監査役の協議にて決定しております。

内部監査及び監査役監査の状況

当社は、他の業務部門から独立した代表取締役社長直属の内部監査部門として、監査部を設置しております。監査部は、年度ごとに内部監査計画の基本方針と重点項目を策定し、取締役会の承認を取得しております。個別の内部監査計画については、監査部長が策定し、監査部担当役員である代表取締役社長の承認を取得しております。個別の内部監査においては下記の項目に基づいて内部管理体制全般の適切性・有効性の検証及び評価を実施し、問題点の発見、指摘並びに改善方法の提言を行っております。また、監査結果については、代表取締役社長、経営会議及び監査役に報告しております。

- A. 業務計画遂行状況
- B. コンプライアンス体制、コンプライアンス状況
- C. 財務報告に係る内部統制の適切性・有効性
- D. お客さま保護等管理の体制、お客さま保護等管理の状況
- E. リスク管理体制、リスク管理状況
- F. 各業務部署の内部管理体制、内部管理の適切性・有効性

なお、内部監査は当社(子会社を含む)全ての部署とシステムを対象に実施しておりますが、主要な外部委託先業務についても、当該業務の当社社内所管部署による管理状況を監査するとともに、外部委託先と合意した範囲で外部委託先に対する監査を実施しております。

また、監査役は、監査部からその監査計画及び監査結果について定期的に報告を受け、必要に応じて調査を求めるとし、監査部による監査結果を内部統制システムに係る監査役監査に有効的に活用することとしているほか、内部統制機能を所管する部門から内部統制システムの整備状況について、定期的及び随時に報告を受け、必要に応じて説明を求めるとしております。

会計監査業務を執行した公認会計士の氏名

指定有限責任社員 業務執行社員 辰巳 幸久氏
指定有限責任社員 業務執行社員 竹内 知明氏

会計監査業務に係る補助者の構成

公認会計士5名、会計士試験合格者2名、その他9名

内部統制システムの整備及び運用の状況

会社法第362条第4項第6号に規定する体制の整備について、当社が実施すべき事項を2006年5月8日開催の取締役会で決議いたしました。本決議の内容については、年度毎に進捗状況をレビューし、見直しを行っております。この決議内容に基づき、良好なコーポレート・ガバナンス、内部統制及び当社グループにおける業務の適正な運用を行っております。

より緊密な対話の促進

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。



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



個人投資家向け説明会

IRカレンダー(2019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		●本決算発表			●第1四半期決算発表			●中間決算発表				●第3四半期決算発表
		●決算説明会*			●電話会議*			●決算説明会*				●電話会議*
			●定時株主総会						●個人投資家向け説明会			
ツール コミュニケーション				●統合報告書 (ディスクロージャー誌)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		
					●Annual Report(英語版)発行							
海外でのIR活動			●北米					●アジア				

セブン銀行のマネジメント紹介 (2020年7月1日現在)

取締役



ふたごいし けんすけ
二子石 謙輔
代表取締役会長

略歴

- 1977年4月 株式会社三和銀行(現株式会社三菱UFJ銀行)入行
- 2001年4月 株式会社UFJホールディングス(現株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループ)リテール企画部長
- 2002年1月 株式会社UFJ銀行(現株式会社三菱UFJ銀行)五反田法人営業部長
- 2003年10月 当社入社
- 2003年11月 当社業務推進部長
- 2004年6月 当社取締役
- 2006年6月 当社取締役執行役員
- 2007年11月 当社取締役常務執行役員
- 2009年6月 当社取締役専務執行役員
- 2010年6月 当社代表取締役社長
- 2018年6月 当社代表取締役会長(現任)



ふなたけ やすあき
舟竹 泰昭
代表取締役社長

略歴

- 1980年4月 株式会社日本長期信用銀行(現株式会社新生銀行)入行
- 2001年7月 株式会社新生銀行リテール業務推進部長
- 2001年12月 当社入社
- 2002年10月 当社事業開発部長
- 2006年5月 当社業務開発部長
- 2006年6月 当社執行役員業務開発部長
- 2008年6月 当社取締役執行役員業務推進部長
- 2010年6月 当社取締役常務執行役員企画部長
- 2013年6月 当社取締役専務執行役員企画部長
- 2014年4月 当社取締役専務執行役員
- 2016年6月 当社取締役副社長執行役員
- 2018年6月 当社代表取締役社長(現任)
- 2018年6月 株式会社セブン・ベイ取締役



