

(1) 店舗網等各種チャネルの整備

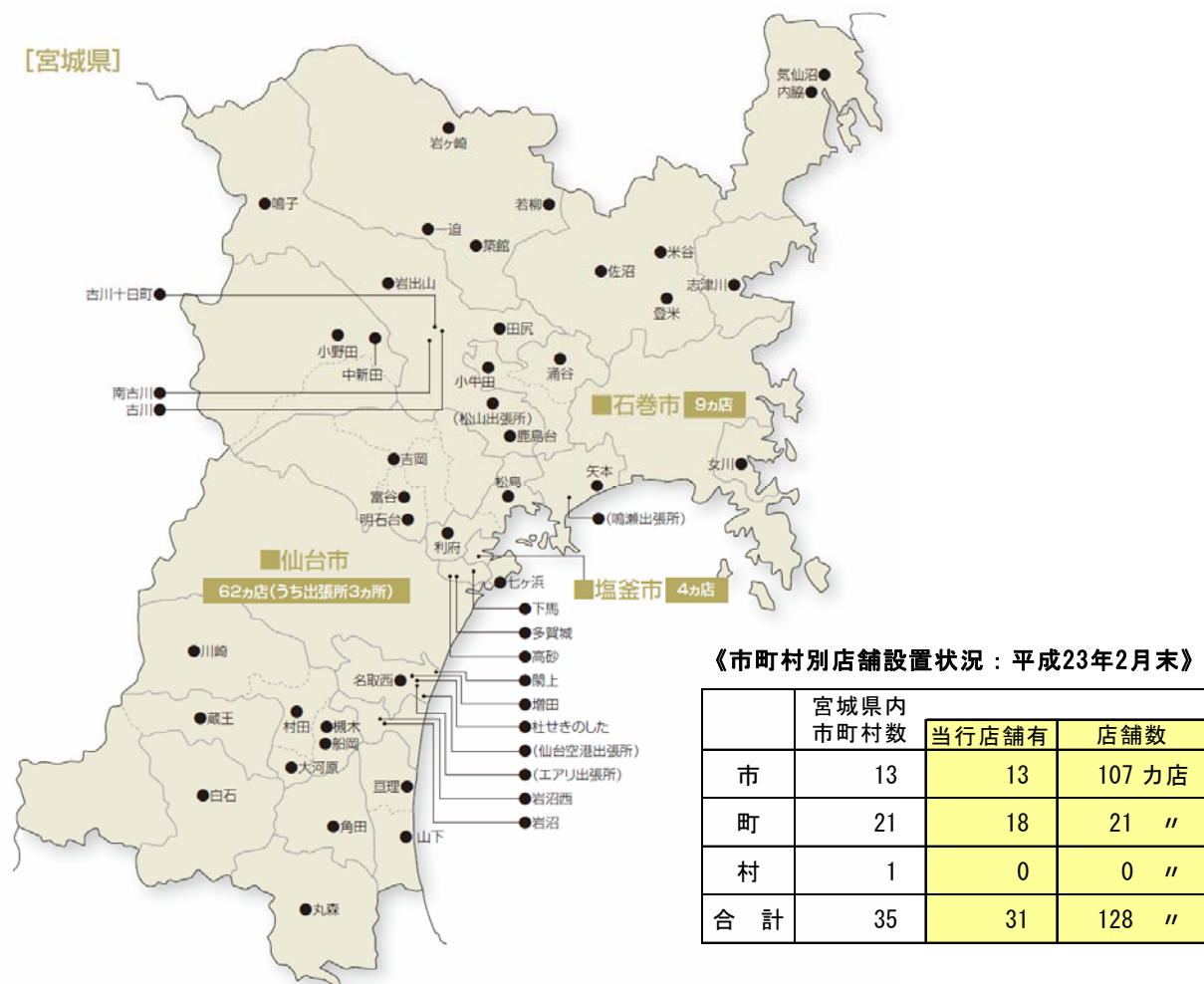
■ 有人店舗の状況

◆ 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2月末現在)

※平成23年5月26日現在、東日本大震災の影響により、営業を休止している店舗や別の場所に
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159千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	5.6 百万件	5.3 百万件	23,972 件	169 件
A T Mご利用件数	45.1 //	44.0 //	134,563 //	1,060 //
合計	50.7 //	49.3 //	158,535 //	1,229 //

