

(1) 店舗網等各種チャネルの整備

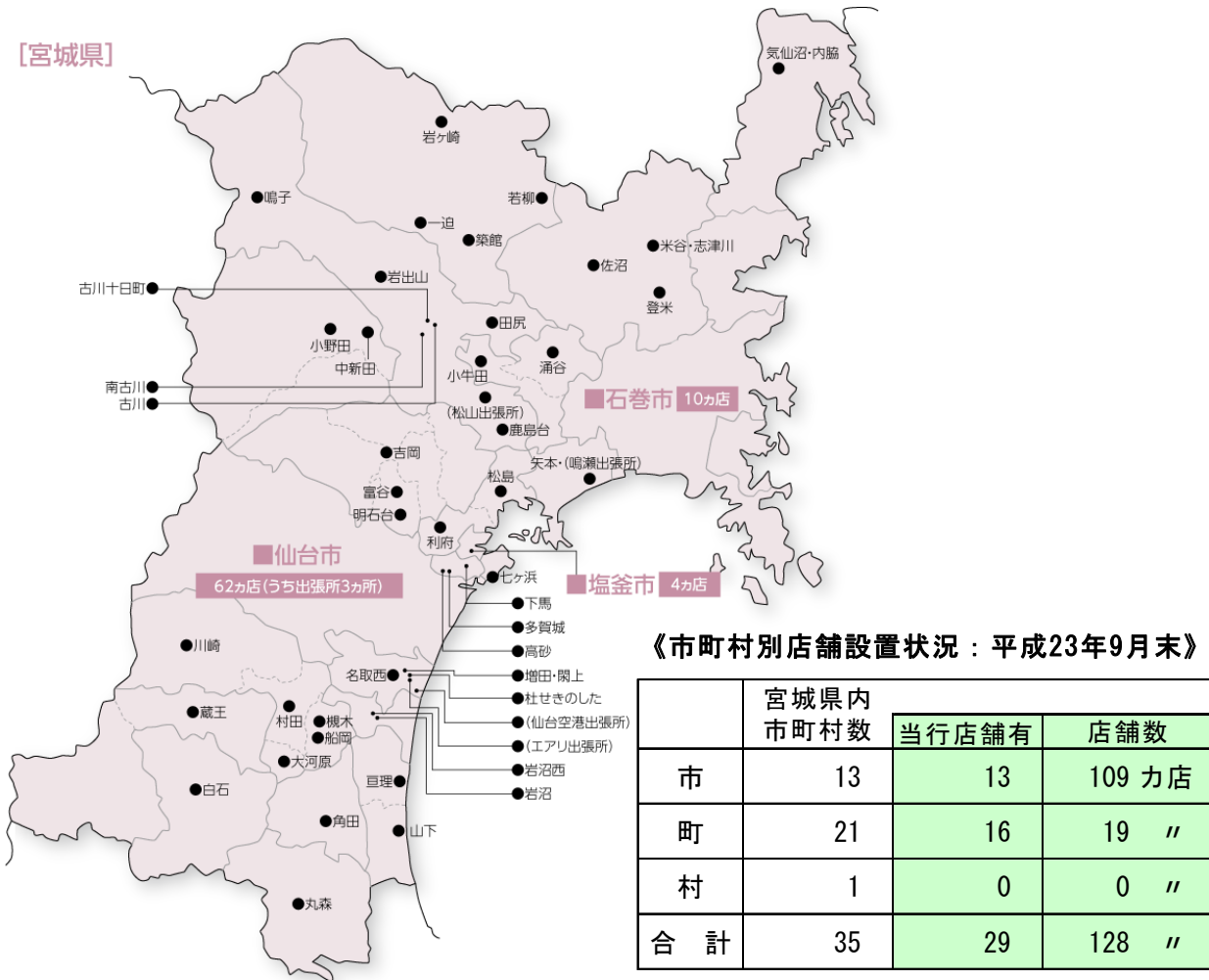
■ 有人店舗の状況

◆ 店舗網

当行は、出張所を含め142カ店のうち、宮城県内に128カ店を展開しています。

(平成23年9月末現在)

※東日本大震災の影響により別の場所に移転（店舗内店舗等）し、営業を行っている店舗がございます。



◆ お客さまのご来店状況

当行の宮城県内の店舗では、一日あたり約152千件のご利用をいただいています。

《お客さまご利用件数》

	総ご利用件数	うち 宮城県内店舗 ご利用件数	一日平均	
			一日平均	一店舗平均
窓口ご利用件数	2.9 百万件	2.8 百万件	22,340 件	157 件
A T Mご利用件数	23.6 "	23.1 "	129,372 "	1,115 "
合計	26.5 "	25.9 "	151,712 "	1,272 "

