

**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、地域奉仕を実践してまいります。

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



#### 環境問題への取り組み



#### 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り組みなどを積極的に推進してまいります。

「一店舗一貢献運動」の実施【140周年記念事業】

創業140周年を迎えるにあたり、地域社会の一員として地域との交流を深めるとともに、社会貢献に対する当行行員の意識の高揚を図るため、「一店舗一貢献運動」を実施しております。本運動は、当行の営業店142カ店全て（振込専用支店を除く）の営業店において、当行で掲げる6つのテーマに沿った社会貢献活動を選定のうえ8月から12月末までの期間中に実施するものです。

【地域との交流】



地域の夏祭りにボランティアスタッフとして参加（涌谷支店）

【社会福祉への貢献】



特別養護老人ホームを訪問（本店営業部、芭蕉の辻支店）

【環境問題への取組み】



店周の清掃を実施（旭ヶ丘支店）

一店舗  
一貢献運動

【スポーツの振興】



硬式野球部による野球教室を開催（多賀城支店）

【金融教育の支援】



小学生に金融教育支援を実施（福島支店）

【文化活動の後援】



園児が制作した「山車」を展示するロビー展を開催（岩ヶ崎支店）

## 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鉦巡行に参加いたしました。当行の「七福大太鼓山鉦」の勇壮な太鼓の響きと引手の威勢のよい掛け声、さらに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、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。2018年8月、気仙沼みなとまつりに約30名、わたりふるさと夏祭りに約20名が参加したほか、同年9月には、竹駒神社において秋季大祭が行われ、65名の行員が神輿を担いで岩沼市内を巡行いたしました。

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



仙台七夕まつり



竹駒神社秋季大祭

### ・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。

2018年度上半期には仙台・作並回文の里づくり実行委員会による「第20回日本ことば遊び回文コンテスト」の入選作品を一番町支店のショーウィンドーに掲示したほか、扇町支店では市内の保育園の園児たちが描いた絵画をロビーに展示するロビー展を開催いたしました。

### ・「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、啓発活動に取り組めます。

#### ・ 森林保全活動の実施【140周年記念事業】

当行では、創業140周年記念事業の一環として、2018年9月に宮城県等と締結した「みやぎ海岸林再生 みんなの森林づくり活動」の協定に基づき、仙台市荒浜地区で役員と2018年度の新入行員がクロマツの苗木1,000本を植樹しました。植樹地は「七十七 未来の森～F o r t h e F u t u r e～」と命名し、災害から地域を守る海岸防災林となるよう管理してまいります。

また、当行は「日本の森を守る地方銀行有志の会」のメンバーとして、美しい健全な自然を次世代に引き継いでいくための活動も行っており、2013年4月に仙台市で開催された「日本の森を守る東北サミット」では、クロマツの苗木750本を植樹し、5年間管理を行った後、2018年3月に成長したクロマツを林野庁へ返還いたしました。



## ・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）」をお取扱いしております。

### 《個人のお客さま向け商品》【140周年記念事業】

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。

また、「<七十七> ESG日本株オープン（みやぎの絆）」は、創業140周年を記念し、取扱いを開始いたしました。本ファンドは、当行が受け取る信託報酬の一部を震災により壊滅的な被害を受けた海岸防災林の再生活動のため寄付いたします。

## ・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「CO<sub>2</sub>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。

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、2018年度上半期は大学病院前支店、のぞみ野出張所、西中田支店を新築・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管から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」を使用しているほか、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。

また、これまで口座開設アプリおよびインターネットバンキングを通じてのみ選択可能としていた「WEB通帳」を、2018年4月より、窓口での口座開設時にも選択いただけるように変更し、推進しております。

「WEB通帳」とは、紙の通帳を発行しないかわりに、インターネットバンキングなどWEB上で残高照会や取引明細照会を行っていただくエコで便利な通帳です。

## 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8回目となり、2018年9月の開講から、272名の学生が受講しております。



#### ・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ます。2018年12月には、10回目となる宮城大会を当行本店で開催いたします。



#### ・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。2018年度上半期は、54校4,307名が参加いたしました。

#### ・七十七銀行金融資料館【140周年記念事業】

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1998年12月に開設した金融資料館では、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。2018年度上半期は、小・中学校計38校の学生を含む約900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。

