

外国人のお客様に対する「サービス」と「方針」



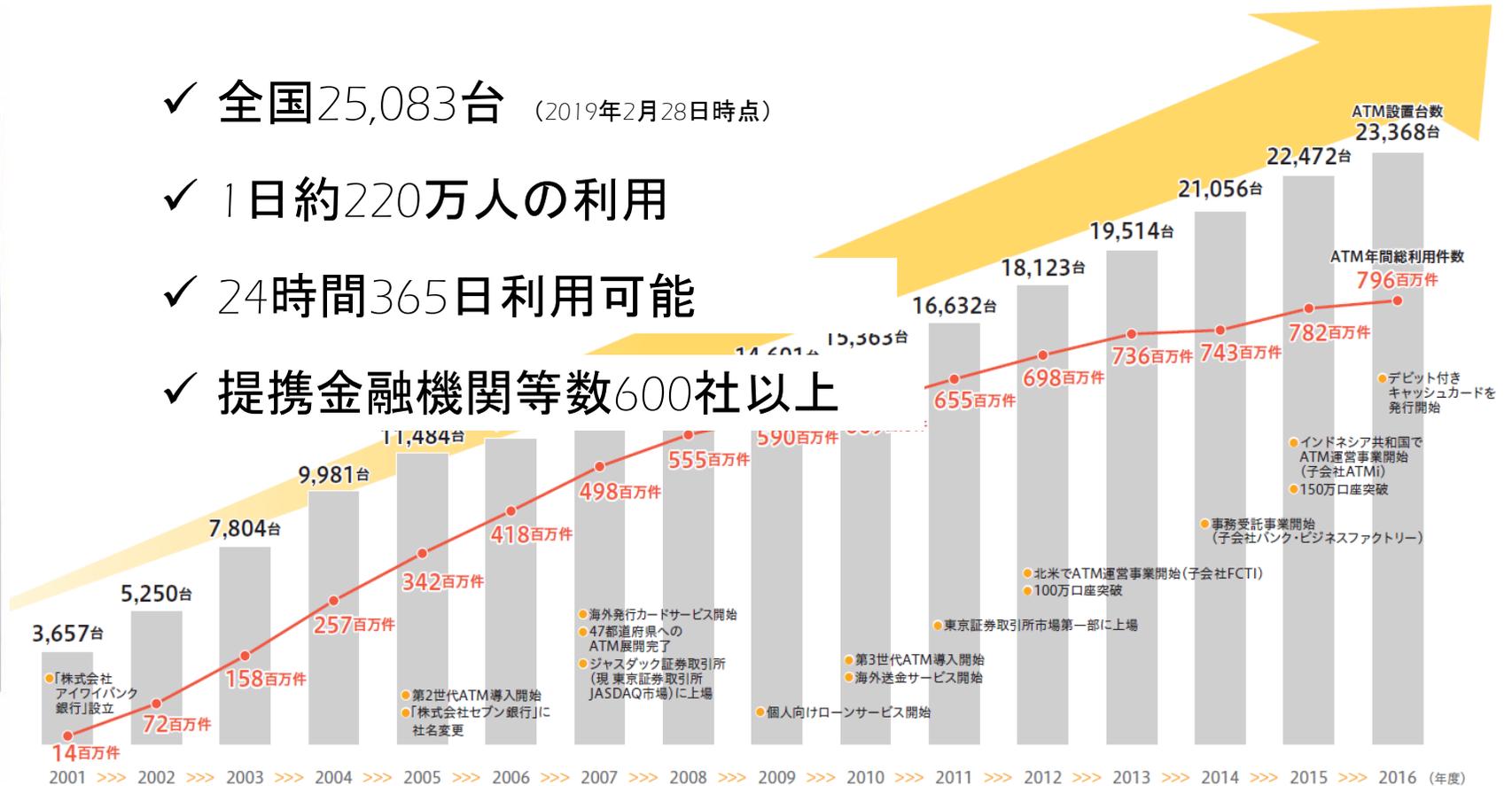
■ いつでもそばにある社会インフラを提供

✓ 全国25,083台 (2019年2月28日時点)

