

# セブン銀行有人店舗で、 ATM音声ガイダンスサービス体験会を実施しました！

株式会社セブン銀行

セブン&アイ HLDGS.

CSR アクション

2014/1/15

セブン銀行のATMでは、視覚障がいのあるお客さまにも安心してご利用いただけるよう、ATMに備え付けのインターホンからの音声ガイダンスにしたがって、おひとりで操作できるサービスを提供しています。

2013年12月4日に、セブン銀行の有人店舗(アリオ西新宿店)で目の不自由なお客さま向けの“ATM音声ガイダンスサービス体験会”を実施しました。

この体験会は、(株)インクルーシブデザイン・ソリューションズ様より「視覚障がい者向けに、ATM音声ガイダンスサービスの体験会を実施してもらえないか」というお話をいただき、(株)インクルーシブデザイン・ソリューションズ様、東京都盲人福祉協会様主催のワークショップとして、実施いたしました。

我々が当たり前と感じていることでも、目の不自由なお客さまにとってはそうでないと、頭では理解しているつもりでしたが、今回の体験会を通じて、新たな気づきがたくさんありました。体験会に参加してくださったお客さまの安堵と納得の表情と、前向きな感想から、我々はこのサービスをもっと知っていただく努力をしなければいけないと感じました。



セブン銀行  
商品サービス部  
調査役 水口 幸太

## < 実施概要 >

- 日時 : 2013年12月4日(木) 1回目13:00~(9名) / 2回目 15:00~(9名)
- 実施場所 : セブン銀行有人店舗※ アリオ西新宿店
- 参加者 : 約27名 (目の不自由なお客さま18名 ・付き添いのお客さま9名)
- 実施内容 : ATM音声ガイダンスサービス体験、参加者同士の情報共有会

※有人店舗: 首都圏5店舗のイトーヨーカドーにセブン銀行の店舗を設置しています。ATMやインターネットでのお取引きがメインのセブン銀行において、直接お客さまと対面できる場として大切な役割を果たしています。



ATM操作の説明は(株)インクルーシブデザイン・ソリューションズ※役員の松村様。松村様自身も全盲で、セブン銀行ATMをよくご利用くださっています。

通常はセブン銀行の担当者が説明していますが、今回は、(株)インクルーシブデザイン・ソリューションズ様より、体験会の講師は、「同じ視覚障がい者のほうが親しみやすさがうまれ、遠慮なく質問ができる」、「参加者が、どこでつまづいてしまうのかを詳細に感じ取って説明できるので、参加者の理解促進につながる」などのご意見をいただき、松村様に講師をお願いし、セブン銀行の担当者がサポートしました。

※(株)インクルーシブデザイン・ソリューションズ様は、高齢者、障がい者、外国人など多様な人々が、各々の可能性を存分に追求できる社会をめざし、ワークショップや研修などを企画・提供されています。



## ATM音声ガイダンスサービス体験会の様子



店舗に2台あるATMの内1台を使用して実施。  
2名1組で順番に「引出し」の操作を体験。



まずは、ATMのカード挿入口、インターホンの  
位置等を確認。

### 【体験後にいただいたご感想】

- ATMは家族に操作をしてもらっていた。  
今日、体験してみて、思った以上に簡単に  
操作をすることができた。これからは自分で  
ATMの操作ができると思うと嬉しい。
- インターホンの音声とテンキーだけで操作が  
できるのは安心感がある。どこのセブン-イレ  
ブンでも同じ操作でお金を出したり、入れたり  
できる事も安心できます。



ATMに備付けのインターホンから流れる  
音声案内にそってインターホンのボタンを操作。



## 情報共有会の様子



「ATMを利用したことがあるか」「体験前の気持ちと体験後の感想」などについて、参加された皆様で意見交換。



ATM開発部門であるATMソリューション部の社員も参加させていただき、皆様からご意見をうかがったり、質問をいただいたりしました。

### VOICE

#### 【講師を担当された松村様より】

セブン銀行のATMを自分はよく使っているが使う理由は3点。

- ①ATMはセブン-イレブンに設置してあるので、家の近く、出先など色々な所で使えて便利
- ②セブン銀行のATMはどの銀行カードでも、同じような操作で取引ができる
- ③セブン-イレブンであれば人がいるので、ATMの場所まで誘導してもらえる

私たち視覚障がい者にとって、ATMは遠い存在でした。

使いやすいもの(セブン銀行ATM)がせっかく世に出てきたのだから、

視覚障がいのお客さまにドンドン使ってもらい、少しでも自立できるようになればと思っています。