ごとう かつひろ
後藤 克弘
取締役

略歴

- 1989年7月 株式会社セブン・イレブン・ジャパン入社
- 2002年5月 株式会社イトーヨーカ堂取締役
- 2004年5月 同社常務取締役
- 2005年9月 株式会社セブン&アイ・ホールディングス取締役
- 2006年5月 株式会社ミレニアムリテイリング取締役
- 2009年8月 株式会社そごう・西武取締役
- 2016年5月 株式会社セブン&アイ・ホールディングス代表取締役副社長(現任)
- 2017年6月 当社取締役(現任)



きがわ まこと
木川 眞
社外取締役
(独立役員)

略歴

- 1973年4月 株式会社富士銀行(現株式会社みずほ銀行)入行
- 2004年4月 株式会社みずほコーポレート銀行(現株式会社みずほ銀行)常務取締役
- 2005年4月 ヤマト運輸株式会社(現ヤマトホールディングス株式会社)入社
- 2005年6月 同社常務取締役
- 2006年6月 同社代表取締役専務執行役員
- 2007年3月 ヤマト運輸株式会社代表取締役社長社長執行役員
- 2011年4月 ヤマトホールディングス株式会社代表取締役社長社長執行役員
- 2015年4月 同社代表取締役会長
- 2016年6月 株式会社小松製作所取締役(現任)
- 2018年4月 ヤマトホールディングス株式会社取締役会長
- 2018年6月 当社取締役(現任)
- 2019年4月 ヤマトホールディングス株式会社取締役
- 2019年6月 沖電気工業株式会社取締役(現任)
- 2019年6月 ヤマトホールディングス株式会社特別顧問(現任)
- 2020年4月 株式会社肥後銀行監査役(現任)



いたみ としひこ
伊丹 俊彦
社外取締役
(独立役員)

略歴

- 1980年4月 東京地方検察庁検事任官
- 2010年6月 最高検察庁総務部長
- 2012年7月 東京地方検察庁検事正
- 2014年7月 最高検察庁次長検事
- 2015年12月 大阪高等検察庁検事長
- 2016年11月 弁護士登録・第一東京弁護士会所属(現任)
- 2016年11月 長島・大野・常松法律事務所顧問(現任)
- 2018年6月 当社取締役(現任)
- 2018年6月 戸田建設株式会社取締役(現任)
- 2020年6月 株式会社JPホールディングス取締役(現任)



ふくお こういち
福尾 幸一
社外取締役
(独立役員)

略歴

- 1978年4月 本田技研工業株式会社入社
- 2005年6月 同社執行役員
- 2010年6月 同社常務執行役員
- 2014年4月 同社専務執行役員
- 2014年11月 株式会社本田技術研究所副社長
- 2015年4月 同社代表取締役社長
- 2015年6月 本田技研工業株式会社取締役専務執行役員
- 2018年6月 当社取締役(現任)
- 2019年6月 日立金属株式会社取締役(現任)

監査役



しみず あきひこ
清水 明彦
常勤監査役

略歴

- 1994年4月 株式会社イトーヨーカ堂入社
- 1996年2月 同社経理部総括マネジャー
- 2004年5月 同社執行役員経理部長
- 2005年9月 株式会社セブン&アイ・ホールディングス経理部シニアオフィサー
- 2006年1月 同社執行役員経理部シニアオフィサー
- 2012年5月 同社取締役執行役員経理部シニアオフィサー
- 2013年6月 当社取締役
- 2015年5月 株式会社ヨークマート(現株式会社ヨーク)監査役
- 2017年6月 当社常勤監査役(現任)



いしぐる かずひこ
石黒 和彦
常勤監査役

略歴

- 1980年4月 株式会社三和銀行(現株式会社三菱UFJ銀行)入行
- 2001年4月 株式会社ユーフィット(現TIS株式会社)出向 取締役
- 2004年4月 UFJIS株式会社(現三菱UFJインフォメーションテクノロジー株式会社)出向 取締役
- 2006年3月 同社出向 常務取締役
- 2009年5月 当社入社
- 2009年5月 当社執行役員システム部長
- 2010年6月 当社取締役執行役員システム部長
- 2013年6月 当社取締役常務執行役員システム部長
- 2014年4月 当社取締役常務執行役員
- 2016年6月 当社取締役専務執行役員
- 2019年5月 サインポスト株式会社監査役(現任)
- 2020年6月 当社常勤監査役(現任)