✓ 1日約220万人の利用

✓ 24時間365日利用可能

✓ 提携金融機関等数600社以上



●「株式会社アイワイバンク銀行」設立

●「株式会社セブン銀行」に社名変更

●第2世代ATM導入開始
●「株式会社セブン銀行」に社名変更

●海外発行カードサービス開始
●47都道府県へのATM展開完了
●ジャスダック証券取引所(現東京証券取引所 JASDAQ市場)に上場

●個人向けローンサービス開始

●第3世代ATM導入開始
●海外送金サービス開始

●東京証券取引所市場第一部に上場

●北米でATM運営事業開始(子会社FCTI)
●100万口座突破

●事務受託事業開始(子会社バンク・ビジネスファクトリー)

●インドネシア共和国でATM運営事業開始(子会社ATMi)
●150万口座突破

●デビット付きキャッシュカードを発行開始

■ なぜコンビニATMが外国人なのか



ATM設置先を訪れるすべての方が、
セブン銀行のお客さまです。

日本人でも、外国人でも、変わりなく

お客さまに喜んでいただけることを

提供するという原点に立てば、外国人向け

サービスに取り組むことはごく自然なことでした。



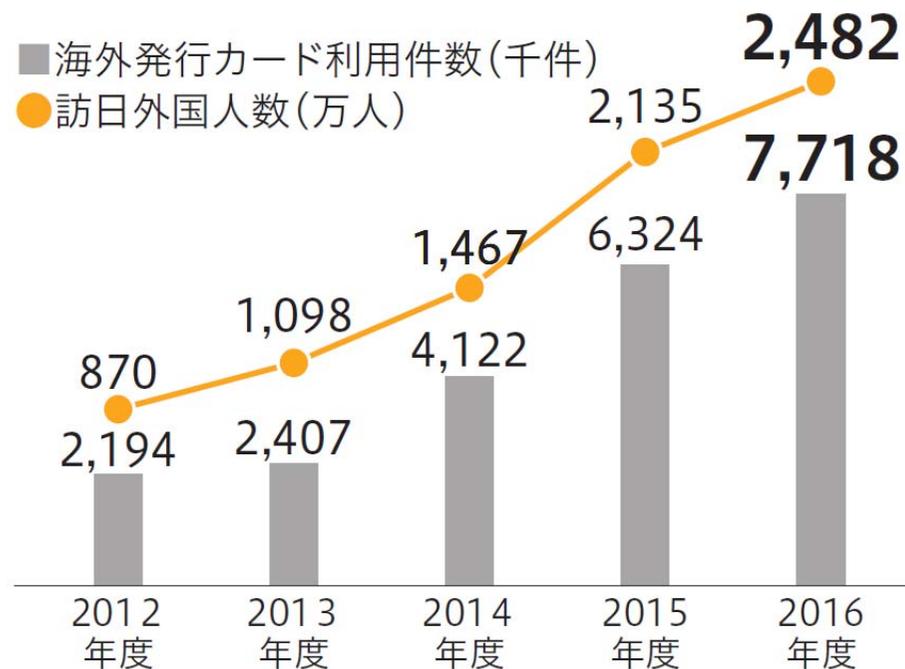
外国人向けサービス①

日本を訪れる外国人向けサービス

■ 海外発行カードが使えるATM



■ 海外発行カード利用件数・訪日外国人数



出典：日本政府観光局（JNTO）のデータを基に作成

外国人向けサービス②

いつでも・どこからでも大切な人に送れる

■ セブン銀行海外送金サービス



既存サービスに対するお客さまの不满

日中銀行
窓口へ行けない

現地の家族へ
早く届けたい

手数料の負担が
大きい

日本語でしか
相談できない

セブン銀行の海外送金サービス

24時間365日
ATM・スマホから
送金可能

最短数分で
受取可能

手数料は金額に応
じてリーズナブルな段階
性

9言語で取引を
サポート

いつでも

すぐに

手軽に

安心して



送金資金	送金手数料
1円～ 10,000円	990円
10,001円～ 50,000円	1,500円
50,001円～ 100,000円	2,000円
100,001円～ 250,000円	3,000円
250,001円～ 500,000円	5,000円
500,001円～ 1,000,000円	6,500円



セブン銀行の
口座を開設
送金人、受取人などを
事前登録



日本国内

口座から送金後、
受取人に送金処理
番号を連絡
9割以上がATMからの送金



海外の受取拠点

送金処理番号を
提示し、
現金を受取る



セブン銀行の海外送金スキームと手数料



海外送金スキーム



海外送金手数料

送金資金	ATMまたはダイレクトバンクでの送金		スマホアプリでの送金
	現金受取	口座入金	現金受取・口座入金
1円～ 10,000円	990円	一律 2,000円	950円
10,001円～ 50,000円	1,500円		1,200円
50,001円～ 100,000円	2,000円		1,500円
100,001円～ 250,000円	3,000円		2,000円
250,001円～ 500,000円	5,000円		