※平成22年4月1日から平成23年2月28日までの件数

※「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います。

3. 地域のお客さまへの利便性提供の状況

◆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、お客さまにより便利にご利用いただけるよう努めています。

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、各ローンセンターでは、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、本店ローンセンターでは、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 （「イオンモール名取エアリ」内）	年中無休：午前10時～午後10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5月15日現在、震災の影響により、営業時間を変更しております。

■A T Mの状況

◆当行のA T M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372カ所（店舗内128、店舗外244）に、A T M874台を設置しています。
（平成23年2月末現在）

《A T M設置状況》平成23年2月末現在

（単位：カ所、台）

キャッシュサービスコーナー （A T M設置台数）		うち宮城県内
店舗内	140	128
店舗外	247	244
合 計	387 (901)	372 (874)

《A T M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
76.4百万件	75.1百万件	286件	249件
			356件

※平成22年4月1日から平成23年2月28日までのご利用件数（店舗外A T Mを含む）を示しています。

3. 地域のお客さまへの利便性提供の状況

◆提携ATMの状況等

イーネット、ローソン・エティエム・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3万7千台のコンビニ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3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	14,036	326	15,363	339
イーネット	11,002	298	11,056	298
ローソン・エティエム・ネットワークス	8,591	160	8,591	160
イオン銀行	1,661	24	1,818	27

※東日本大震災の影響により休止中のキャッシュサービスコーナー、ATMを含みます。

※ローソン・エティエム・ネットワークスの宮城県内の数値は当行管理分のみ。

以下の提携金融機関ATMでは、平日お引出し手数料無料で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。

《平日お引出し手数料無料で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で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・詐取および振り込み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、営業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116カ店／118台設置しております。(平成23年2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8時)まで延長しております。

■休日におけるお客さまのトラブル対応

偽造・盗難キャッシュカード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。

お通帳、キャッシュカード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】

※A T M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、店舗にご来店いただかなくとも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、振込が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。

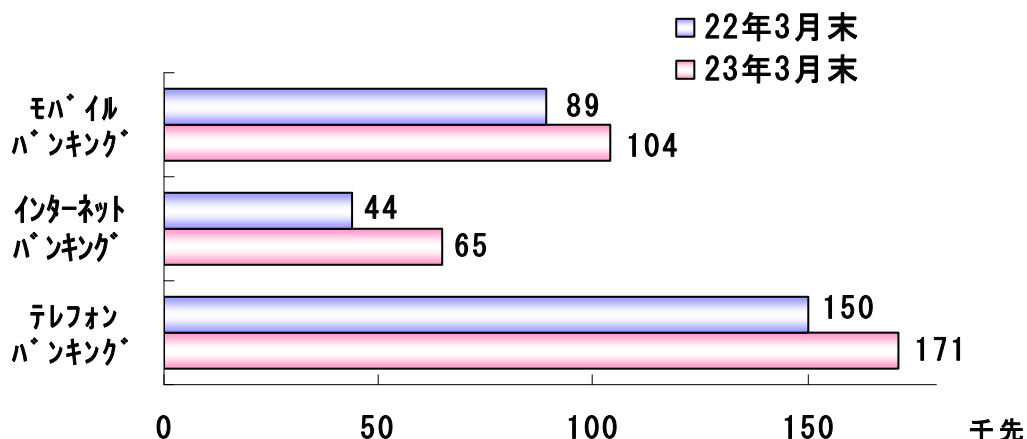
◆インターネットバンキング

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、電子マネー取引が急拡大するなか、「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》