てらしま ひであき
寺島 秀昭
社外監査役
(独立役員)

略歴

- 1978年4月 弁護士登録・東京弁護士会所属(現任)
- 1983年4月 寺島法律事務所(現晴海協和法律事務所)開設
- 1995年4月 最高裁判所司法研修所教官
- 2001年1月 司法試験2次試験審査委員
- 2005年4月 新司法試験審査委員
- 2007年4月 専修大学法科大学院客員教授
- 2009年4月 専修大学法科大学院教授(現任)
- 2017年4月 中央大学法学部客員教授(現任)
- 2019年6月 当社監査役(現任)



とうげ ゆきえ
唐下 雪絵
社外監査役
(独立役員)

略歴

- 1999年5月 公認会計士登録
- 2003年2月 公認会計士唐下雪絵事務所所長(現任)
- 2007年6月 フェリーチェコンサルティング株式会社取締役(現任)
- 2019年3月 マブチモーター株式会社取締役(監査等委員)(現任)
- 2019年6月 当社監査役(現任)



くろだ ゆきこ
黒田 由貴子
社外取締役
(独立役員)

略歴

- 1986年4月 ソニー株式会社入社
- 1991年1月 株式会社ビーブルフォーカス・コンサルティング代表取締役
- 2010年6月 アステラス製薬株式会社監査役
- 2011年3月 株式会社シーエーシー(現株式会社CAC Holdings)取締役(現任)
- 2012年4月 株式会社ビーブルフォーカス・コンサルティング取締役・ファウンダー(現任)
- 2013年6月 丸紅株式会社取締役
- 2015年6月 三井化学株式会社取締役(現任)
- 2018年6月 当社取締役(現任)
- 2018年6月 テルモ株式会社取締役(現任)

※当社では独立役員の資格を充たす者をすべて独立役員に指定しております。

執行役員

専務執行役員 **河田 久尚** [かわた ひさなお]

専務執行役員 **松橋 正明** [まつはし まさあき]

常務執行役員 **稲垣 一貴** [いながき かずたか]

常務執行役員 **山本 健一** [やまもと けんいち]

常務執行役員 **竹内 洋** [たけうち ひろし]

執行役員 **前川 幸司** [まえかわ こうじ]

執行役員 **石村 浩志** [いしむら ひろし]

執行役員 **喜多山 美弥** [きたやま みや]

執行役員 **深澤 孝治** [ふかさわ こうじ]

執行役員 **永嶋 恒雄** [ながしま つねお]

執行役員 **滝沢 卓** [たきざわ たく]

執行役員 **西井 健二郎** [にしい けんじろう]

リスク管理の取組み

取締役会により毎年度決定される「リスク管理方針」により、全社的なリスク管理方針、各種リスク管理方針及びリスク管理組織・体制を定めています。この方針に基づき、経営会議にてリスク管理に関する諸規程を定めるとともに、四半期ごとに全社的なリスク状況を確認しています。リスク管理組織としては、全社的なリスク管理統括部署としてのリスク統括部リスク管理グループ、各種リスク管理統括部署、内部監査部署としての監査部等を設置しております。また、リスク管理に関する経営会議の諮問機関として、リスク統括部担当役員を委員長とするリスク管理委員会及び企画部担当役員を委員長とするALM委員会を設置しております。

統合的リスク管理体制

統合的リスク管理に関する基本方針を「リスク管理方針」に、その下位規程として「統合的リスク管理規程」を制定し、これを遵守しております。当社の直面するリスク・カテゴリーごとに評価したリスクを総体的に捉え、自己資本との比較・対照等による管理を行っております。

信用リスクの管理体制

信用リスクに関する基本方針を「リスク管理方針」に、その下位規程として「信用リスク管理規程」を制定し、これを遵守しております。信用リスクは現状、ATMに関する決済業務及びALM操作に関わる優良な金融機関等に対する預け金、公社債、資金放出、仮払金の他、小口の個人ローン等に限定し、信用リスクを抑制した運営としております。また、「自己査定・償却・引当方針」「自己査定・償却・引当規程」に従い、適正な自己査定、償却、引当を実施しております。