※「窓口ご利用件数」は窓口での受付件数を、「A T Mご利用件数」は店舗内A T Mのご利用件数を示しております。

◆休日営業等への取組み

当行では、お客様の利便性向上のため、「相談プラザ」や「ローンセンター」において休日営業等を実施しております。

また、富沢支店および蛇田支店では、相談業務の受付時間を平日午後4時30分まで延長しております。

なお、各ローンセンターには、個人のお客さまを対象とした「個人ローンご返済相談窓口」を、休日については本店ローンセンターにて、中小企業や個人事業主のお客さまを対象とした事業資金にかかる「休日相談窓口」を設置いたしております。

《相談プラザ・ローンセンターの営業日・営業時間》

相談プラザ・ローンセンター名	営業日・営業時間
エアリ相談プラザ (「イオンモール名取」内)	年中無休：午前10時～午後7時
明石台相談プラザ（明石台支店内）	平日：午前9時～午後5時 土・日・祝日：午前10時～午後5時 (12月31日～1月3日は除く)
泉中央相談プラザ（泉中央支店2階） 長町相談プラザ（長町支店2階）	平日・土曜・日曜：午前9時～午後4時30分 (土・日以外の祝日、5月3日～5日、12月31日～1月3日は除く)
仙台駅前相談プラザ（仙台駅前支店内）	平日：午前9時～午後4時30分
本店ローンセンター	平日：午前9時～午後3時 土曜・日曜：午前9時～午後4時30分 (土・日以外の祝日、5月3日～5日、12月31日～1月3日は除く)
長町ローンセンター 泉ローンセンター 仙台東口ローンセンター	平日・土曜・日曜：午前9時～午後4時30分 (土・日以外の祝日、5月3日～5日、12月31日～1月3日は除く)
古川ローンセンター 岩沼ローンセンター	平日：午前9時～午後3時 日曜：午前9時～午後4時30分 (日曜以外の祝日、5月3日～5日、12月31日～1月3日は除く)
石巻ローンセンター	平日・日曜：午前9時～午後4時30分 (日曜以外の祝日、5月3日～5日、12月31日～1月3日は除く)
杜せきのしたローンセンター	平日・土・日・祝日：午前9時～午後4時30分 (5月3日～5日、12月31日～1月3日は除く)

※本店・仙台東口の各ローンセンターへの土曜・日曜のご来店、および古川・岩沼の各ローンセンターへの日曜のご来店につきましては、事前の予約が必要です。

※エアリ相談プラザにつきましては、平成23年9月30日現在、震災の影響により、営業時間を変更しております。

■ATMの状況

◆当行のATMネットワーク

当行は、宮城県内のキャッシュサービスコーナー365カ所（店舗内129、店舗外236）に、ATM847台を設置しています。

（平成23年9月末現在）

《ATM設置状況》平成23年9月末現在

（単位：カ所、台）

キャッシュサービスコーナー (ATM設置台数)		
		うち宮城県内
店舗内	129	117
店舗外	236	233
合計	365 (847)	350 (820)

《ATMのご利用件数》

総合計	うち宮城県内キャッシュサービスコーナー			
		一日一台あたり		
			店舗内	店舗外
39.6百万件	39.0百万件	286件	257件	339件

◆提携ATMの状況等

イーネット、ローソン・エイティエム・ネットワークス、セブン銀行およびイオン銀行とATM利用提携を行っており、全国約3万8千台のコンビニATM等でキャッシュカードを利用した出金・残高照会等の取引がご利用いただけます。

《提携コンビニATM等の状況(平成23年9月末)》

(単位:カ所、台)

	キャッシュサービス コーナー		ATM 設置台数	
		うち宮城県内		うち宮城県内
セブン銀行	14,598	345	16,005	513
イーネット	11,191	287	11,247	287
ローソン・エイティエム・ネットワークス	8,762	150	8,762	150
イオン銀行	1,720	29	1,895	35

※ローソン・エイティエム・ネットワークスの宮城県内の数値は当行管理分のみ。

次の提携金融機関ATMでは、平日のお引出し手数料が無料をご利用いただけます。
また、日本全国すべての提携金融機関でも当行キャッシュカードがご利用いただけます。
※各金融機関所定の手数料がかかります。