■ 安心の9言語対応サービス



9言語対応のコールセンター



テレホンセンター (日本語)

☎0120-77-1179 または 03-5610-7730(有料) 受付時間▶8:00 ~ 21:00(年中無休)

言語	電話番号(通話料無料)
英語	0120-033-253
中国語	0120-677-873
タガログ語	0120-677-874
ポルトガル語	0120-677-871
スペイン語	0120-677-872
タイ語	0120-720-367
ベトナム語	0120-750-858
インドネシア語	0120-827-808

9言語対応のATM画面



■ 外国人の方々が集まるすべての場で、本当の声を伺う活動

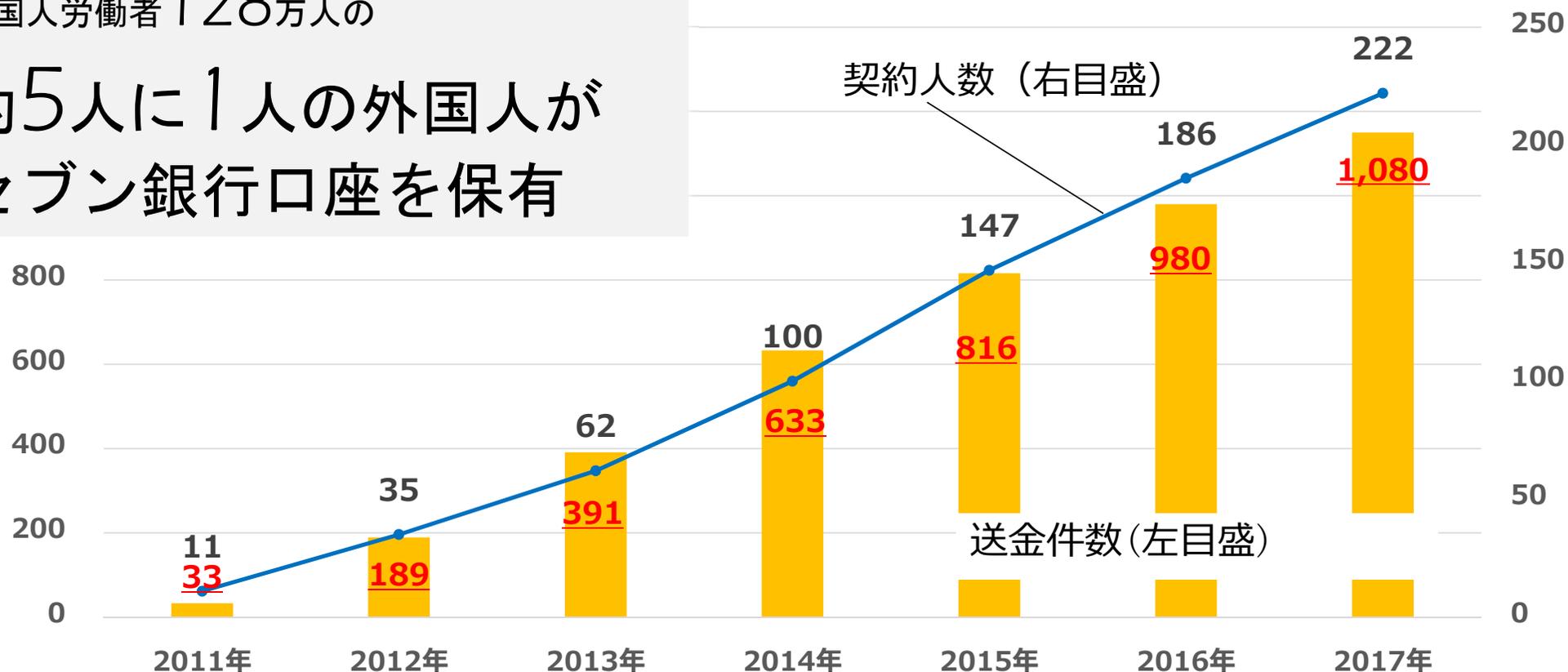


これらの場で、年間のべ3,000～5,000回におよぶマーケティング活動を実施

■ 海外送金件数は年間 100 万件を突破！



外国人労働者 128万人の
約5人に1人の外国人が
セブン銀行口座を保有



■ 海外送金アプリの基本機能 9言語対応



- ① 外貨受取額表示：「10,000円で、希望する外貨をいくら受け取れるか」を表示
- ② お知らせ設定：設定した受取希望外貨額に到達したら、PUSH通知でお知らせ
- ③ ログオン：セブン銀行ダイレクトバンキングサービスからお客様の口座の情報を取得
- ④ カスタマーセンター架電ボタン：フリーダイヤルで通話が可能
- ⑤ シミュレーション：受取外貨額に必要な日本円を試算（逆も可能）
- ⑥ 送金レートチャート：外国為替の動きを、グラフで表示（1W～1Y）
- ⑦ 送金管理：送金履歴を表示
- ⑧ 動画サポート：海外送金を含む口座関連の利用方法を、9言語動画で案内
- ⑨ 受取人追加・削除：受取人の追加・削除の手続き（12人まで登録可能）
- ⑩ マイナンバー提出機能：お客様ご自身でマイナンバーの提出が可能
- ⑪ お得な情報一覧：提携自治体情報、提携企業からのサービス情報