市場リスクの管理体制

市場リスクに関する基本方針を「リスク管理方針」に、その下位規程として「市場リスク管理規程」を制定し、これを遵守しております。「市場リスク管理規程」にて、リスク額限度、ポジション限度、損失許容限度を設定することを規定し、リスク統括部リスク管理グループがそれらについて日次で計測・モニタリングし、経営会議等に報告を行っております。なお、四半期ごとに開催するALM委員会にて、リスクの状況、金利動向の見通し等が報告され、ALM運営方針を決定する体制としております。

流動性リスクの管理体制

流動性リスクに関する基本方針を「リスク管理方針」に、その下位規程として「流動性リスク管理規程」を制定し、これを遵守しております。「流動性リスク管理規程」にて、運用・調達の間隔の違ひによって生ずるギャップ限度を設定することを規定し、リスク統括部リスク管理グループがそれらについて日次で計測・モニタリングし、経営会議等に報告を行っております。資金繰り逼迫時においては、全社的に迅速かつ機動的な対応がとれるよう、リスクシナリオ別対策を予め策定し、万全を期しており、資金流動性確保に懸念はないものと考えております。

オペレーショナル・リスク総合的管理体制

オペレーショナル・リスク総合的管理に関する基本方針を「リスク管理方針」に、その下位規程として「オペレーショナル・リスク管理規程」を制定し、これを遵守しております。オペレーショナル・リスクとして、「事務リスク」「システムリスク」「風評リスク」「法務リスク」「その他オペレーショナル・リスク」を認識し、各リスクにつき定性面及び定量面からの総合的管理を行っております。

事務リスクの管理体制

当社は、ATMを中心とした非対面取引を基本とした銀行のため、その特殊性を反映した事務リスクに関する基本方針を「リスク管理方針」に定め、その下位規程として「事務リスク管理規程」を制定し、これを遵守しております。事務リスク管理にあたり、非対面取引を基本とした当社の特殊性に合わせた事務規程を整備しております。また、当社全部室・センターの自主検査や監査部の内部監査を厳正に実施し、事務ミス発生防止、内部不正防止に努めております。不祥事件、業務上の事故、苦情・問合せ等で問題点を把握した場合には、速やかにその発生原因の分析・再発防止策の検討を講じる体制を整えております。さらに、事務ミス報告書・自主検査の検証により、当社全部室・センターの事務ミスの発生を把握し、潜在的な事務リスクを含めて事務リスクの管理を行っております。

システムリスクの管理体制

システムリスクに関する基本方針を「リスク管理方針」に、その下位規程として「システムリスク管理規程」を制定し、効率的な開発・品質向上の徹底・安全な運用が実施できるよう努めております。また、年3回セキュリティ検討会を開催し、効果的なセキュリティ策を議論しています。

システムの構成は、最新のIT(情報技術)を最大限活用したうえで、なおかつ、ネットワーク・ハード機器を二重化・多重化し、災害・障害時に備え、バックアップセンターでの稼働切替等の対策を実施しております。ファイル・プログラム等のライブラリは、重要度に応じてバックアップを行い、不測の事態に備え隔地保管を実施しております。また、情報管理に関しても、ファイアウォールによる当社システムへの侵入防止、24時間365日のアクセス監視、お客さまとの間の暗号化通信、ウィルスチェックプログラムの導入等、細心の注意をもって対応しております。近年のクラウド化やアプリ開発などの新しい動きに対応すべく、2018年度にセキュリティ対策方針の見直しを行いました。さらには、お客さまに安心して当社のサービスをご利用いただけるよう、障害・災害等の不測の事態に備え、予め業務継続計画を策定し、また定期的に訓練を実施する等の体制を整えております。

風評リスクの管理体制

風評リスクに関する基本方針を「リスク管理方針」に、その下位規程として「風評リスク管理規程」を制定し、これを遵守しております。日常より風評等に関する情報収集に努め、風評発生時における全社的な連絡体制と適時適切なディスクロージャー等の対応体制を整備しております。

法務リスクの管理体制

法務リスクに関する基本方針を「リスク管理方針」に、その下位規程として「法務リスク管理規程」を制定し、これを遵守しております。法務リスク管理にあたっては、当社に発生する法務リスクを最小化するとともに、法務リスクの顕現化を防止し、また法務リスク顕現化に伴う当社の損失を回避または最小化すべく、的確かつ効率的に対応するよう努めております。