《平日のお引出し手数料が無料をご利用いただける提携金融機関等》

	対象金融機関	対象となる営業時間
みやぎネット	仙台銀行、杜の都信用金庫、宮城第一信用金庫、石巻信用金庫、仙南信用金庫、気仙沼信用金庫	平日 8:45~18:00
MYキャッシュポイント	山形銀行、東邦銀行	平日 9:00~18:00
ATM相互利用サービス	東北銀行、北日本銀行	平日 8:45~18:00

※当行以外の上記提携金融機関のキャッシュカードも当行ATMで平日お引出し手数料無料をご利用いただけます。

※上記以外の時間帯については、各金融機関所定の手数料となります。

※宮城県外の一部のATMでは、手数料がかかる場合がございます。

※みやぎネット参加金融機関および北日本銀行の法人カードは本サービスの対象外となります。

◆キャッシュカードを利用する取引にかかるセキュリティ強化への取組み

当行では、社会問題化しているキャッシュカードの偽造・盗難・詐取および振り込め詐欺等の被害拡大防止への対応といたしまして、個人のお客様を対象に、平成23年4月18日(月)より、キャッシュカードによる1日あたりの払戻限度額を100万円に変更しております。
なお、「手のひら静脈」を登録しているICキャッシュカードは、当行のATM利用に限り1日200万円までご利用が可能です。

※払戻限度額の変更をご希望のお客さまは、当行本支店の窓口にお問い合わせください。

◆通帳繰越機能付記帳機の設置

当行では、通帳繰越機能付記帳機を106カ店/108台設置しております。(平成23年9月末現在)

また、上記のうち39カ店/40台につきましては、お客様により便利にご利用いただけるよう通常平日午後3時までの稼働時間を午後4時30分(ただし、エアリ出張所については平日午後7時)まで延長しております。

◆休日におけるキャッシュカード紛失等への対応

偽造・盗難キャッシュカードや盗難通帳による被害の未然防止策として、お客さまからのキャッシュカード紛失・盗難等の事故のお届けを、24時間受付する体制を整備しています。

キャッシュカード、お通帳等の紛失等緊急の場合のご連絡先
 (24時間365日受付)
フリーダイヤル [0120-77-1099]

※ATM操作時にトラブルが発生した場合は、キャッシュサービスコーナーに備付のガイドフォンをご利用下さい。

■チャンネル多様化の取組状況

当行は、お客さまの多様なニーズにお応えし、店舗へのご来店をいただかなくとも入出金照会や振込などを直接ご利用いただけるよう、以下のようなダイレクトチャンネルを充実させてまいりました。

◆テレフォンバンキング

電話による残高・入出金照会、振替、振込をご利用いただけるサービスです。お取引時間は平日の9時から19時までで、自動音声による対応とオペレーターによる対応があります。

また、ご住所の変更手続や1日あたりのキャッシュカード払戻し限度額の引下げ等もご利用できます。

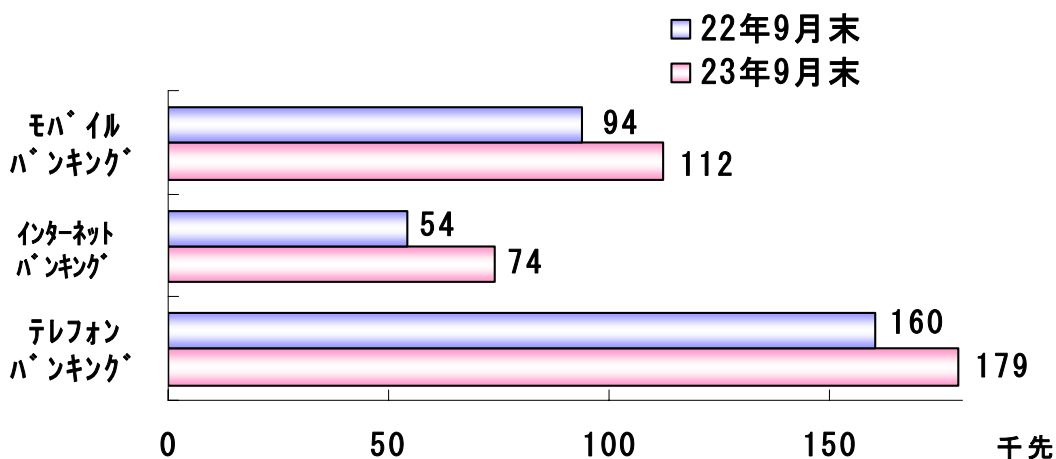
◆インターネットバンキング

お客さまのパソコンからインターネットによりお取引いただくサービスです。残高・入出金照会、振替、振込、定期預金作成・解約予約、投資信託取引、税金・各種料金払込み「Pay-easy（ペイジー）」が24時間（一部のサービスを除きます。）いつでもご利用いただけます。