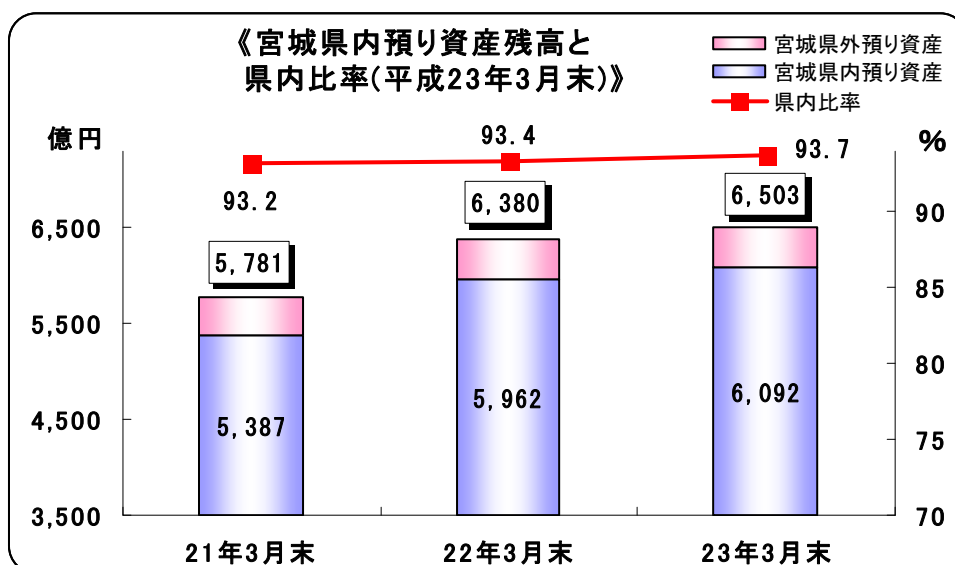
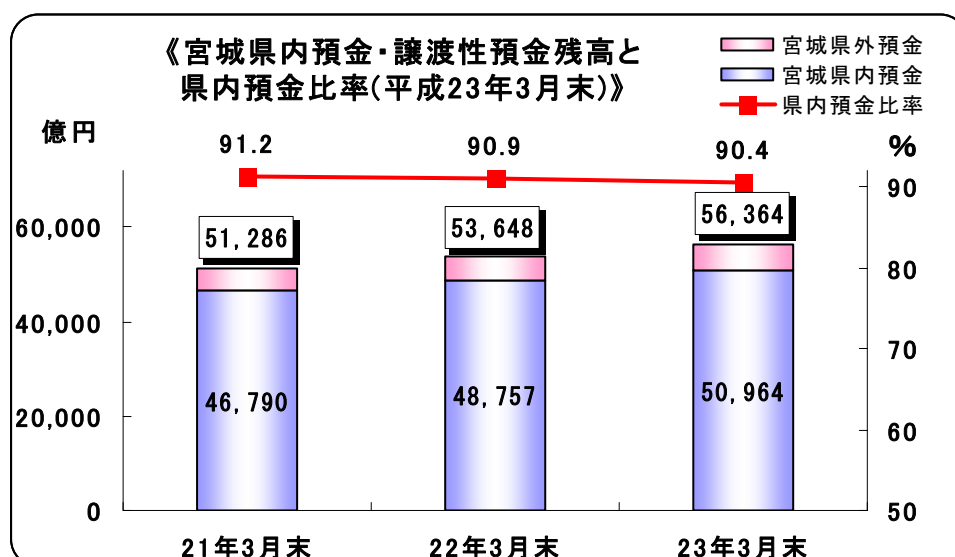


※モバイルバンキング、インターネットバンキング会員は、入会の条件として、テレフォンバンキング会員である必要があります。

(2) 預金業務等

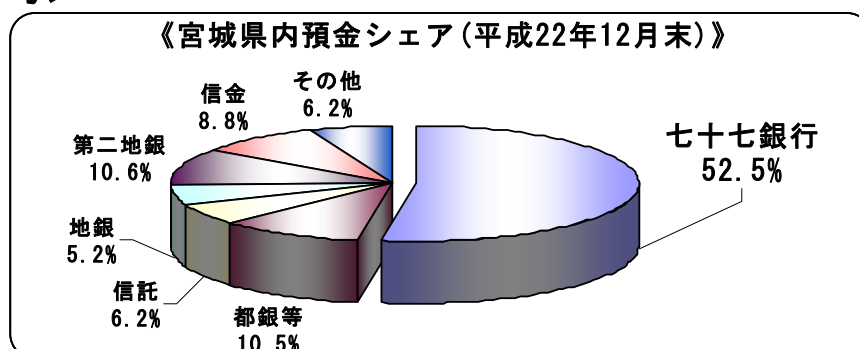
■宮城県内の預金等の取引の状況

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52.5%（平成22年12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>

