

「ATM窓口」

ATMがあらゆる手続き・認証の窓口になる

株式会社セブン銀行（東京都）



これまでは対面であった本人確認や紙の書類による手続きを、全国にあるセブン銀行ATMで「いつでも」「どこでも」「簡単に／安心して」「手数料無しで」行うことができるインフラを提供している。セブン・イレブン店舗に約23,000台、商業施設・駅・空港・病院などの他の施設に5,000台、計28,000台以上を展開する。移動ATM車両のイベント・被災地への派遣も行う。国内ATM初となる犯罪収益移転防止法対応の本人確認手続きも可能。

受賞ポイント

- ★ **ATMを民間や行政の手続き拠点として活用する新しい価値提案**：人手不足や店舗統廃合が進む中、金融サービスのみならず、個人情報を扱う申請・更新・変更などの様々な民間企業や行政機関の手続きを、全国28,000台以上のATMで可能とする、手続き窓口のデジタル化イノベーションを実現している。
- ★ **多くの活用を通じて役割を拡大**：「+ Connect」は、民間企業や行政機関のDXと業務効率化を推進しつつ、有効な顧客接点機能を提供。多くの活用を通じて事業者と価値を共創しながら役割を拡大している。
- ★ **デジタルの不安を克服する社会インフラ**：全国にネットワーク化されたATM端末を通じて、超高齢社会や過疎化に伴う課題の一部を克服し、「誰も取り残さない」利便性や安心感といった価値を提供している。

事業者概要

セブン・イレブン等にATMを設置

全国にあるセブン・イレブンや鉄道駅等にATMを設置。ATMによる現金の入出金に加えて、海外送金、口座開設、各種認証など多様な金融関連サービスを提供している。

サービス誕生の背景・経緯

コンビニにATMがあったらというニーズが始まり
「セブン・イレブンにATMがあったら…」という顧客ニーズに応え、2001年にイトーヨーカ堂（現 セブン & アイ・ホールディングス）を主体としてセブン銀行を設立。商業施設・空港・病院などにもATMを設置。野外イベントや被災地等に派遣する車両搭載型のATM（移動ATM）もある。

「ATM窓口」サービスを開発

新型ATMとそれを活用したサービス、これら2つを内容とする「ATM窓口」サービスを開発。従来からの現金の入出金に加え、各種手続きや本人認証、行政サービスの受付などATMを多機能化する。

圧倒的に使いやすいUI/UX^{*}の実現を目指す

2023年9月に新サービスをリリース。「ATMを小さな窓口として利用していただく」という発想を起点に新型ATMの開発に着手。既存のATMの延長で考えるのではなく、誰一人取り残さない社会の実現のためにどうあるべきかという視点に基づき開発。

スマホ中心社会を迎える中、セキュリティ不安や本人確認需要の増大、デジタルデバイドの拡大など様々な課題の解決に向け、本人確認書類の読取装置や高精度の顔認証カメラなど新機能を多数搭載する。顧客からみた「あったらいいな」を超えるサービスを志向する。

^{*} UI/UX UIはUser Interface、UXはUser Experienceの略。使いやすさと満足度を意味する

銀行やノンバンク、事業会社、行政等にも顧客を拡大

「+Connect」（プラスコネクト）では、ATMを活用する法人ユーザーを銀行、ノンバンク、事業会社、行政等にも拡大する。「ATMが、あらゆる手続き・認証の窓口となる」世界を目指す。

サービスの概要と特徴

ATMを社会インフラへと進化

ATMを金融取引の枠を超えて、各種手続きの窓口へと進化させる。非対面・非接触での手続きをATMで実現し、時代のニーズに即したサービスモデルを確立している。ATMが、口座開設や継続的顧客管理、サービスの案内や申込みなどあらゆる手続きの窓口となり、人とサービスをつないでいる。

デジタル化が進み不安を抱える顧客に対して、誰も取り残さない、高齢社会・過疎化を克服する重要な社会インフラの1つとして期待されている。

デジタル社会へのリアルな入口

本人確認書類の読み取りや顔認証が原則24時間365日可能。ATMを「社会で最もやさしいデジタルチャネル」と位置づける。ATMで安全・安心かつ簡単にいろいろな手続きができる世界を目指す。国内ATM初の犯罪収益移転防止法対応による本人確認を可能とする。

全国のATMでいつでも手続き可能

時間や曜日に制限されることなく、顧客の都合に応じたタイミングでの利用が可能。銀行窓口の営業時間外での利用も多い。これまでは、ATMの設置を通じて現金の入出

金に応えることで成長してきたが、これからは、最も便利な社会インフラかつ多様なニーズに応えるサービスプラットフォームとしてATMの提供価値の拡大を通じたさらなる成長を志向する。



本人確認にあたっての顔認証と書類読み込みの光景。本人確認書類はかざすだけでよい。同書類の窓口での提示や郵送での提出も不要



ATMでは、画面の誘導に従って利用したいメニューを選択していけばよい

組織データ

組織名	株式会社セブン銀行
創立年	2001年
業種	金融・保険、生活関連サービス
本社所在地	東京都千代田区
従業員数	703名