

第Ⅲ部
地域社会への各種支援活動

地域社会の一員として。

これまでも、これからも、
私たちは、地域の皆さまと共に歩み続けます。

社会貢献活動の基本方針

地域社会の一員として地域社会との交流を深めるとともに、文化・教育振興支援、社会福祉活動等の社会貢献の継続的な活動を通じ、地域との共栄、地域奉仕を实践してまいります。

当行では、6つのテーマを掲げ、さまざまな社会貢献活動に取り組んでおります。

地域との交流



環境問題への取組み



金融教育の支援



文化活動の後援



スポーツの振興



社会福祉への貢献



2018年度社会貢献活動計画

1. 地域の復興・活性化を後押しするとともに、金融サービスの提供を通じた社会貢献活動を推進してまいります。
2. 将来の担い手の育成に貢献するため、子どもたちや若者向けに、当行の実務知識やノウハウを活かした金融教育等の支援に積極的に取り組んでまいります。
3. 社会貢献に対する役職員の意識の高揚を図るため、地域行事への参加や環境への取組みなどを積極的に推進してまいります。

地域との交流

・地域行事への参加

2018年5月、第34回「仙台青葉まつり」が開催され、行員約180名が祭りのハイライトである山鉾巡行に参加いたしました。当行の「七福大太鼓山鉾」の勇壮な太鼓の響きと引手の威勢のよい掛け声、さらにこの日のために練習を重ねてきた踊り手の華麗な演舞に観客から拍手と声援が送られました。

毎年8月に開催される東北三大祭りの一つである仙台七夕まつりでは、祭りの会場となるアーケード内の営業店と本店営業部前に七夕飾りを飾っているほか、毎年1月に行われる小正月の伝統行事であるどんと祭では、大崎八幡宮へ裸参りを行っており、2018年1月には、約70名の行員が参加いたしました。

各営業店も地域のお祭りや各種イベントなどへの積極的な参加を通じ、地域との交流を図っております。2017年9月、竹駒神社において秋季大祭が行われ、約60名の行員が神輿を担いで岩沼市内を巡行したほか、同年11月には富谷市ふるさとまつりに約30名の行員が参加いたしました。

また、当行和太鼓同好会は、地域のお祭りや各種イベントにおいて演舞を披露したほか、単独公演の開催や和太鼓教室の開催をしております。



仙台青葉まつり



どんと祭



和太鼓同好会による演舞

・ロビー展の開催

営業店のロビー等を開放し、写真展や絵画展を開催するなど、地域のさまざまな活動を紹介しております。

2017年7月、東勝山支店のロビーにおいて東京ヤクルトスワローズに所属する宮城県仙台市出身の佐藤由規選手のユニフォームやサインボール等を展示した「由規投手展」を開催いたしました。

また、2017年12月には、クリスマス为主题に園児が描いた絵画を営業店のショーウィンドーに展示する、「クリスマス絵画展」を一番町支店や六丁目支店など計5カ店で開催いたしました。



・「子ども110番の家」の活動

地域の防犯活動支援の一環として、宮城県警察と連携し「子ども110番の家」の活動を行っております。

本活動は、不審者に声をかけられた場合などに、最寄りの当行営業店に駆け込んでいただき、当行が警察等に連絡するなど、地域ぐるみで子どもたちの安全を守っていく取り組みです。



環境問題への取組み

地域金融機関として環境に対する当行の考え方を明確化し、地域の自然環境を保全し環境負荷の軽減を図る取組みを積極的かつ継続的に推進するため、「環境方針」を制定し、公表しております。

本方針のもと、持続可能な社会の形成に向け、環境保全活動を推進してまいります。

環 境 方 針

【基本理念】

七十七銀行は、良き企業市民として、美しく豊かな自然環境を守り、次の世代により良く引き継いでいく社会的責務があると考えています。

当行は、経営の基本理念である行是の第一に掲げる「奉仕の精神の高揚」という考え方のもと、地域社会と共生する企業を目指し、持続可能な社会の形成に向け環境保全活動に積極的かつ継続的に取り組んでまいります。

【行動指針】

1. 環境に関連する法規制、協定およびその他当行が同意する事項を遵守します。
2. 省エネルギー、省資源およびリサイクル活動を推進し、環境負荷の軽減に努めます。
3. 環境に配慮した金融商品、サービスの提供により、環境保全に取り組むお客さまを支援します。
4. 役職員一人ひとりが環境問題に対する認識を深め、地域社会の環境保全活動を推進するために、啓発活動に取り組みます。

