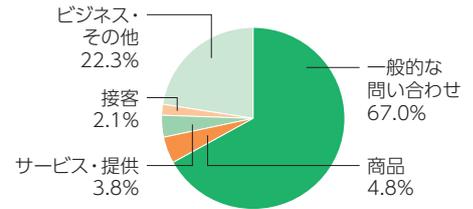


消費者課題

お客様相談受付関連データ

「年中無休、無料通話ダイヤルのお客様相談窓口」として、お客様からのご要望、ご意見、お問い合わせなどを承り、お客様に寄り添い、迅速かつ誠実に対応しております。初めてご利用いただくお客様が多いため、わからないこと、不安なことをたくさん抱えておられます。その気持ちを少しでも和らげることができるよう丁寧な対応を心がけています。お客様へ満足な回答、また円滑な対応ができるよう窓口対応者のスキルアップに取り組み、コールセンター全体の対応品質の向上に努めて参ります。

2016年度相談内容の内訳 受付件数15,061件(前年度比81.3%)



2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	●商品不良に関する減点制度の改訂、洗濯取扱い記号の法改正に伴い社内表示ルールを改訂し、運用を開始する	●社内、取引先に向けた法改正資料の配布、取引先説明会の開催等の啓蒙により、法改正に伴う表示の変更等、移管作業は問題なく行えた 減点制度に関して、取引に影響する問題は発生していない	○	●ロット不良件数※加内PB 15年度47件(5件) 16年度34件(11件) 16年度減少にあるが、PBは増加。PBの企画は今後増加すると予測されるため、PB管理に注力する。目標30件以内
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	●新店9店舗も、引き続き「角無し棚板」「セーフティガード」を設置していく	●新店全店にて「角無し棚板」「セーフティガード」設置完了	○	●新店店内にイベントスペース兼休憩スペースの積極的な設置を進める。17年度目標3店舗
適切な情報提供				
	●社内WEB検定 監査評価「表示管理」 全店舗での満点の割合:100%達成	●社内WEB検定 100%達成できず	×	●表示不備件数撲滅に努める。関連各部の実態把握とその改善を実施し、重大な不備ミスを0件にする。
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	●接客・サービス苦情:年間266件以内、発生率:12PPMに抑える目標。その為に苦情発生要因を分析し繰り返し発生の歯止めとして社内通信や、エリアマネジャーへの社内共有と社内教育を行う。	●2016年度は、接客サービス苦情368件、目標に対して102件オーバーと未達。発生率目標に対し、実績17.7と5.7オーバーし未達となる。昨年比較では苦情件数は43件減少、PPMは1.3減少となる。	×	●2017年度は、接客・サービス苦情を年間260件以内を目標とし、発生率を12PPMに抑える目標として昨年目標を継続。

※PPM・・・苦情件数/客数×100万

地域社会

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
育児・高齢者支援など				
	●さらに新たなイベントにチャレンジし、地域の子育て環境への貢献を目指す	●ねんね撮影会、赤ちゃんすもうといった店舗イベントを拡充し、日々何かのイベントを開催している店舗を増やせた。	○	●スマイル育児アドバイザーを全店に配置し、特にマタニティのお客様に寄り添った接客に特化する資格制度を設ける。
災害時の支援				
	●要請があれば応えていく方針	●要請なし	○	●要請があれば応えていく方針

従業員関連

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
能力向上支援				
	●通信研修受講者数:目標100人 2016年度は開講2回とするため、受講者数の増加を目指す	●2016年受講者数76名	△	●副店長(係長級)管理職研修 目標:半期に一度実施し、30%以上の女性社員の受講を促す
公正な評価・処遇				
	●2015年を超えるポイント獲得 ●就業などの働き方の見直し	●人事評価期間・項目・ランク・運用の見直しを16年下期に実施	○	●休日取得の運用見直しを実施し、100%休日を取得する
ワークライフバランスの実現				
	●対象者の育児休暇取得率:25%以上 ●副店長以上の短時間勤務者任命:13人以上	●対象者196名 取得者90名 取得率45.9% ●副店長クラス以上の短時間勤務者任命:12名	○ △	●対象者の育児休暇取得率:50%以上 ●一人当たり残業時間15h未満
多様な人材の活躍				
	●パートリーダー職:100人以上 ●女性管理職比率(課長級クラス):25%以上 ●育児勤務者の中から副店長以上の短時間勤務者:15人以上	●2017年2月末 パートリーダー在籍数185名 ●女性管理職比率(課長級クラス):22.9%以上 ●副店長クラス以上の短時間勤務者任命:12名	○ △ △	●パートリーダー在籍数220名 ●女性管理職比率(課長級クラス):25%以上 ●育児勤務者の中から副店長クラス以上の短時間勤務者:15人以上
労働安全衛生への配慮				
	●労災発生件数:30件未満	●労災発生件数:48件	×	●労災発生件数:30件未満