■ 口座は自国の言葉で作りたい～サポート付9言語対応口座開設申込



海外送金アプリ コールセンター オペレーターサポート付き口座開設申込（9言語対応）



お客さま

口座開設

オペレーター



本人確認書類をスマホで撮影



オペレーターと通話をしながら簡単に口座開設申込のお手続きが可能
所要時間は最短20分！
お客さまの都合に合わせてお申込みが可能
文字の記入が不要

■ 対面口座開設申込～13言語対応（+使い方動画）YouTube



13言語での口座開設申込

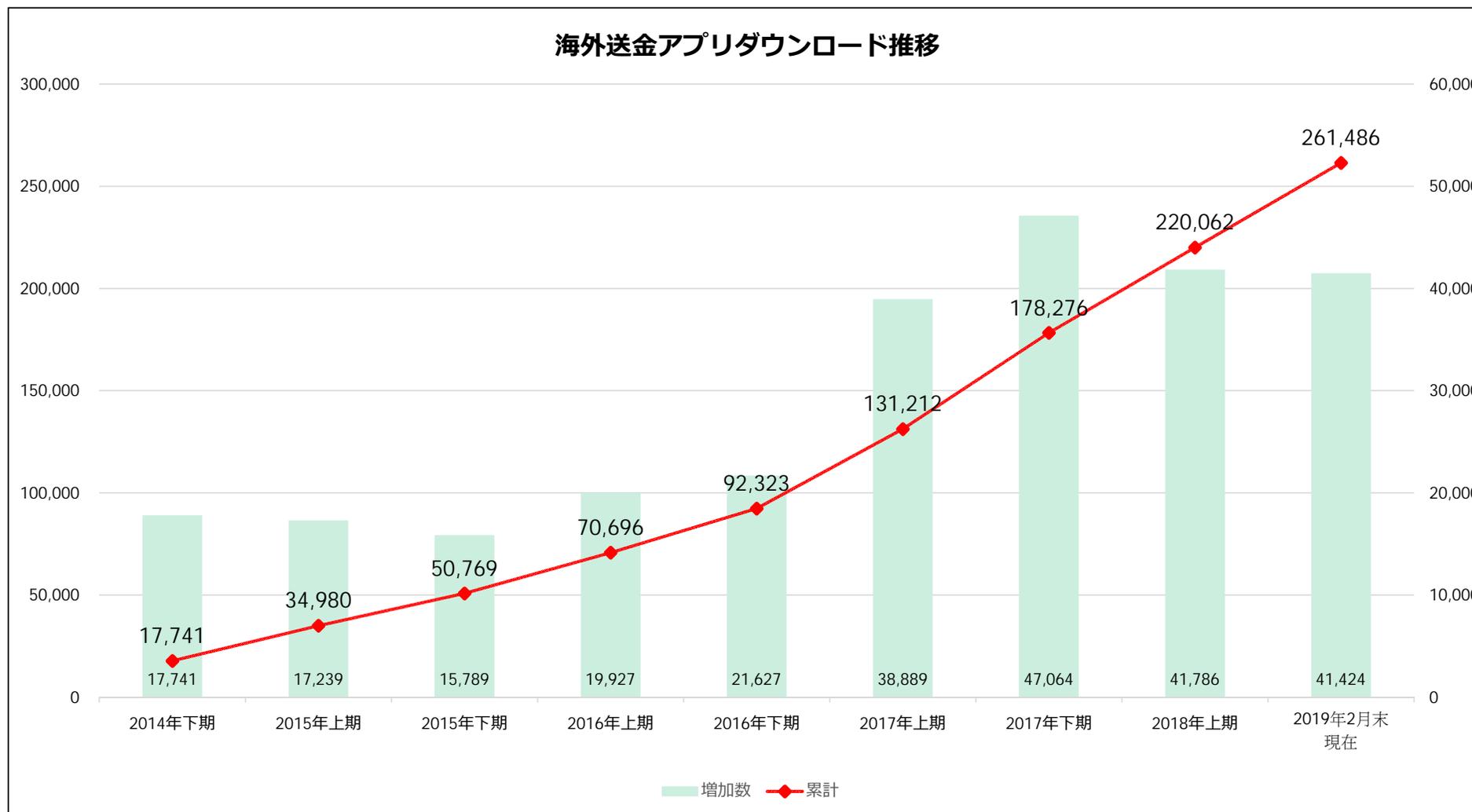


9言語+ミャンマー・クメール・モンゴル・トルコ

YouTubeにて13言語での操作作方法を公開



■ 海外送金アプリのDLは26万件を突破！



■ お金の出入りは自国の言葉で自己管理したい～通帳アプリ



セブン銀行 通帳アプリ



9言語対応

○入出金の管理に簡単・便利な通帳アプリ。デビットカード利用時は商品購入場所も表示。



おもな機能

- ・残高照会
⇒口座残高をスピーディーに確認することができます。
- ・利用明細照会
⇒メモ機能、アイコン設定でさらに便利にご利用できます。
⇒デビットカードを使用したお店の名前まで表示されます。
- ・nanaco マネー残高・ポイント残高

ダウンロード方法



「セブン銀行 通帳アプリ」で検索



日本に居住している外国人の不（不安、不便、不満）



- ・言葉の壁によるコミュニケーションの難しさ
- ・金融、行政サービスの利用の難しさ
- ・日常生活をおくるうえでの母国との違い（食、職、住…）

多くの「不」の存在により、住む場所、働く場所としての日本の魅力が来日後に低下？



■ 外国人スタッフに寄せられる声・相談の数々

金融サービス以外の様々な相談が寄せられる

- ・ 行政手続き（住民票や個人番号取得など）の方法を教えてください。