・金融商品・サービスを通じた環境保全活動

当行では、金融商品・サービスを通じて、環境保全活動等の社会貢献活動に積極的に取り組む企業や、個人のお客さまを支援しております。

《事業者向け商品》

地球温暖化防止、リサイクル関連設備導入等に取り組む企業を対象とした「＜七十七＞社会貢献活動支援ローン」および「77社会貢献私募債（企業支援型）」をお取り扱いしております。

《個人のお客さま向け商品》

環境配慮型企業等への投資を対象とした投資信託「フィデリティ・スリー・ベーシック・ファンド(水と大地とエネルギー)」をお取り扱いしているほか、エコカー等を購入するお客さまに対し、マイカープランの金利引下げを実施しております。

・啓発活動などの環境保全活動

《ライトダウンキャンペーンへの参加》

環境省が実施する「CO2削減／ライトダウンキャンペーン」に参加し、銀行施設の一部のライトダウンを実施するなど、地球温暖化防止に向けた取組みを行っております。

《Fun to Share宣言への賛同》

エネルギー使用量の削減などを通じた温室効果ガス排出削減に貢献するため、低炭素社会実現に向けた気候変動キャンペーン「Fun to Share」に賛同企業として参加し、地球温暖化防止に向けた取組みを行っております。

・環境負荷の軽減に向けた取組み

《燃料電池自動車の導入》

環境負荷の軽減を図るとともに、政府や宮城県が進める水素エネルギーの利活用を後押しするため、トヨタ自動車の燃料電池自動車「MIRAI」を2017年8月に2台導入し、営業車両として利用しております。

「MIRAI」は水素を空気中の酸素と化学反応させて自ら発電して走行する車両であり、走行中の二酸化炭素排出量がゼロであることから「究極のエコカー」と呼ばれています。

なお、当行ではガソリン等の使用による温室効果ガス排出の抑制を図るため、営業車両などの更新、追加の際は、ハイブリッド車等環境に配慮した車両を導入しております。



《クールビズ・ウォームビズの実施》

温室効果ガス排出削減および節電対策の一環として、夏期にクールビズ、冬期にウォームビズを実施しております。

夏期は室内温度を28℃、原則上着・ネクタイの着用を不要とする軽装とし、冬期は室内温度を20℃として暖かい服装で勤務するなど、地球温暖化防止への意識高揚にも貢献しております。



《リサイクル・省資源への取組み》

営業店の文書・帳票などの情報資産管理の厳格化と事務効率化を図るため、文書管理システムを導入しております。文書保存用ファイルは、とじ具を含め100%紙製のものを使用し、保存期限が経過した情報資産をファイルのまま溶解のうえリサイクルできるようにしております。

また、大量に使用する伝票や封筒、印刷物についての再生紙利用、ペーパーレス化の推進、グリーン購入の推進など、日常的な環境負荷の軽減にも努めております。

《環境に配慮した店舗の設置》

LED照明および省エネ型空調機を導入した「環境対応店舗」として、2017年度は相馬支店、将監支店、平支店、女川支店、および利府支店を新築・開店いたしました。

また、省エネルギーへの取組みを強化するため、建替えを予定している店舗等を除いた全ての店舗およびキャッシュサービスコーナーを対象に、営業室やロビー等の照明を蛍光灯からLEDへ切替えております。

《省エネ型空調機への切替え》

既存設備の更新時期に合わせ、省エネ型空調機への切替えを推進しております。

《環境に配慮した素材を使用した通帳の取扱い》

通帳の素材に再生紙としてリサイクルが可能な「紙クロス」を使用しております。また、焼却時の有毒ガス発生を抑制するため、印刷塗料に「植物油インキ」を使用し、磁気ストライプには「脱塩化ビニル」の素材を採用しております。

1. 社会貢献活動

金融教育の支援

・東北学院大学提供講座

地域経済の発展と人材育成に資する教育研究を通じて地域への社会貢献を推進することを目的に、2011年度より、東北学院大学経営学部において「七十七銀行提供講座」を開講しております。

銀行業務の具体的内容や最近の金融動向および地域金融機関の役割等について、当行行員が講義を行う本講座は、今年度で7回目となり、2017年9月の開講から、328名の学生が受講いたしました。