人事関連データ

従業員の内訳(2017年2月末)		(人)
正社員 ^{*1}		921
	男性	503
	女性	418
パートタイマー ^{*2}		2,058
	男性	122
	女性	1,936
従業員数(正社員数+パートタイマー数)		2,979
	男性	625
	女性	2,354
新卒採用者数		42
	男性	12
	女性	30
中途採用者数		14
	男性	10
	女性	4

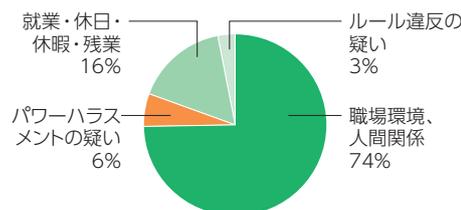
	2014年度	2015年度	2016年度
正社員平均勤続年数	13年6カ月	14年9カ月	13年8カ月
育児休暇取得者数 ^{*3} (うち男性、パートタイマー)	139人 (1, 110)	144人 (1, 99)	116人 (0, 63)
介護休暇取得者数 ^{*3} (うち男性、パートタイマー)	0人 (0, 0)	0人 (0, 0)	3人 (0, 2)
ボランティア休暇取得者数	制度なし	制度なし	制度なし
女性管理職比率 ^{*4}	26.3%	32.1%	33.3%
障がい者雇用率 ^{*5}	1.98%	2.03%	2.20%
正社員有給休暇取得率	39.1%	39.6%	39.2%
労働災害度数率	0.00	0.00	0.00
労働災害強度率	0.00	0.00	0.00

※1 定年再雇用者9人を含みます。
 ※2 1日8時間換算による月平均人員。契約社員を含みます。
 ※3 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
 ※4 係長級以上の比率。
 ※5 年度の数値は翌年度の6月1日現在の数値。

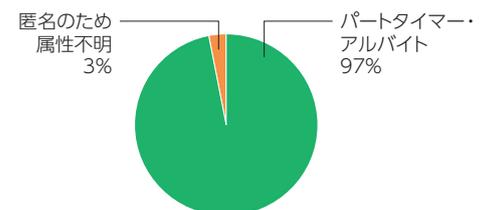
従業員相談受付関連データ

意思疎通の不充分によってパワーハラと受け止める相談が多くありました。全社的に、コミュニケーションの重要性について、反復して意識付けを図っています。2017年度も継続して、新入社員から専門職に至るまで、教育部門を中心に、公正取引・品質管理・法務などが連携してコンプライアンス研修を実施していきます。

2016年度相談内容の内訳 受付件数31件(前年度比172%)



相談者の内訳



環境関連

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
環境負荷の適切な把握				
	●当社が間接的に排出するサプライチェーンでの温室効果ガス排出量(スコープ3)の継続的把握と開示	●「スコープ3」の算定を実施	○	●当社が間接的に排出するサプライチェーンでの温室効果ガス排出量(スコープ3)の継続的把握と開示
エネルギー効率の向上と再生可能エネルギーの導入				
	●ペーパーレスの促進	●会議室のモニター設置、社内の認知向上によるペーパーレスの推進 ●対面営業でタブレット端末を活用することによるペーパーレスの推進	○	●ペーパーレスの促進
廃棄物の削減と循環型社会の構築				
	●旧型ATMのリサイクルを促進	●第3世代ATMへの入替に伴い、第2世代ATMの廃棄、再資源化(2016年度1,423台、402t) UPSバッテリーの廃棄、リサイクル(2016年度1,434個)	○	●オフィスを含めた3Rの促進
環境に配慮した商品の提供				
	●2016年度中に従来機に比べ約半分の電力で稼働する第3世代ATMへ全台入替完了	●第3世代への切り替えは2016年9月に完了	○	●環境に配慮したATMの安定的運用
従業員への意識啓発				
	●セブン&アイグループの環境ボランティアなどの活動への積極的な参加の継続 ●セブン銀行自主プログラムでの環境ボランティア活動の充実	●セブン&アイの東日本大震災復興応援企画、東京湾UMIプロジェクト、環境ボランティア等に25名の従業員が参加 ●ポノロンの森環境活動を実施し、47名が参加	○	●セブン&アイグループの環境ボランティアなどの活動への積極的な参加の継続 ●セブン銀行自主プログラムでの環境ボランティア活動の充実