- ・ 行政の窓口が多言語対応していない。そもそも日本語が読めない・書けない。
 - ➡行政手続きが多言語対応し、アプリを通じて母国語で入力、容易化してほしい。
- ・ パスポートの更新方法を教えてください
 - ➡領事館にいかず、行政手続きができるような仕組みを考えてほしい。

Etc.



日本で生活する外国人にとって生活しやすい社会の実現へ





プロジェクト名

SEVENBANK is your partner in Japan
= 日本にお住まいの外国人の生活を「もっと便利に！」

在住外国人256万人
(2017年12月)

外国人居住者のニーズ

- 住居
- 通信
- 消費
- 教育
- 就職
- 娯楽
- 金融



外国人居住者向けポータルを構築

海外送金アプリ



顧客
接点

有人店舗



海外送金CC



相談・受付機能の提供

デビットカード



セブン銀行口座



決済機能の提供

サービスプロバイダー

- 住宅
- 通信
- スーパー
- 学習塾
- 人材派遣
- 行政サービス
- セブン銀行

金融面にとどまらない、生活総合プラットフォームの構築



多文化共生社会の実現にむけて⑤～地公体との協定



【協定締結先】

地公体	開始時期
名古屋市	2016年9月8日
可児市	2017年2月2日
愛知県	2017年3月15日
神奈川県	2017年4月10日
川崎市	2017年5月19日
新宿区	2017年10月26日
豊橋市	2018年4月19日
横浜市(※)	2018年7月23日
静岡県	2018年8月2日
長野県	2018年12月11日

(※)横浜市国際交流協会との協定

【愛知県と多文化共生の推進に関する協定を締結】



海外送金アプリにて
地域情報を9言語で配信

■ 定期情報発信

- 海外送金アプリ内にある「お得な情報一覧」のLocal Information（地域情報）内で各提携自治体が独自の情報を発信。
- お客様が設定された言語で、情報掲載が可能。