・全国高校生金融経済クイズ選手権「エコノミクス甲子園」宮城大会

人生設計や生活防衛に不可欠な金融経済知識を習得する教育事業を通じて、地域への社会貢献を図るため、特定非営利活動法人金融知力普及協会との共催により、全国高校生金融経済クイズ選手権「エコノミクス甲子園」宮城大会を2009年度より開催しており、2017年12月、9回目となる宮城大会を当行本店で開催いたしました。

当日は、県内14校から25チーム50名の高校生が参加し、大会に向けて勉強してきた成果を発揮すべく、クイズを楽しみながらも真剣に取り組み、活気溢れる大会となりました。

・体験型教育プログラム「スチューデント・シティ」の活動

2014年9月より仙台市が開設した就業体験施設「仙台子ども体験プラザ E1em」において、小学生向け体験型教育プログラム「スチューデント・シティ」の活動を行っております。

本プログラムは、再現された店舗・事務所での従業員や顧客としての体験を通じて、経済や社会の仕組み、仕事の流れなどについて学ぶもので、仙台市の公立小学校5、6年生の授業のカリキュラムの一部として行われます。

当行では、本プログラムの協賛企業として、銀行窓口を再現したブースを設置するとともに、運営ボランティアの派遣を行っております。2017年度は、114校約8,200名が参加いたしました。



・七十七銀行金融資料館

1998年12月、創業120周年を記念し、地域の皆さまの長年のご愛顧への感謝を込めて、七十七銀行金融資料館を開設いたしました。展示パネルや実物資料、映像、体験展示などを通して、お金の歴史と役割、銀行の誕生と発展、宮城県や日本の産業経済等をわかりやすく紹介しております。

2017年度は、小・中学校計55校の学生を含む約1,600名の皆さまにご来館いただき、金融教育の場にご活用いただきました。



所在地：七十七銀行本店4階 入館無料
 開館時間：平日9:00～15:00（銀行休業日は休館）
 （営業統轄部営業企画課 022-211-9713）

1. 社会貢献活動

文化活動の後援

・七十七スターライトシンフォニー

仙台市民の手作りによる冬の風物詩として定着している“SENDAI光のページェント”を、当行も市民の一員として盛り上げていくため、1991年より「七十七スターライトシンフォニー」と題してチャリティーコンサートを開催しており、今回で26回目を迎えました。

2017年12月、八神純子さんをゲストに迎え、仙台フィルハーモニー管弦楽団の演奏をバックに数々のヒットナンバーをお届けしたほか、震災復興や光のページェントの運営等に役立てていただけるよう募金活動も実施いたしました。



・七十七ふれあいコンサート

「七十七ふれあいコンサート」は、地域の小・中学生の皆さまに生のオーケストラ演奏に接する機会を提供することを目的に、仙台フィルハーモニー管弦楽団に協力いただき、1992年度から継続して開催しているコンサートです。

2017年度は、多賀城市立天真小学校と松島町立松島中学校においてそれぞれコンサートを開催し、児童、生徒、ご父兄等合計約750名の皆さまに迫力ある演奏を鑑賞いただいたほか、オーケストラの楽器紹介や指揮者体験をお楽しみいただきました。



・文化活動への協賛

地域の文化振興に貢献するため、多くの文化活動、祭・催し物等への協賛を行っております。2017年度は「世界防災フォーラム／防災ダボス会議@仙台2017」、「第61回全東北ピアノコンクール」、「第54回宮城県芸術祭」等への協賛を行いました。

1. 社会貢献活動

スポーツの振興

・ 仙台国際ハーフマラソン大会でのボランティア活動

2018年5月、「第28回仙台国際ハーフマラソン大会」において、行員35名が給水スタッフとしてボランティア活動を行いました。

当日は当行本店ビル近くに設置された給水所で給水作業を行いながら、懸命に走るランナーへ熱い声援を送りました。



・ 地元プロスポーツチームを通じたスポーツ振興

東北楽天ゴールデンイーグルス、ベガルタ仙台、仙台89ERSのオフィシャルスポンサーとして、地元プロスポーツチームの活動を支援し、地域のスポーツ振興に貢献しております。

また、フットサルのプロスポーツチームである「ヴォスクオーレ仙台」のオフィシャルスポンサーおよびベガルタ仙台のアカデミーチーム（小学生～高校生）のユニフォームスポンサーとしても活動を支援しております。