◆モバイルバンキング

「iモード」、「EZweb」、「Yahoo!ケータイ」対応の携帯電話でご利用いただけるサービスです。残高・入出金照会、振替、振込、税金・各種料金払込み「Pay-easy（ペイジー）」（オンライン方式に限ります。）が24時間（一部のサービスを除きます。）いつでもご利用いただけます。また、「電子マネー『Edy』チャージサービス」（「iモード」、「EZweb」対応の携帯電話に限ります。）の取扱いも行っております。

《ダイレクトチャンネルの宮城県内会員数》

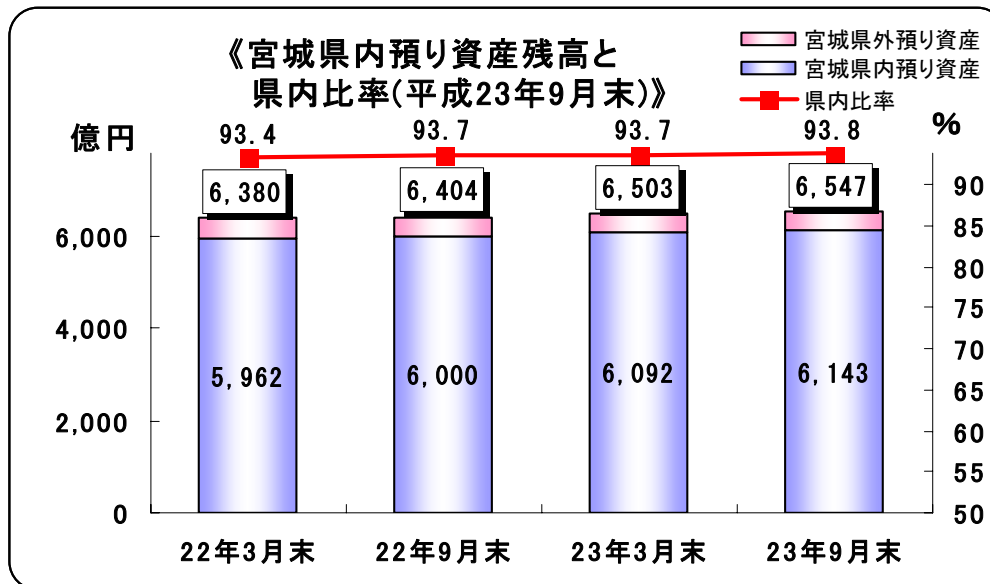
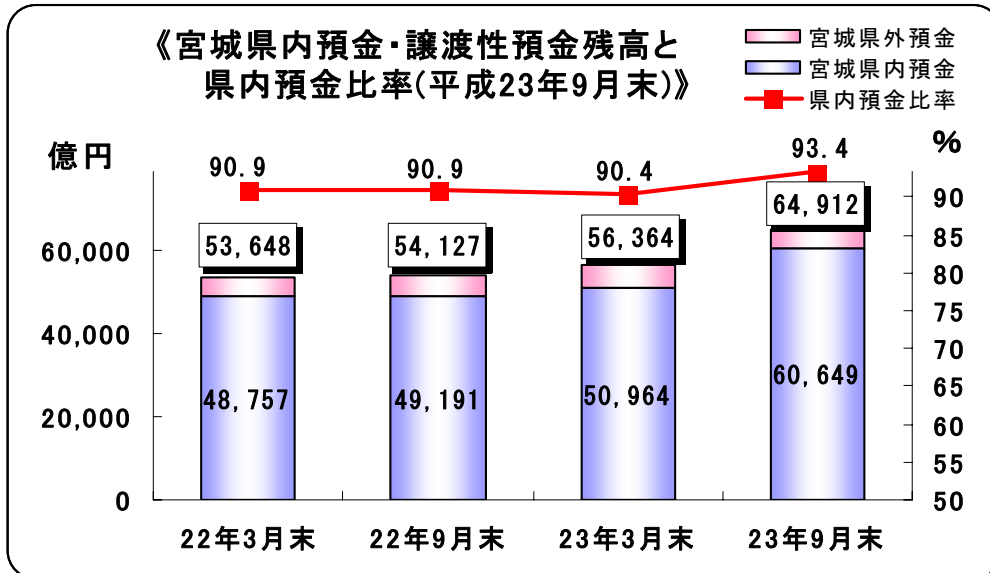