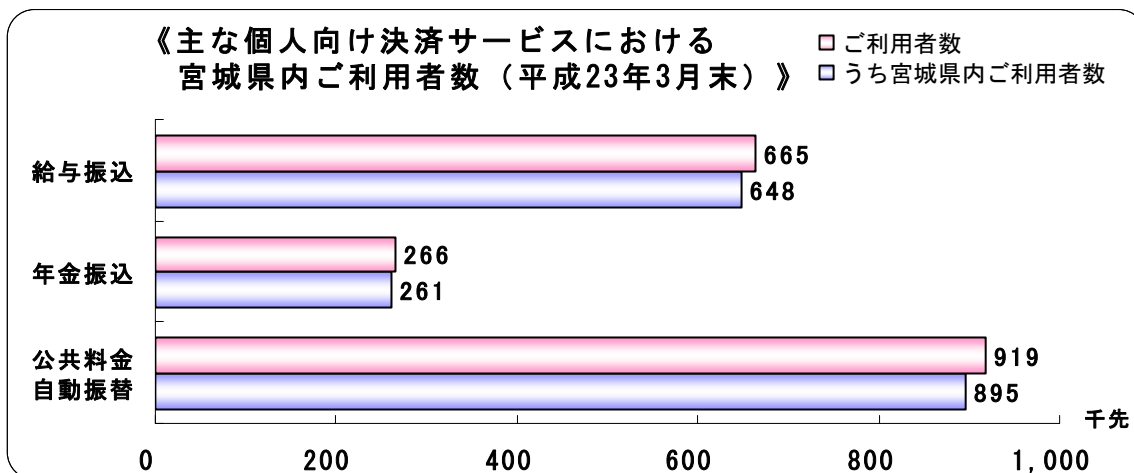


※ゆうちょ銀行、農漁協は含まれておりません。

(3) 決済サービス

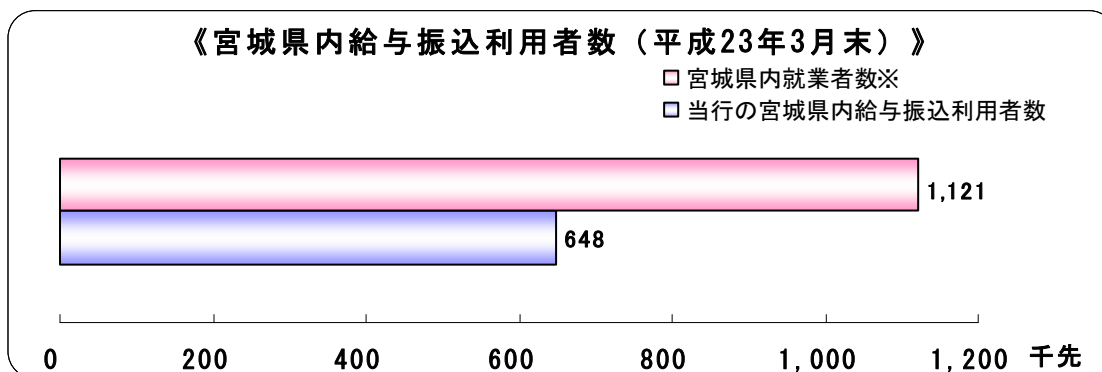
■主な決済サービスの宮城県内利用状況

個人のお客さまにご利用いただく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。

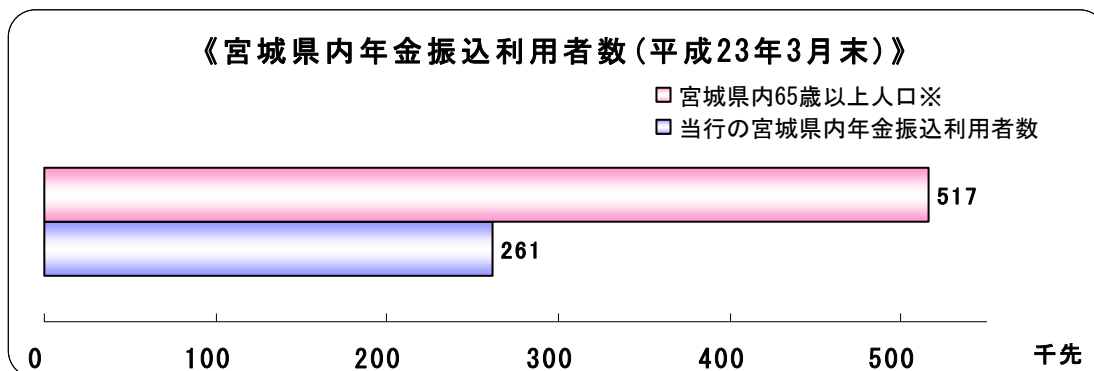


■給振・年金振込利用者の当行利用状況

当行の口座を利用して給与を受取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皆さまは、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する著名な講師による政治・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のセミナー、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います。

《講演会・研修会の実績（平成22年度）》

夏季経済講演会	平成22年7月、公益財団法人七十七ビジネス振興財団との共催で開催しました。講師にBNPパリバ証券会社東京支店経済調査本部長チーフエコノミストの河野龍太郎氏をお招きし、「日本経済の見通し」と題して講演いただきました。当日は地域の皆さま約200名に参加いただきました。
新春講演会	平成23年1月本店にて、白鷗大学法学部教授の福岡政行氏をお招きし、「激動の2011年 政局をよむ」と題して講演いただきました。当日は約500名にご参加いただきました。
地域振興部長等による講演会	お取引先企業など28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22年4月、本店ほか4会場にて計7回開催しました。参加人数は約440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12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」(年11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」(年3回実施)