・ 「ベガルタ仙台」冠試合の開催

2018年4月、サッカーJ1リーグ「ベガルタ仙台VS北海道コンサドーレ札幌」戦を「『地域と共に。七十七銀行140周年』マッチデー」として開催いたしました。

当日は宮城県内にお住まいの親子合計90名の皆さまをご招待したほか、宮城県の物産展を開催いたしました。



1. 社会貢献活動

・運動部の活動を通じたスポーツ振興

当行では、運動部の活動を通じて地域のスポーツ振興に取り組んでおります。

硬式野球部、陸上競技部、バドミントン部は、都市対抗野球大会や日本陸上競技選手権大会、全日本実業団バドミントン選手権大会などの全国レベルの大会等に、またパラバドミントン競技では国際レベルの大会等に出場し、地域に明るい話題や活力を提供できるよう活動しております。

また、スポーツ振興を通じて震災復興の一助になればとの思いを込め、技術指導等を積極的に行っております。

《企業スポーツとしての大会出場実績（2017年度）》

運動部名	出場・入賞実績
硬式野球部	<ul style="list-style-type: none"> ・第88回都市対抗野球東北大会出場 ・第43回社会人野球日本選手権東北大会出場
陸上競技部	<ul style="list-style-type: none"> ・第101回日本陸上競技選手権大会 女子400mハードル 第6位 ・第65回全日本実業団陸上競技選手権大会 女子100mハードル 優勝 女子100m 第2位 女子400mハードル 第2位 女子4×100mリレー 第2位 ・愛媛国体 女子100mハードル 優勝
バドミントン部	<ul style="list-style-type: none"> ・第67回全日本実業団バドミントン選手権大会 団体戦 第5位 ・S/Jリーグ2017 団体戦 第7位 ・タイ パラバドミントンインターナショナル2017 優勝 ・JAPAN パラバドミントンインターナショナル2017 優勝 ・パラバドミントン 世界選手権 優勝



バドミントン部 鈴木亜弥子選手

バドミントン部に所属する鈴木亜弥子選手は、「パラバドミントン世界選手権」で日本代表として出場し、金メダルを獲得するなど、2017年度に3つの国際大会で金メダルを獲得しました。2017年12月、仙台市よりスポーツ等で優れた功績があった個人等を表彰する「賛辞の楯」を受賞したほか、2020年開催の東京パラリンピックへの出場およびメダル獲得が期待されております。



TOPIX

《技術指導等の主な取組み（2017年度）》

運動部名	実施日	内容
硬式野球部	2017年4月	岩手県立大野高校の野球部約20名と合同練習を行い技術指導を実施しました。
	2017年11月	仙台市の高等学校17校の指導者および選手約250名に技術指導を実施しました。
	2017年11月	仙台市在住の子供約70名を対象に野球教室を開催し、技術指導を実施しました。
	2018年1月	利府支援学校の中学部3年生20名と野球交流会を開催しました。
陸上競技部	2017年6月	第10回七十七銀行陸上競技記録会「チャレンジ2017」を開催し、中学生から一般の方まで参加者約2,000名の競技者へ公認記録にチャレンジする場を提供するとともに、当行陸上競技部員が共に競技しました。
	2017年9月	吉岡小学校6年生約100名に技術指導を実施しました。
	2017年11月	仙台市内の中学・高校生約100名にヤマダ電機陸上競技部と合同で技術指導を実施しました。
	2017年12月	大崎地区の高校生約100名に技術指導を実施しました。
	2018年2月	宮城県内の高校生約200名に技術指導を実施しました。
	2018年2月	柴田町の小学生約50名に技術指導を実施しました。
バドミントン部	2017年6月	女性バドミントン愛好家が集まる宮城県レディースの選手50名に技術指導を実施しました。
	2017年8月	塩釜市体育協会主催のバドミントン講習会に参加した塩釜市内の中学生約80名に技術指導を実施しました。
	2018年2月	仙台市のスポーツ少年団約100名に技術指導を実施しました。
	2018年2月	角田市の小学生約60名に技術指導を実施しました。
	2018年3月	仙台市太白区の中学生約50名に技術指導を実施しました。
	2018年3月	山下小学校6年生約30名に技術指導を実施しました。



1. 社会貢献活動

社会福祉への貢献

・七十七愛の募金会

「七十七愛の募金会」は当行がこれまで地域社会から受けてきたご支援への感謝の意を表すため、1994年に社会福祉事業・施設等への寄付を目的として、当行役職員が設立いたしました。