その他オペレーショナル・リスクの管理体制

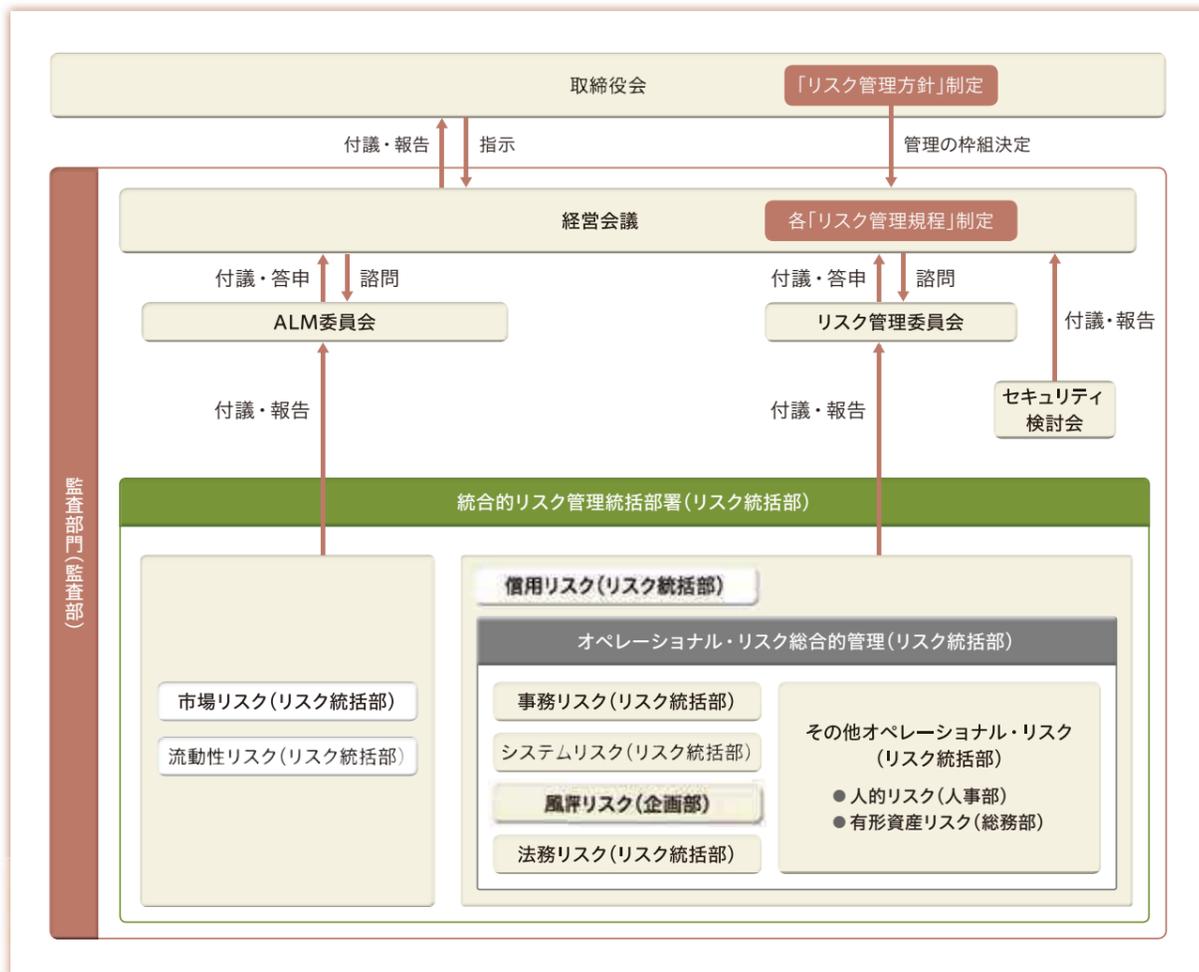
その他オペレーショナル・リスクに関する基本方針を「リスク管理方針」に制定し、これを遵守しております。主なリスクとして、「人的リスク」「有形資産リスク」を認識し、管理を行っております。

業務継続計画(BCP)の策定

セブン銀行では、大規模な災害や事故等の危機が発生した場合でも銀行としての社会的責任を果たしていくために、「ATM業務」「銀行間及びATM提携先との資金決済業務」「当社預金の払出しと為替業務」の3つを優先して継続すべき必須業務と定義しています。また、これら必須業務が災害・事故等の危機発生時にも継続できるよう、各部署で業務継続計画(BCP)を作成しています。さらに、BCPを確実に実践するために、各部署では、データセンターやその他拠点設備で被災等が発生したケースを想定し、定期的にBCP訓練を実施しています。