■ タイムリーな情報発信 (PUSH通知)

- ・ 通知を許可いただいたお客さまの端末へ、言語別に、PUSH通知を配信することが可能。
- ・ メートル単位での配信地域の指定、日時を指定した予約配信も可能。

The diagram illustrates the push notification process in three stages:

- Left Panel:** A screenshot of the SEVEN BANK mobile app interface. It shows a balance of 4483.00 PHP and various service icons like '海外送金カスターセンター' and '送金レートチャート'.
- Middle Panel:** A screenshot of the app showing a push notification for '名古屋からのお知らせ' (Notice from Nagoya). The notification text says '名古屋からのお知らせ 詳細は HP へ' (Notice from Nagoya, details on HP). Below the notification is a red-bordered dialog box with 'OK' and 'いいえ' (No) buttons. A red dashed arrow points from the 'OK' button to the right.
- Right Panel:** A screenshot of the '名古屋国際センターHPへの誘導' (Guidance to Nagoya International Center HP). It shows the website's navigation menu and a main content area with a photo of two people and a 'NIC 災害情報' (NIC Disaster Information) section.

Below the right panel, there is a section titled '配信地域の指定' (Designation of Distribution Area). It shows a map of Nagoya with a red circle highlighting a specific area. To the left of the map is a sidebar with options like 'エリアを設定する' (Set area), 'バージョンアップ通知' (Version update notification), 'NEWボタンの管理' (Manage NEW buttons), 'DBの更新をする' (Update DB), and 'カスタマーセンター設定' (Customer center settings).



提携契約を締結した企業さまからの情報を掲載することにより、職・食・住・旅等に係る「不」を解消

ショッピング (食材店等)

仕事 (求人)

The screenshot shows two overlapping mobile app screens. The top screen displays an advertisement for PK Thai Mart, dated 2017/06/22, with text: '> We at PK Thai Mart is an online direct importer of goods from Thailand. We import daily fresh fruit to Thai curry paste and many more. We offer a wide variety of high quality products available to ship to anywhere in Japan 24/7. On the purchase confirmation page, enter "7 bank" as coupon code to get a 5% discount!'. Below the text is an image of various Thai food products. The bottom screen shows a job listing titled 'How to get a job and live in Japan?' with a date of 11/14 and a man in a suit pointing towards the camera. The text includes 'Looking for part-time Jobs in Japan? Click here!' and 'get a job and live in Japan? necessary information and advices here.'.

賃貸住宅 (不動産)

トラベル (航空券)

The screenshot shows two overlapping mobile app screens. The top screen is an advertisement for 'エアトリ' (Aotri) travel agency, dated 2018/10/04, with the text '航空券予約サイト エアトリ' and '航空券予約サイト エアトリ'. It features an image of an airplane and the slogan '旅行ならおまかせ! エアトリ 海外航空券'. The bottom screen is a 'Seven Bank Promo' for Philippine Airlines, dated 2017/04/01, with the text 'MAKE YOUR LIFE BETTER IN JAPAN BY GTN SUPPORT!' and 'Get a chance to win a "Philippine Airlines Plane Ticket"!'. It includes an image of a Philippine Airlines plane and details about a contest where winners receive a free round-trip air ticket from Haneda/Narita to Manila.



多文化共生社会の実現にむけて⑦～Facebookによる発信



- ・お客様とのコミュニケーションツールとして、言語別のFacebookを作成・編集。
- ・フォロワー数はまもなく10万人突破見込み。

英語(兼PH)

ベトナム

タイ

ポルトガル

スペイン

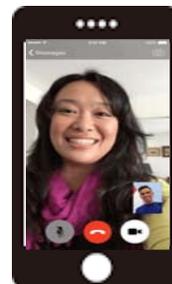




4つの顧客接点でデジタルと人の融合を実現



YouTube



外国人のお客さまは、
個々のニーズから、様々な
コンタクト手段を求める・選ぶ

デジタル

- ・アプリ
- ・YouTube

Half Face
(半対面)

- ・カスタマーセンター
- ・コールセンター

Face to Face
(対面)

- ・店舗申込会
- ・雇用先への直訪問

SNS
(双方対話)

- ・Facebook
- ・Messenger

人の付加価値にレバレッジをかける工夫

「時間が無い」

⇒早く済ませたい

「だいたい分かっている」

⇒分からないことのみ知りたい

「初めての利用で不安」

⇒丁寧にサポートしてほしい



セブン銀行の目指すところ（方針）



お客さまの「不」の解消を追求していくことが、
本業を通じた社会貢献（CSV）となる。

SEVENBANK is your partner in Japan.