宮城県内約850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、分析結果を公表しています。

○タイムリーなテーマ等についての調査・公表

平成22年度は、「宮城県の半導体製造装置製造業の概要と進出企業の経済的インパクト」について調査し、調査月報2010年7月号に掲載しました。



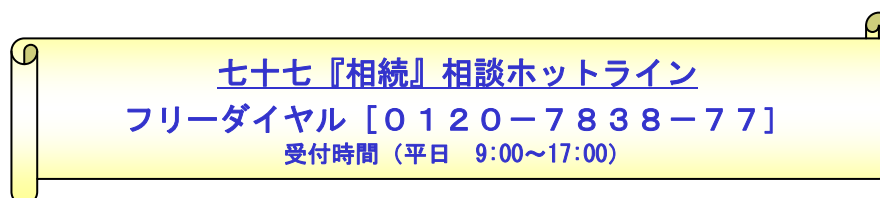
◆七十七『相続』相談ホットライン

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22年度）》

（単位：件）

法律 409	税務 122	その他 250
--------	--------	---------



◆年金講演会、相続セミナーおよび資産運用セミナー等の開催

お客さまに公的年金や相続についてご理解を深めていただくために、年金セミナーや相続セミナーを開催しています。

また、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、投資信託セミナーを開催しています。

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。

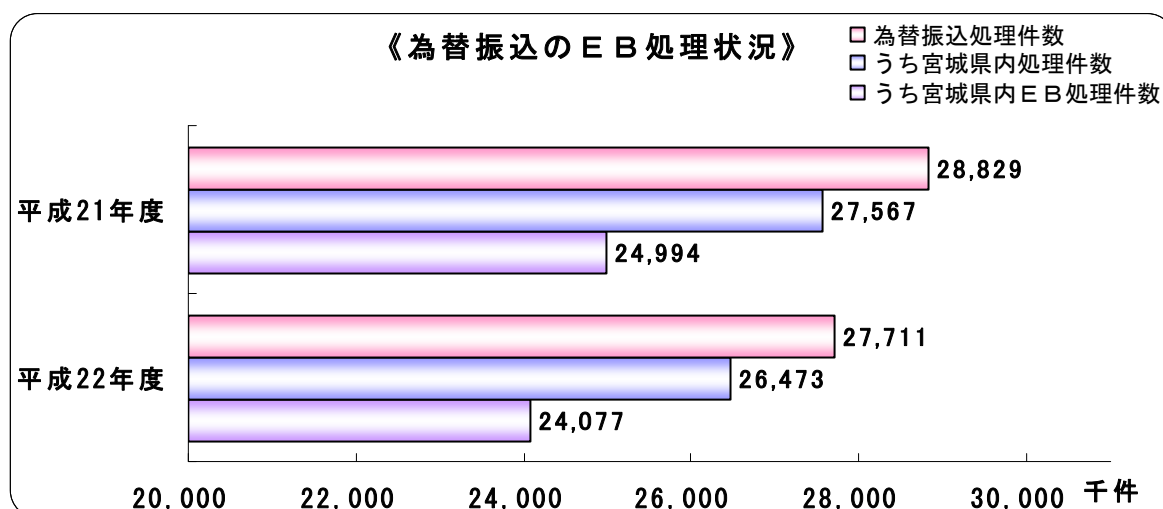
《各種セミナー等の開催状況(平成22年度)》

	年金講演会 (うち休日開催)	資産運用セミナー (うち休日開催)	投資信託セミナー	相続セミナー (うち休日開催)
開催回数	4回 (1回)	66回 (27回)	6回	5回 (1回)
開催場所	本店ほか2カ所	長町支店ほか 18カ所	トトリヤン仙台	エアリ相談プラザ ほか3カ所
参加人数 (累計)	135名	636名	684名	65名

■ E B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(E B)等を推進しています。インターネットバンキングなどのE B媒体やA T M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A T M、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。



《 F B契約先数（平成23年3月末） 》

(単位：先)

(単位：元)					
F B 契約先数	セブンメイト・ セブンメイトPC		セブンメイト W e b		
	うち宮城県内	うち宮城県内	うち宮城県内	うち宮城県内	うち宮城県内
16,686	15,555	2,986	2,897	9,658	9,140

■ 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をポイントに換算し、合計ポイント数に応じてコンビニA T M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得点を提供する、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ヶ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ます。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、A T M、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。

◆ 保障性保険商品の取扱店拡大

多様化するお客さまのニーズにお応えするとともに、お客さまの利便性向上をはかるため、平成22年10月より、医療保険・がん保険の取扱店を、一部の出張所(注)を除く東北地区の全営業店および札幌支店に拡大しました。