リスク管理体制

(2020年7月1日現在)



コンプライアンスの取組み

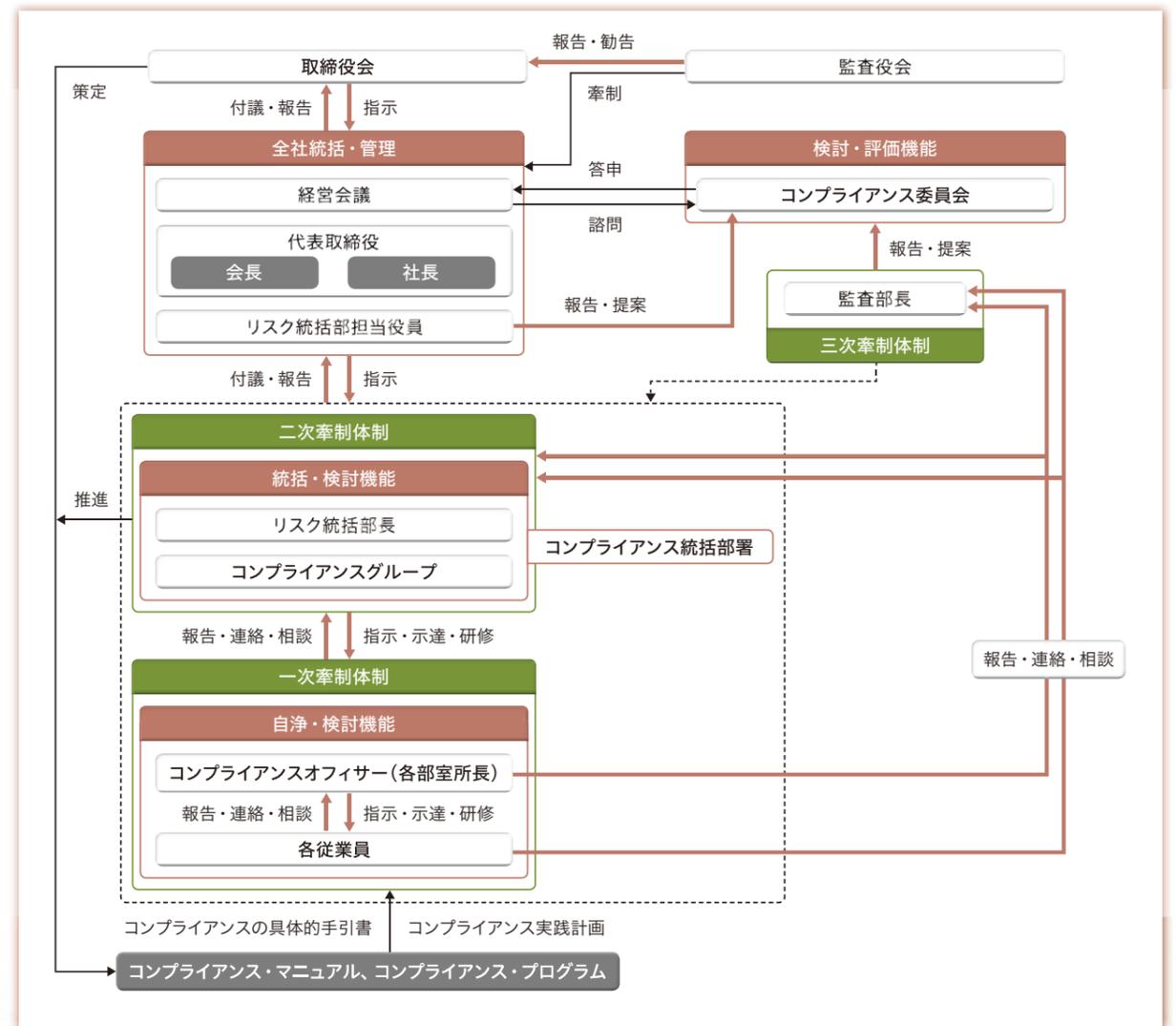
当社は、法令等の社会的規範の遵守は社会から信頼をしていただく当然の前提であると考え、また、銀行としての公共的使命の高さと社会的責任の重さを十分に認識し、経営の最重要課題であるコンプライアンスの徹底のために以下のとおり取り組んでおります。