便利
満足 安心



だれでも

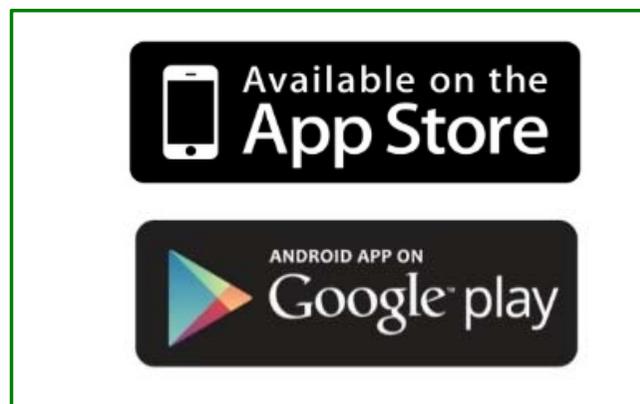
共生



口座の有無関係なく、どなたでもダウンロードできます



QRコード（9言語）で
お手持ちの携帯により
下記サイトから
ダウンロードできます



ご清聴ありがとうございました

以下參考資料

■ 会社概要

名称 株式会社セブン銀行
本社所在地 東京都千代田区丸の内1-6-1
設立 2001年4月10日

<主要経営指標（2017年度 単体）>

○経常収益	1,276億円
○経常利益	383億円
○当期純利益	253億円
○自己資本比率	55.5%

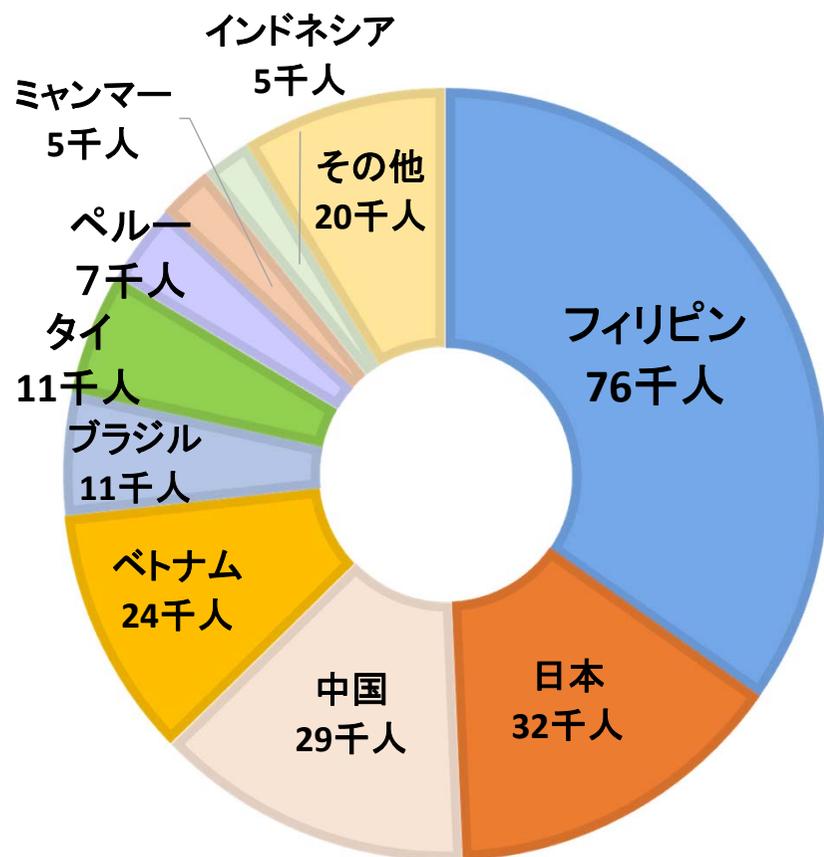
<格付け>

○スタンダード&プアーズ社(長期カウンターパーティ格付け)	[A+]
○格付投資情報センター(発行体格付け)	[AA]