なお、創業140周年を記念し、金融資料館をリニューアルしております。

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 022-211-9711）



## 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ます。

27回目となる今年は、五輪真弓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するとともに、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を実施いたします。



#### ・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。

2018年5月、女川町立女川中学校においてコンサートを開催し、女川町内の小・中学校・高等学園の児童、生徒およびご父兄等約500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。2018年度上半期は「第62回全東北ピアノコンクール」、「第34回仙台・青葉まつり」、「第55回宮城県芸術祭」、「第49回仙台七夕花火祭」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「ヴォスタオーレ仙台」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。

#### 《企業スポーツとしての大会出場実績（2018年度上半期）》

運動部名	出場・入賞実績
硬式野球部	・第89回都市対抗野球大会出場
陸上競技部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アジア競技大会2018 女子100mハードル 第5位</li> <li>・第102回日本陸上競技選手権大会 女子100mハードル 優勝 女子400mハードル 第4位</li> <li>・第66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4位 女子400mハードル 第6位 女子4×100mリレー 優勝 女子走り幅跳び 第4位</li> </ul>
バドミントン部	・大阪インターナショナルチャレンジ 女子シングルス 第2位
	・トルコ パラバドミントンインターナショナル2018 女子シングルス 優勝
	・ブラジル パラバドミントンインターナショナル2018 女子シングルス 優勝
	・JAPAN パラバドミントンインターナショナル2018 女子シングルス 優勝 女子ダブルス 優勝

### ・3部合同運動教室「77キッズ・チャレンジ～はしる！うつ！なげる！～」の開催【140周年記念事業】

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。

2018年11月には、創業140周年記念事業の一環として、小学1・2年生の児童とその保護者の方を対象に、当行運動部3部合同の運動教室を開催いたしました。3部が合同で指導を行うのは初めてであり、約300名の参加者の皆さまに、野球、陸上、バドミントンのすべてのスポーツを体験し、楽しんでいただきました。

#### 《技術指導等の主な取組み（2018年度上半期）》

運動部名	実施日	内容
陸上競技部	2018年9月	吉岡小学校の6年生の児童約120名に技術指導を実施しました。
バドミントン部	2018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約50名に技術指導および合同練習会を実施しました。
	2018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、当行役職員により設立いたしました。

2018年度上半期は、「平成30年7月豪雨」の被災地に対する支援として、日本赤十字社に災害義援金196万円を贈りました。また、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5団体と、ボランティアグループ7団体に対し、総額約167万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。2018年度上半期は、本店および営業店において移動採血車による献血を実施し、81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、2018年度も約2万1千名の新入児童に贈呈いたしました。

#### ・「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、43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、2018年度は当行行員110名を含む約290名が参加し、環境美化活動に取り組みました。

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おります。そのほか、県内の小学校などにミニヒマワリの種子を寄贈する活動および使用済の切手の収集を行い収集実践団体等へ寄贈する活動も行っております。



#### ・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ヵ店(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。

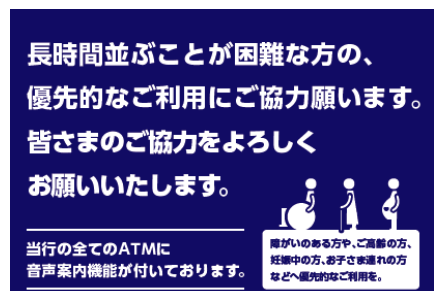
### 代筆のお取扱い

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

2018年6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、今回で9回目です。

### 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9月末現在資格取得者数：424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」養成への取り組み

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9月末現在受講者数：1,850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。

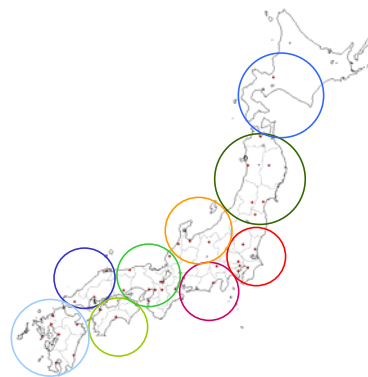
当行では、指定紛争解決機関として、「一般社団法人全国銀行協会」と契約しております。

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/>