コンプライアンス体制

当社では、各部署の責任者をコンプライアンスオフィサーとし、担当部署におけるコンプライアンスの徹底やトラブル案件等の相談窓口としての役割を担わせるとともに、リスク統括部担当役員による全社に亘る統括管理の下、リスク統括部を全社の統括部署として、自己責任、自助努力、相互牽制による自己検証機能を有する組織の確立を図っております。コンプライアンス全般についての重要事項については、経営会議の諮問機関であるリスク統括部担当役員を委員長とする「コンプライアンス委員会」にて検討・評価を行う体制をとっております。

コンプライアンス体制

(2020年7月1日現在)



コンプライアンス・プログラム

当社では、事業年度ごとに、コンプライアンスに関する具体的な実践計画として「コンプライアンス・プログラム」を策定しております。取締役会において、各期のプログラムの進捗状況、実施状況を検証・評価し、その結果を踏まえ翌期のプログラムを策定しております。

コンプライアンス・マニュアル

当社では、遵守すべき法令の解説や違法行為を発見した場合の対処方法などを示した「コンプライアンス・マニュアル」を制定し、定期的に従業員全員が読み合わせを行っております。この内容は、法令の改廃等必要に応じて改訂しております。また、「コンプライアンス・マニュアル」の内容を徹底するため、eラーニングを含めた各種コンプライアンス研修を行っております。また、コンプライアンス遵守基準を携帯カードにして役職員に配布、常に確認・徹底しています。



コンプライアンス遵守基準カード

コンプライアンスの注力課題

1 アンチ・マネー・ローンダリング、金融犯罪防止への対応

当社は、厳格な取引時確認等を通じ、不正利用口座の開設防止に注力しております。また、金融犯罪対応の専任部署である金融犯罪対策部を設置し、モニタリングやフィルタリングを実施することで、マネー・ローンダリング防止や不正利用口座の排除、振り込み詐欺等の未然防止、警察等行政機関への適切な連携をすよう体制強化を図っております。2018年2月に公表された金融庁の「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関するガイドライン」を受け、全社での対応を強化すべく、経営層を含めた研修を実施しています。実務に即した内容を教育し、日々の業務改善につなげています。

2 反社会的勢力への対応

当社は、平素より反社会的勢力に係る情報収集・蓄積を行い、新たな取引開始時には当該情報等に基づく事前審査を通じ、水際での関係排除に注力しております。また、2010年1月からは、口座申込時にお客さまに反社会的勢力でない旨の表明・確約をしていただくとともに、取引規定等に暴力団排除条項を導入し、お客さまが反社会的勢力に該当した場合には、口座申込みの謝絶・口座の解約等をできるようにしております。さらに、万が一、不当要求等があった場合においても、社内規程・規則に則り適切かつ組織的な対応がとれるよう、定期的に役職員への教育を行っております。

コンプライアンス相談制度

当社では、コンプライアンス上の問題等の早期発見、早期是正、再発防止に努めることを目的に、「コンプライアンス相談制度」を設け、社内外に相談・通報窓口を設置しています。

従業員が相談・通報できる窓口としては、所属部署のコンプライアンスオフィサーのほか、社内に「コンプライアンス相談窓口」、社外に「グループ共通ヘルプライン」(セブン&アイグループ共通の相談・通報窓口)を設置しており、連絡先を記載したポスターの掲示や小冊子の全従業員への配布等により、従業員への周知を図っています。また、海外子会社の従業員を対象とし、現地語で相談できる窓口として「海外ホットライン」も設置しています。

また、公正な取引を推進し、安心・安全なサービスをお客さまに提供するため、お取引先を対象とした通報窓口「お取引先専用ヘルプライン」(セブン&アイグループ共通の相談・通報窓口)を設置しています。

さらに2018年度からは、ガバナンス強化の一環として、社外に経営層に関わる相談を受け付ける専門の窓口「監査役ホットライン」(セブン&アイグループ共通の相談・通報窓口)を設置しています。



コンプライアンス違反への対応

当社では、コンプライアンス違反行為が調査等により明らかになった場合は、社長の諮問機関である賞罰協議会にて懲戒処分を決定し、度合いに応じた懲戒処分を行う体制をとっています。

なお、2019年度は、重大なコンプライアンス違反は発生しませんでした。