※モバイルバンキング、インターネットバンキング会員は、入会の条件として、テレフォンバンキング会員であることが必要です。

(2) 預金業務等

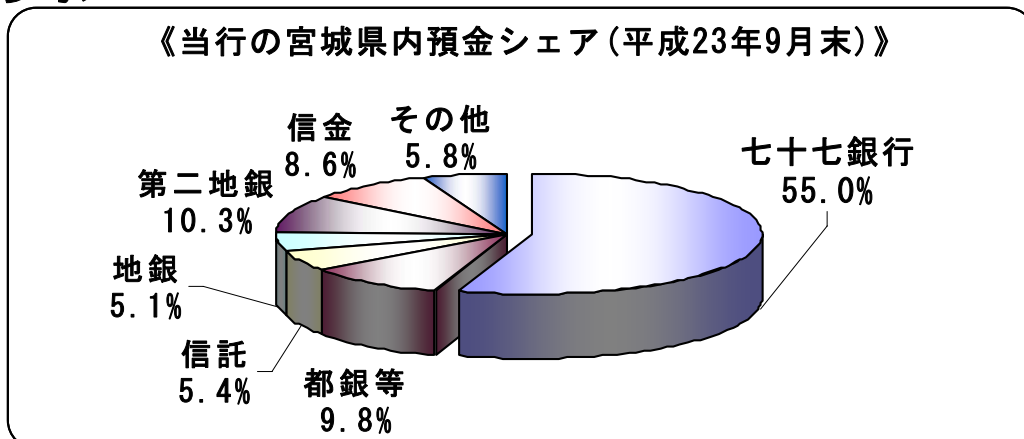
■ 宮城県内の預金等の取引の状況

当行は、預金・譲渡性預金や投資信託等の預り資産のいずれも、その9割以上を宮城県内のお客さまからお預りしています。預金については、金融機関の健全性が重要視されるなか地域のお客さまから高いご支持をいただき、県内シェアは55.0%（平成23年9月末現在）となっています。