環境関連データ

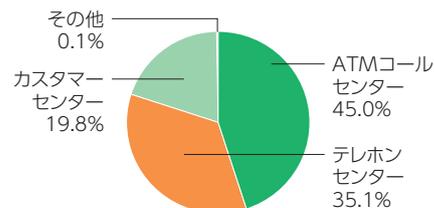
課題	単位	2014年度	2015年度	2016年度
OA用紙発注量	千枚	6,410	5,437	5,178
オフィスでの電気使用量*	MWh	1,302	1,236	1,134

* テナント入居のため一部把握できていない使用量もあります。有人店舗・直営ATM コーナーを含みます。

お客様相談受付関連データ

セブン銀行では、お客様から寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止め、お問い合わせ内容をもとに次なるサービスの充実・発展に努めています。
海外送金カスタマーセンターでは、9言語でのお問い合わせに対応しています。

2016年度相談内容の内訳
受付件数792,227件(前年度比104%)



2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
商品とサービスの品質・安全性の確保				
	<ul style="list-style-type: none"> ●「想定外」を組み込んだ訓練による対応力の強化 ●部門間の連携、さらなる実行力強化を目的とした訓練を実施 ●BCP責任者会議を通じた情報連携、課題の解決によるBCPの推進 	<ul style="list-style-type: none"> ●対策本部の初動訓練、休日被災を想定した無線による対策本部立ち上げ訓練、首都圏被災を想定した大阪単独での業務継続訓練により、BCPの実効性を確認 ●BCP責任者会議を通じた情報連携、課題解決による態勢強化 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●シナリオに頼らない各種訓練の充実 ●パンデミックを想定した初動訓練の実施 ●BCP責任者会議を継続、情報連携、課題解決による態勢の維持・強化
安心して利用できる店舗・設備の整備				
	<ul style="list-style-type: none"> ●多様なニーズに対応したATM機能の推進継続 	<ul style="list-style-type: none"> ●スマートフォンATMサービスの開始 ●9言語に対応した「セブン銀行 かんたん通帳」の開始 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●多様なニーズに対応したATM機能の推進継続
お客様の声への誠実な対応(体制)				
	<ul style="list-style-type: none"> ●CS向上の取り組みの継続実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さまの声を活かした改善を継続的に実施 部内提案収集691件、関係各部への提案、発信183件(主な改善例) ・現金取り忘れ対策(実施前比45%減少) ・7BK手数料画面の視認性向上(実施前比入電40%減少) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●CS向上の取り組みの継続実施

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
育児・高齢者支援など				
	<ul style="list-style-type: none"> ●絵本「ボノロン」への協賛を柱とした読み聞かせ活動の促進 ●絵本の寄贈継続 ●児童館との連携強化 	<ul style="list-style-type: none"> ●児童館・セブン銀行有人店舗など地域でのおはなし会を継続して開催 ●ボノロンキャッシュカード49,120枚発行による児童館への絵本寄贈(2,812箇所) ●熊本県益城町児童館支援クリック募金430,116円 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●絵本の寄贈継続 ●児童館との連携強化
地域活性化への協力				
	<ul style="list-style-type: none"> ●従業員のボランティアへの参加促進 	<ul style="list-style-type: none"> ●ボランティア休暇取得数は11件 ●本店が所在する千代田区内の企業で構成する「ちよだ企業ボランティア連絡会」等のボランティア活動への参加者数が昨年度より増 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●従業員のボランティアへの参加促進
地域防犯対策				
	<ul style="list-style-type: none"> ●反社会的勢力に関する情報収集継続と活用による取引排除の対応継続 ●進化・多様化する金融犯罪に対する検知能力の向上、未然防止強化 ●捜査機関、提携先などとの連携強化による金融犯罪全体の防止 	<ul style="list-style-type: none"> ●反社情報収集継続と活用による取引排除を適切に実施 <ul style="list-style-type: none"> ・金融犯罪の調査・分析結果を踏まえ検知能力を向上し、未然防止を強化 ・捜査機関、提携先等との連携強化により、金融犯罪の極小化に向けた取り組みを推進 ・海外カード取引のセキュリティ対策の強化(取引限度額の変更、不正取引の検知スピードと精度の向上等) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●反社情報収集継続と活用による取引排除の対応継続 <ul style="list-style-type: none"> ・進化・多様化する金融犯罪に対する検知能力の向上、未然防止強化を継続 ・捜査機関、提携先等との連携強化による金融犯罪全体の防止を推進