2017年度は、宮城県内社会福祉協議会から推薦を受けた社会福祉施設10団体と、ボランティアグループ14団体に対し、総額約340万円を寄付いたしました。贈呈した募金は、施設の修繕費用、ボランティア活動運営費などにご活用いただいております。

・企業献血による献血事業への協力

医療に必要な血液の安定的な確保に寄与するため、宮城県赤十字血液センターの協力を受け、企業献血を実施しております。2017年度は、本店、泉センターの他、営業店12カ店において移動採血車による献血を実施しており、316名が参加いたしました。

また、当行は、2008年に創業130周年を記念して、宮城県赤十字血液センターに移動採血車1台を寄贈しており、県内各地でご活用いただいております。



・七十七交通安全協力会

交通安全運動の推進とその支援・協力をを行う、「七十七交通安全協力会」を組織しております。本協力会では、交通安全意識高揚の一助となるよう、1969年から毎年、宮城県内の新入学児童に「交通安全下敷」を寄贈しており、2017年度も約2万1千名の新入児童に贈呈いたしました。



「交通安全下敷」オモテ側

ウラ側

・「小さな親切」運動

当行は、「小さな親切」運動宮城県本部の設立以来、42年にわたりその活動の事務局を務めており、企画・運営に携わっております。

毎年、仙台七夕まつりの開催前には、「夏の仙台・クリーンキャンペーン」を実施しており、2017年度は、当行行員110名を含む約280名が参加し、仙台駅前や商店街において清掃を行うとともに、清掃活動の啓蒙促進を目的としてポケットティッシュ等を配布いたしました。

また、毎年県内の社会福祉施設に車椅子を寄贈するとともに、老人福祉施設を慰問し、演芸大会などを行っているほか、県内の小学校などに当運動のシンボルフラワーであるコスモスの種子を寄贈する活動、使用済の切手・プリペイドカードの収集を行い収集実践団体等へ寄贈する活動を行っております。

・自動体外式除細動器(AED)の設置

人命救助への備えとして、自動体外式除細動器(AED)を、事務センター、泉センター、研修所および宮城県内営業店14カ店(本店営業部、名掛丁、二日町、卸町、長町、泉、宮町、塩釜、石巻、気仙沼、古川、佐沼、白石、岩沼)に設置しております。

卓上型対話支援システム（コミュニケーション）の設置

ご高齢のお客さま等に安心して当行をご利用いただけるよう、スムーズなコミュニケーションを可能とする卓上型対話支援システム「コミュニケーション」を宮城県内の全営業店に設置しております。この機器は、話し手の声を高性能のマイクで集音し、卵形状のスピーカーを通して聞き取りやすい音声として再現するものです。



ひざのせ記帳台の設置

ご高齢のお客さまや障がいがあるお客さまが、ソファ等に座ったまま伝票や帳票への記入ができるよう、ひざのせ記帳台をすべての営業店に設置しております。

優先席の設置

ご高齢のお客さまやお子さま連れのお客さま等が、待ち時間に優先的にお座りいただける優先席をすべての営業店に設置しております。

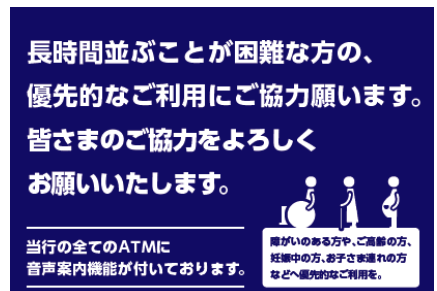
代筆のお取扱い

視覚などに障がいがあるお客さまからのご依頼に応じ、預金の預入れ・払出し、ご融資、預り資産などのお取引について、行員等がお客さまに代わって必要書類を記入するお取扱いを行っております。

音声案内機能付ATMの設置および優先利用を依頼するポスターの掲示

視覚に障がいがあるお客さま向けに、全てのATMに音声案内機能を設置するとともに、当行リーフレット「ATM活用ガイド」には「音声コード」を表示しており、専用の読み取り機を使用することで、音声による再生案内ができるようにしております。

また、長時間並んで待つことが困難なご高齢のお客さまや障がいがあるお客さま等が混雑時にATMを優先的に利用できるよう、ATMご利用のお客さまへ協力を依頼するポスターをCSコーナーに掲示しております。