注：J R仙台出張所、長町南出張所、加茂出張所、仙台空港出張所ではお取り扱いしておりません。

■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3月末)》

リース契約先数(先)	うち宮城県内(先)	
	うち宮城県内(先)	同比率(%)
3,629	3,345	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3月末)》

	七十七カード 個人会員数(人)	うち宮城県内(人)	
		うち宮城県内(人)	同比率(%)
J C B	124,679	115,655	92.8%
V I S A	46,986	44,006	93.7%
M a s t e r	2,350	2,181	92.8%
合 計	174,015	161,842	93.0%

◆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3月末)》

	受託事業所先数(先)	うち宮城県内(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	26	26	100.0%
その他	5	5	100.0%
合計	108	107	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、以下のようなささまざまな取組みを行っています。

◆身体障がい者補助犬の受入の表示

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、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。

◆音声案内機能付ATMおよび誘導点字ブロックの設置

視覚に障がいをお持ちのお客さまにより便利にご利用いただけるように、152ヵ所（営業店内140ヵ所、営業店外12ヵ所）のキャッシュサービスコーナーに音声案内機能付ATM（注1）を設置しております。うちキャッシュサービスコーナーのある全営業店140ヵ所には誘導点字ブロックも設置しております。（平成23年3月1日現在）

注1. ATMに付属した受話器からの操作誘導音声ガイダンスに従い、受話器に付いたテンキーボタンにて操作ができる機能の付いたATM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2）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対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2. 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。

◆「音声コード」の表示

当行のリーフレット「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ます。

◆視覚などに障がいがあるお客さまとのお取引の際の対応

視覚などに障がいがあるお客さまから代筆による預金引出し等の申出があった場合のお取扱いについては、手続きを定め行内に徹底しております。

◆行員の接客レベル向上に向けた資格取得

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3）」の資格取得（平成23年3月末現在：3名）をすすめております。

注3. 「サービス・ケア・アテンダント」とは、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。

当行では、今後もお客さまに公平な金融サービスを提供するための取組みをすすめてまいります。