2016年度の活動目標・実績と2017年度の目標

○:達成 △:わずかに届かず ×:大きく未達成

課題	2016年度の目標・計画	2016年度の実績・成果	評価	2017年度の目標
能力向上支援				
	<ul style="list-style-type: none"> ●自己啓発支援強化(語学・ビジネス・ITスキル) ●次世代リーダーの育成強化継続 	<ul style="list-style-type: none"> ●次世代リーダー育成研修管理職研修(13名) ●新任管理職研修(11名) ●経済産業省主催イノベーション研修(3名) ●海外派遣研修(2名) ●国内MBA派遣(3名) ●ビジネス講座受講(4名) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●社内外での人材交流の機会を増やし、次世代リーダーが自立的に成長することを支援する
ワークライフバランスの実現				
	<ul style="list-style-type: none"> ●ダイバーシティの推進のための基盤作り <ul style="list-style-type: none"> ・国籍・性別に関わらず活躍できる環境作り ・育児・介護などと仕事との両立支援に関する新制度の定着 	<ul style="list-style-type: none"> ●在宅勤務制度(利用者6名) ●育児休職取得者(13名) ●育児・介護を事由とした短時間勤務制度利用者(21名) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●育児・介護等と仕事との両立支援に関する制度の積極的活用
多様な人材の活躍				
	<ul style="list-style-type: none"> ●介護研修の継続実施 ●障がい者雇用への積極的な取り組み ●有期雇用社員の無期雇用転換(対象者より順次対応) 	<ul style="list-style-type: none"> ●障がい者雇用率 2.22% ●生涯設計セミナー実施 ●介護セミナーの実施 ●介護支援サービス斡旋の提供 ●介護等の一般的な相談事例の定期的な発信 ●有期雇用契約社員の無期雇用転換(27名) 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●ダイバーシティ&インクルージョンの推進 <ul style="list-style-type: none"> ・国籍・性別に関わらず活躍できる環境・意識づくり ・障がい者雇用への積極的な取り組み ・有期雇用社員の無期雇用転換の継続
労働安全衛生への配慮				
	<ul style="list-style-type: none"> ●有給休暇の取得徹底継続 ●定時退社励行期間の徹底・工夫 ●ストレスチェックの実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●有給休暇取得率 <ul style="list-style-type: none"> 正社員81.6% 契約社員85.9% ●定時退社励行期間(2回) ●ストレスチェックの実施 	○	<ul style="list-style-type: none"> ●有給休暇の取得徹底継続 ●定時退社励行期間の徹底・工夫 ●ストレスチェックの実施

人事関連データ

従業員の内訳(2017年2月末)		(人)
正社員 ^{※1}		399
	男性	306
	女性	93
パートタイマー ^{※2}		91
	男性	7
	女性	84
従業員数(正社員数+パートタイマー数) ^{※3}		490
	男性	313
	女性	177
新卒採用者数		9
	男性	6
	女性	3
中途採用者数		16
	男性	11
	女性	5

	2014年度	2015年度	2016年度
正社員平均勤続年数 ^{※4}	7年0カ月	7年3カ月	7年7カ月
育児休職取得者数 ^{※5} (うち男性、パートタイマー)	12人 (1、2)	10人 (1、0)	13人 (1、5)
介護休職取得者数 ^{※5} (うち男性、パートタイマー)	0人 (0、0)	0人 (0、0)	0人 (0、0)
ボランティア休暇取得者数	9人(9件)	9人	11人
女性管理職比率 ^{※6}	9.9%	10.7%	10.5%
障がい者雇用率	2.06%	2.28%	2.22%
正社員有給休暇取得率	82.7%	80.4%	83.2%
労働災害度数率	0.00	1.04	0.00
労働災害強度率	0.00	0.00	0.00
従業員相談受付数	1件	0件	1件

※1 定年再雇用者36人を含みます。
 ※2 1日8時間換算による月平均人員
 ※3 従業員数は、役員、執行役員、当社から社外への出向者、派遣スタッフを除き、社外から当社への出向者を含めた就業人員
 ※4 会社設立は2001年。
 ※5 該当年度中に取得した人数。(前年からの継続+新規取得)
 ※6 役員を除いた課長級以上の比率。