視覚障がい者同行援護従業者向け研修会開催

2017年6月および10月、新伝馬町支店において、公益財団法人宮城県視覚障害者福祉協会の視覚障がい者同行援護従業者養成研修の一環として、ATM利用の実技研修会を開催いたしました。この研修は2014年度から開催しております。

行員の接客レベル向上に向けた資格取得等の促進

・「サービス・ケア・アテンダント」の資格取得

お身体の不自由なお客さまをはじめ、あらゆるお客さまに配慮した適切なコミュニケーション力を養い、より質の高い接客サービスを提供するため、「サービス・ケア・アテンダント(注)」の資格取得を進めております。(2018年3月末現在資格取得者数：395名)

(注) 一般社団法人公開経営指導協会が運営する資格で、サービスを提供するあらゆる場面において「困っている全ての方」へのサービス向上を目的とした資格です。

・「認知症サポーター」養成への取組み

認知症に対する正しい知識を身に付け、窓口等で適切な顧客対応を行うとともに、地域金融機関として、認知症の方やそのご家族が安心して暮らせる地域社会づくりに貢献するため、「認知症サポーター(注)」養成講座の受講を進めております。(2018年3月末現在受講者数：1,869名)

(注) 認知症を正しく理解し、日常生活の中で認知症の方やそのご家族の支援を行うサポーターです。

営業店への車いすの設置

ご高齢のお客さまや障がいがあるお客さまに、安心して当行をご利用いただけるよう、宮城県内の全営業店に車いすを設置しております。

コミュニケーションボード、筆談ボードおよび聴覚障がい者誘導表示板の設置

窓口での会話等に不安のあるお客さま（聴覚に障がいがあるお客さま・外国人・ご高齢の方等）が安心してご利用いただけるよう、来店・取引目的等の確認を行うための「コミュニケーションボード(注)」や「筆談ボード」を全営業店に導入しております。

また、各営業店の店頭には「聴覚障がい者誘導表示板」を掲示し、聴覚に障がいがあるお客さまに、筆談対応を行っております。

(注)全国銀行協会で作成した、代表的な取引や手続等を絵記号化したものです。



コミュニケーションボード



聴覚障がい者誘導表示板

身体障がい者補助犬の受入れの表示

身体障がい者補助犬の店舗内受入れを行っており、各営業店の入口には、補助犬受入れを示すステッカーを貼付しております。

店舗入口へのスロープ設置、段差解消

車いすでの入店がしやすいよう、店舗入口へのスロープの設置や段差解消を積極的に進めております。

視覚などに障がいがあるお客さまへの対応

・視覚などに障がいがあるお客さまに対する窓口扱い振込手数料の引き下げ

視覚などに障がいがあり、ATMでのお振込みのご利用が困難なお客さまにつきましては、窓口扱いの振込手数料を、当行キャッシュカードを利用しATMでお振込みを行った場合の振込手数料と同額に引き下げしております。

・視覚障がい者向け点字サービス

当行では、普通預金と貯蓄預金の月末残高およびお取引の明細を、年12回（作成基準日：毎月末日）通知する視覚障がい者向け点字サービスをお取扱いしております。

・点字付ICキャッシュカード

視覚に障がいがあるお客さまが、当行のキャッシュカードであることを識別できるよう、カード表面に「数字77」を示す点字表示を施した「点字付ICキャッシュカード」を発行しております。



点字表示

ホームページにおける対応

・「バリアフリーへの取組み」専用バナーの設置

ご高齢のお客さまや障がいがあるお客さまに対する当行の取組みを皆さまに周知し、ご利用いただくため、ホームページのトップページへ専用のバナーを設置しております。

・ホームページの「音声読み上げ機能」

ご高齢のお客さまや障がいがあるお客さまに対する利便性を向上するため、当行ホームページには「音声読み上げ機能」がございます。ホームページ上の「音声読み上げ」ボタンをクリックするだけで、自動音声で文章を読み上げます。情報を音声でも提供することで、視力の弱い方や目の疲れやすい方にも快適にホームページをご利用いただけます。

お客さまの声を活かす取組み・体制

当行では、お客さまからのお問い合わせ、ご相談、苦情、ご要望等を真摯に受け止め、商品・サービスの見直しや改善に繋げるなど、全行を挙げて「お客さまの声」を積極的に活かすための取組みを行っております。