画像：中央不動産HPより

■ 出身国別契約数とシェア

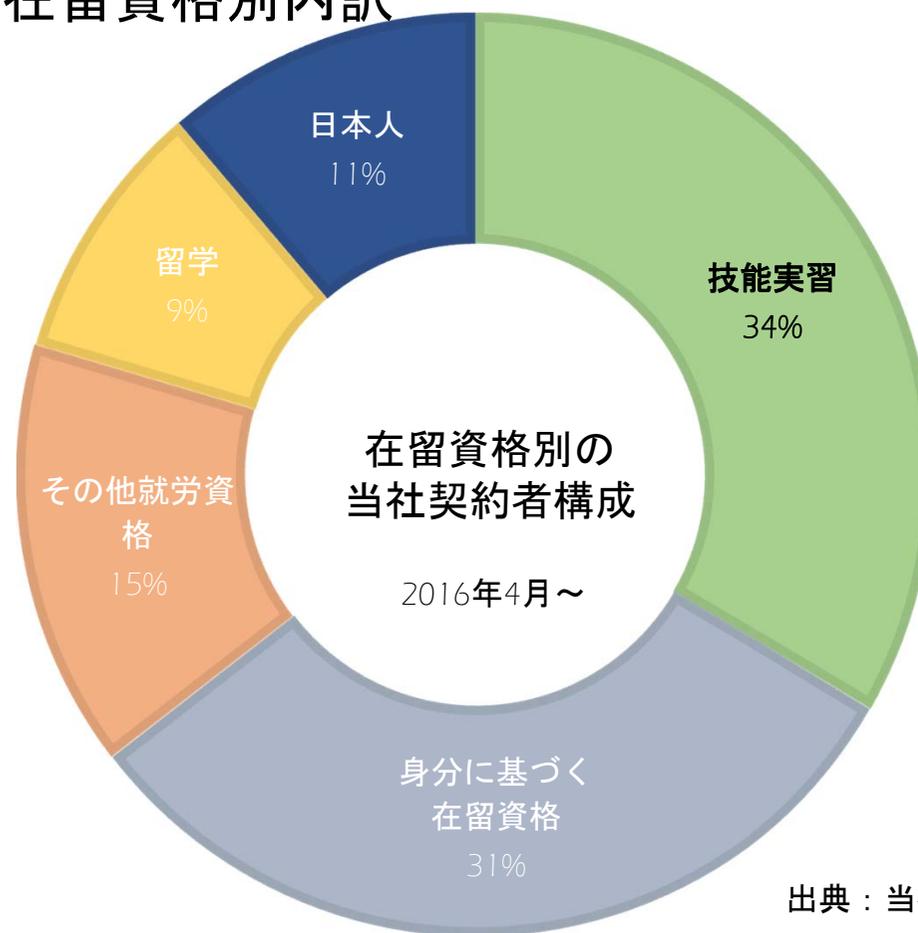


No	出身国	在住者数		当社	当社
		2017年 6月末	前年比	契約数 2018年 3月末	契約 シェア
1	フィリピン	251	106%	76	31%
2	中国	711	105%	29	5%
3	ベトナム	232	133%	24	11%
4	ブラジル	185	105%	11	6%
5	タイ	48	104%	11	23%
6	ペルー	47	101%	7	15%
7	ミャンマー	20	125%	5	25%
8	上記以外	977	105%	62	—
	合計	2,471	107%	220	—

※在住者数は18才以上80歳未満

Copyright © Seven Bank, Ltd. All Rights Reserved. 30

■ 海外送金契約者の在留資格別内訳



外国人従業員を受入れている企業様から、「不正送金（地下送金）等犯罪の抑止にもなり、大切な従業員を守ることができる」とありがたいお言葉をいただいております。

■ 外国人スタッフに寄せられる声・相談の数々

金融サービス以外の様々な相談が寄せられる

- 職場でいじめられています。どこで相談できますか。
- 監理団体の電話番号をおしえてください。
- 行政手続き（住民票や個人番号取得など）の方法をおしえてください。
- 郵便局手続きの方法をおしえてください。
- 他の銀行のことですけど、手続き方法をおしえてください。
- 給料明細の見方をおしえてください。
- 親に連絡したいです、電話やWi-Fiの契約方法をおしえてください。
- 帰国したくないです、日本に残る方法をおしえてください。
- 職場を変えたいです。だれか紹介してください。

Etc.