

## 中央大学国際経営学部 企業訪問報告書

調査テーマ	株式会社セブン銀行の企業研究
報告者	国際経営学部国際経営学部2年 富沢元希
調査日	2022年11月2日(水) 14:00～15:30
調査先	株式会社セブン銀行 常務執行役員 稲垣 一貴 氏 人事部グループ長 作間 琢光 氏
担当教員身分・氏名	教授 国松麻季
CVS(企画運営団体)担当	金子由依 金子さゆり
授業科目/学部企画名	訪問調査「企業訪問」
参加学生数(学年)	1年生3名、2年生5名
調査趣旨・目的	セブン銀行の業務内容・事業形態について知り、金融業界の洞察を深める。
調査結果	<p>私たちはセブン銀行に企業訪問を行い社員の方々から事業形態や事業規模について教えていただいた。また、私たちと年の近い若手の社員の方々からも入社経緯や業務内容、やりがいなどについて教えていただいた。</p> <p>まずセブン銀行の ATM 設置台数についてだが、全国で約 26,000 台以上稼働しており、東京では 4,000 台以上が稼働している。付随して利用件数についてだが、2001 年には年間 1,400 万件だったが 2021 年度には 9.1 億件と驚異的に伸びている。</p> <p>さらに設置場所もコンビニの中だけではなく、ショッピングモールや駅、空港などの生活動線上に設置されることも増えてきている。また日本国内だけでなく、アメリカ、インドネシア、フィリピンでも幅広く展開している。そんな魅力的な ATM が置かれているオフィス内のテストルームに入らせていただいた。中には数台の ATM が並べられており、現在置かれている ATM から設定が 4 日先になっているシステムチェック用の ATM など様々な種類があった。また顔認証を利用したお取引など、まだ完成していない様々なサービスを実際に体験し、技術向上を肌で感じる事ができた。</p> <p>またセブン銀行は ATM の運営と管理だけが業務ではなく、多様な部門に分かれて業務に取り組んでいる。ATM プラットフォームビジネスはもちろん、リテールビジネスや法人ビジネス、海外ビジネスやコーポレート、IT や新規ビジネス部門などがある。そんなセブン銀行のパーパス(存在意義)は「お客さまの『あったらいいな』を超えて、日常の未来を生みだし続ける。」である。</p>

実際にセブン銀行の ATM は、これまで音声ガイダンスサービスや 12 言語対応など常にお客さまの声に応え続けている。

また説明の中でこの先の時代には「VUCA」が重要だと教えてくださった。「VUCA」とは変動性、不確実性、複雑性、曖昧性の英語の頭文字を取ったものである。セブン銀行はこの問題に対するテーマに「変化への対応と基本への徹底」を挙げており、お客さまのあったらいいなに応えていくことでそれが他社との差別化につながると考えられている。その後オフィス見学を行ったがオフィス内には一般的な一人用の席から大きいモニターがついた席やグループワーク用の席など様々な席がレイアウトされていた。しかもオフィスではどの席で仕事してもよいという働きやすい環境であった。また服装もパーカーにデニムにスニーカーなどカジュアルな服装からスーツまで可など、社員の方々にとって働きやすい環境が作られていた。

今回の訪問でセブン銀行の様々な業務内容やオフィスをより深く知ることができた。またセブン銀行の社員の方々もとても温かく迎え入れてくださった。今回の体験をこれからの学生生活に活かせるように頑張りたい。

#### プレゼンテーションの様子（作間氏）



稲垣氏よりご挨拶



若手社員のお二人



社員の方々と記念撮影