・商品・サービスの見直しや改善への取組み

本部や営業店にお客さまから寄せられるお問い合わせ、ご相談、苦情、ご要望等の内容は、全行的に共有するとともに内容を分析し、再発防止や改善活動に繋げるようP D C A（注）を展開し実践しております。

注. Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Act（改善）

【お客さまからのご意見への対応事例】

- ・窓口において名前ではなく、番号で呼んでほしい
⇒お名前での呼び出しを希望されないお客さまには、番号による呼び出しを可能とする対応を全営業店で実施いたしました。
- ・ATMで通帳繰越ができるようにしてほしい
⇒ATMでの普通預金通帳および一部の総合口座通帳の繰越を可能といたしました。（注）
- ・ATMで硬貨の入出金ができるようにしてほしい
⇒ATMでの硬貨の入出金の取扱いを、原則として平日8:00～18:00において可能といたしました。（注）
- ・ATMの取扱時間を延ばしてほしい
⇒県内のキャッシュサービスコーナーの営業時間を拡大し、原則として7:00～22:00といたしました。（注）
- ・コンビニATMを24時間利用できるようにしてほしい
⇒コンビニATMでの当行キャッシュカードによる利用時間を延長し、24時間利用可能といたしました。

（注）ATMの設置場所により、取扱内容・時間が異なります。

・「お客さまの声」をお聞かせください

商品やサービスなどについて、お気づきの点やお感じになったこと、また、ご意見・ご要望などをお客さまからお聞かせいただくツールとして、全店に「お客さまご意見カード」を設置しております。

※お問い合わせ、ご相談、苦情、ご要望等につきましては、当行本支店または以下の受付先までお申し出ください。

お客様サポート課
〒980-8777 仙台市青葉区中央三丁目3番20号
TEL:022-267-1111(代)
電子メール：当行ホームページ（<http://www.77bank.co.jp/>）



「金融ADR制度」について

「金融ADR制度」とは、紛争事案について裁判によらず、紛争解決（ADR）機関によるあっせん・調停・仲介のもと、公正中立な立場で紛争の解決を行う制度です。

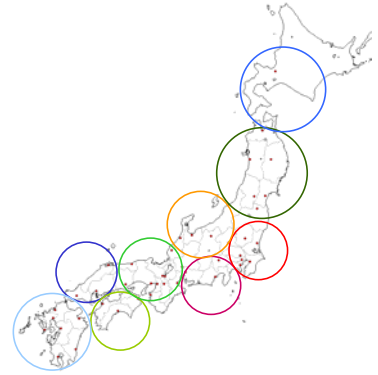
当行では、指定紛争解決機関として、「一般社団法人全国銀行協会」と契約しております。

全国銀行協会相談室
TEL：0570-017109または03-5252-3772

地域再生・活性化ネットワーク参加行による大規模災害発生時の広域相互支援協定

地域再生・活性化ネットワーク参加行9行で、「大規模災害発生時の広域相互支援協定」を締結しております。本協定に基づき、参加行の営業地域において大規模災害が発生した場合でも、各参加行が安定的に金融機能を提供できるよう相互に支援・協力してまいります。

※地域再生・活性化ネットワーク参加行：当行、北海道銀行、千葉銀行、八十二銀行、静岡銀行、京都銀行、広島銀行、伊予銀行、福岡銀行



山形銀行との災害時における相互協力協定

当行は、災害が発生し、それぞれの営業地域において被災した場合、人員の派遣や物資等の供出、施設の提供などで相互に協力し合うことを目的として、山形銀行と災害時相互協力協定を締結しております。

衛星携帯電話の設置

災害等発生時における本部・営業店・お取引先等との連絡体制の強化を図るため、固定電話や携帯電話等の通信が規制された場合においても通信が可能である衛星携帯電話を全営業店に設置しております。

お客さま用ヘルメットの設置

災害等発生時に、お客さまの身の安全を確保するため、お客さま用ヘルメットを全営業店およびローンセンターのロビー等に設置しております。

避難場所等を案内するポスターの設置

災害等発生時における防災体制強化の一環として、一部営業店のロビー内に、地元自治体が指定する避難場所等の案内ポスターを掲示しております。

※なお上記以外の取組みにつきましては、当行HP「当行の災害対策」に掲載しておりますので、ご参照ください。

発行：株式会社七十七銀行 総合企画部 広報・関連事業課
〒980-8777 仙台市青葉区中央三丁目3番20号
TEL 022-267-1111(代)

ホームページアドレス <http://www.77bank.co.jp/>