※預り資産には外貨預金を含んでおります。

<参考>

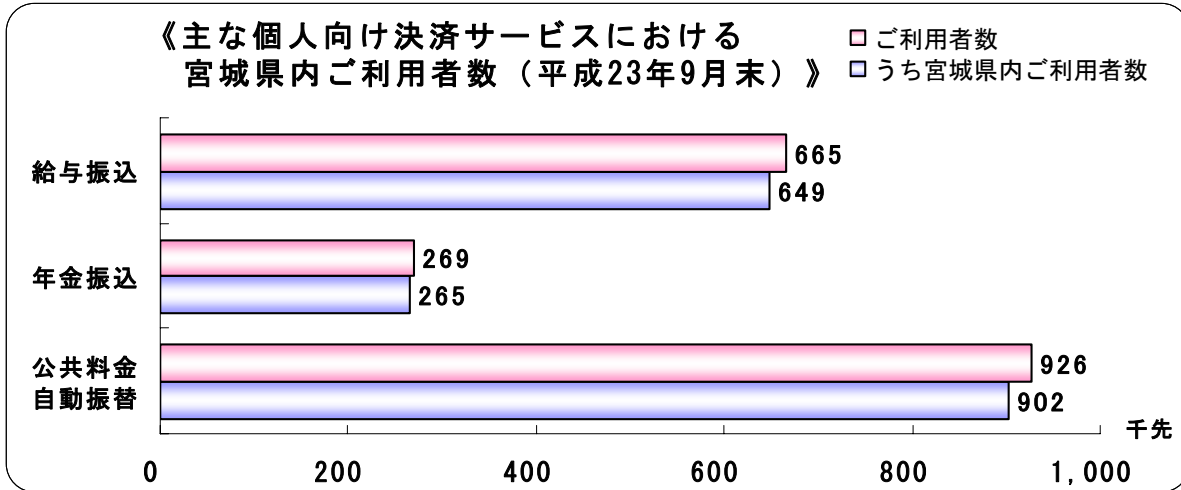


※ゆうちょ銀行、農漁協は含まれておりません。

(3) 決済サービス

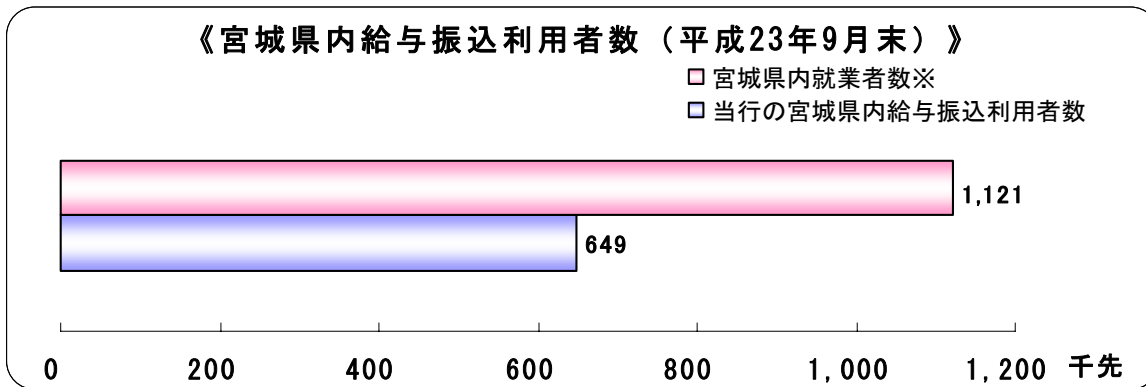
■ 主な決済サービスの宮城県内利用状況

個人のお客さまにご利用いただいている当行の主な決済サービスの約98%は、宮城県内にお住まいのお客さまにご利用いただいています。

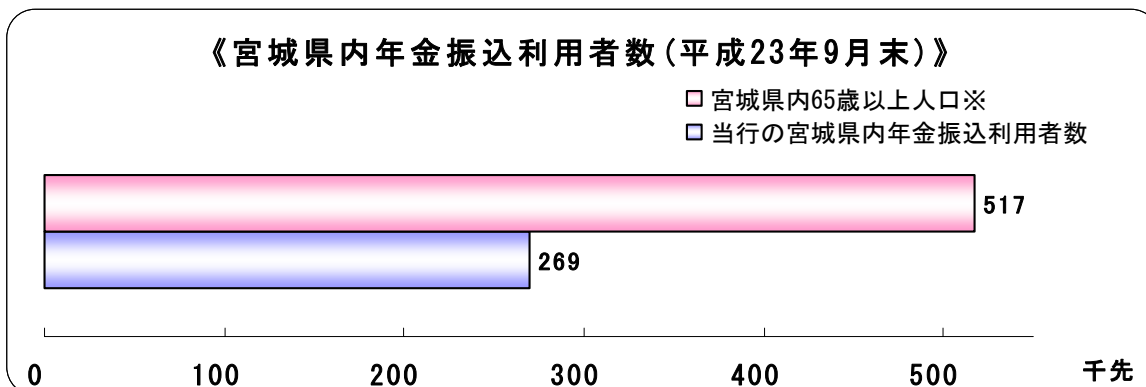


■ 給振・年金振込利用者の当行利用状況

当行の口座をご利用いただき給与を受取られる宮城県内のお客さまは宮城県内従業者数の約6割、同様に年金を受取るお客さまは宮城県内65才以上人口の約半数となっているなど、地域の多くの皆さまから家計のメインバンクとしてご利用いただいています。



※資料：総務省「平成21年経済センサス」



※資料：総務省「平成22年住民基本台帳人口要覧」

(4) その他のサービス

■ 地域の皆様への情報提供

◆ 地元企業の研修会等のサポート

当行では、地域の皆さまをお招きし、政治・経済をテーマとした講演会や、地元企業の皆さまの企業経営・社員教育等に役立つような各種研修会を開催しています。また、お取引先企業への講師派遣も行っておりますので、ご活用ください。

《 当行行員講師による講演会・研修会の実績（平成23年度上半期） 》

当行行員による講演会	お取引先企業など4先に、地域振興部長・部員を派遣し、講演会・研修会で講演を行いました。
新入社員研修会	平成23年4月、本店にてお取引先企業18社を対象に開催いたしました。参加人数は56名で、社会人として必要な挨拶・電話応対等を中心に研修を行いました。
接遇対応研修会	お取引先企業など4先に対し、講師を派遣しました。

◆ 各種調査結果の公表

○ 「調査月報」 （平成23年度上半期：5回発行）

宮城県内の経済・景気動向を調査・分析しています。HPでも公開しています。

○ 「県内企業動向調査」 （平成23年度上半期 1回実施）

宮城県内約800社の企業を対象に、県内の景況感等の把握を目的としたアンケート調査を実施し、分析結果を公表いたしました。

※その他震災に関する調査等につきましては、第I部P17をご参照ください。

◆ 七十七『相続』相談ホットライン

高齢化社会の進展を背景とした相続にかかる相談ニーズの高まりに応え、「七十七『相続』相談ホットライン」を開設しています。相談には当行行員がお応えするほか、弁護士、税理士等の専門家へのお取次ぎもいたします。専門家と個別に契約する場合を除き、料金は無料です。どなたでもお気軽にご利用いただけます。

《 「七十七『相続』相談ホットライン」
相談受付実績（平成23年度上半期） 》

（単位：件）

法律 284	税務 68	その他 295
--------	-------	---------

七十七『相続』相談ホットライン
フリーダイヤル [0120-7838-77]
 受付時間（平日 9:00~17:00）

◆資産運用セミナー等の開催

お客さまに金融資産の運用に関する情報をご提供するために、当行のマネーアドバイザーや外部講師による資産運用セミナー、投資信託運用報告会などを開催しています。各種セミナーは、宮城県内各地で休日も含め開催しており、多くのお客さまにご参加いただいています。

《各種セミナー等の開催状況(平成23年度上半期)》

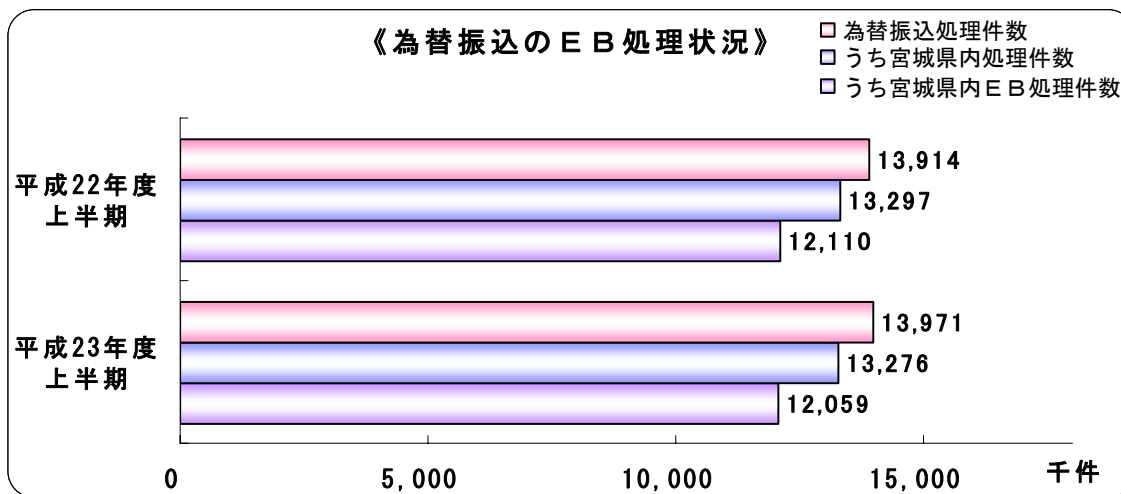
	開催回数(うち休日開催)	開催場所	参加人数(累計)
資産運用セミナー	6回(3回)	エアリ相談プラザ	26名
投資信託運用報告会	3回	メトロポリタン仙台	349名
税務関連セミナー	1回(1回)	泉崎支店	65名
経営者セミナー	1回(1回)	泉崎支店	10名

※震災関連のセミナーにつきましては、第I部P16をご参照ください。

■EB等の推進

当行では、お待たせしない窓口づくりの一環として、為替振込等取引の電子化(EB)等を推進しています。インターネットバンキングなどのEB媒体やATM等をご利用いただければ、窓口でお待ちいただくことなく取引できることに加え、窓口ご利用の場合と比べて振込手数料がお安くなります。

現在、当行の為替振込処理のうち約96%が宮城県内のお客さまからのご依頼分であり、そのうち約9割をATM、インターネットバンキング、ファームバンキング等にてお取り扱いしています。



《FB契約先数(平成23年9月末)》

(単位:先)

FB契約先数	セブンメイト・セブンメイトPC		セブンメイトWeb		
	うち宮城県内	うち宮城県内	うち宮城県内	うち宮城県内	
16,611	15,489	2,540	2,464	10,296	9,748

■その他利便性の提供

◆<七十七>ポイントセブン

<七十七>ポイントセブンは、給与振込・年金振込等のお受取や公共料金の自動支払などお客様のお取引状況をポイントに換算し、合計ポイント数に応じてコンビニATMご利用手数料の割引(月2回まで)やローン金利の引下げ等の特典を提供する、個人のお客様を対象としたサービスです。

ポイントは毎月末日のお取引状況に応じて集計し、翌々月から1ヵ月間特典を提供します。当行で給与振込、年金振込、住宅ローンご利用のお客様は原則自動加入となっており、最大3店舗までのお取引ポイントを合算することが可能です。ポイントは当行窓口、ATM、インターネットバンキングやモバイルバンキングでも確認できます。

■子会社等を通じた利便性の提供

◆リース業務

グループ会社の「七十七リース㈱」においてリース業務を行っています。主として宮城県内企業に対し、ファイナンスリース等を取扱っています。

《宮城県内事業所に対するリース契約状況(平成23年9月末)》

リース契約先数(先)	うち宮城県内(先)	同比率(%)
3,464	3,195	92.2%

◆クレジットカード業務

グループ会社の「㈱七十七カード」において、クレジットカード業務を行っています。J C B、V I S A、M a s t e r の各カードを取扱っています。

《宮城県在住の七十七カード個人会員の状況(平成23年9月末)》

	七十七カード 個人会員数(人)	うち宮城県内(人)	同比率(%)
J C B	121,938	113,988	93.5%
V I S A	46,077	43,192	93.7%
M a s t e r	2,295	2,130	92.8%
合 計	170,310	159,310	93.5%

◆計算業務等の受託

グループ会社の「七十七コンピューターサービス㈱」において計算業務等の受託を行っています。

《宮城県内事業所からの計算業務等の受託状況(平成23年9月末)》

	受託事業所先数(先)	うち宮城県内(先)	同比率(%)
民間事業所	77	76	98.7%
地方公共団体	27	27	100.0%
その他	5	5	100.0%
合計	109	108	99.1%

◆労働者派遣業務

グループ会社の「七十七スタッフサービス㈱」において労働者派遣業務を行っています。当行への派遣のほか、宮城県内企業に対する派遣を行っています。

■お身体の不自由なお客さま等に安心してご利用いただくための取組例

当行では、お身体の不自由なお客さま等に当行を安心してご利用いただくため、次のようなさまざまな取組みを行っています。

◆代筆に関する行内規定の改正（平成23年10月20日）

視覚障がいなどをお持ちのお客さまの求めにより、預金の預入れ・払出しなどについて、行員等がお客さまに代わって必要書類を記入し取引を行ってまいりましたが、今般ご融資および預り資産のお取引においても対応するよう行内規定を改正いたしました。

◆代読に関する行内規定の制定（平成23年10月20日）

視覚障がいをお持ちのお客さまに対しましては、お取引内容やご契約内容等を当行行員が読み聞かせを行う行内規定を制定しました。

◆音声案内機能付ATMの増設等

営業店舗内CSコーナーには、震災の影響を受けた一部の店舗および従来よりATMを設置していない店舗を除き、音声案内機能付きATMを各店1台以上設置しており、順次増設を進めてまいります。また、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なっていきます。

◆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1)」の資格取得（平成23年9月末現在：3名）をすすめております。

注1. 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、当行行員による「認知症サポーター」(注2)養成講座の受講を進めております。（平成23年9月末現在：166名）

注2. 認知症を正しく理解し、認知症の方やその家族を暖かく見守る応援者として日常生活の中での支援をする者です。

◆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

窓口で会話等に不安のあるお客さま（聴覚に障がいをお持ちのお客さま・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3)や「筆談ボード」を全営業店に導入しております。

なお、各営業店の店頭には、聴覚に障がいをお持ちのお客さまにつきまして、窓口で筆談対応を行う旨の「聴覚障がい者誘導表示板」を掲示し表示しています。

注3. 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。

◆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

視覚などに障がいをお持ちで、ATMでのお振込みのご利用が困難なお客さまに対する窓口扱いの振込手数料について、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ています。

◆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います。

◆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すすめています。

◆点字サービス

普通預金残高等について、点字による通知書を四半期毎に作成し、郵送する「視覚障がい者向け点字サービス」を実施しています。