

# テラーレベルアップ講座

○検定試験対応：窓口テラー

## 第1分冊：テラーの基本と窓口事務

第1章	テラーの役割と窓口事務 テラーの役割/テラーの心構え/テラーの基本業務と必要な知識/CS向上のために心がけること/事例で学ぶ良い応対/悪い応対/他
第2章	事務取扱いの基本 事務に対する基本姿勢/注意すべき取引や不審な取引のチェック/苦情・クレームへの対応/高齢者取引の基本的なポイント/他
第3章	各種預金取引に関連する業務知識 預金の基本的なしくみ/取引時確認/預金保険制度・預金者保護法/個人情報の保護に関する法律/他
第4章	各種預金取引と事務 当座預金/普通預金/貯蓄預金/通知預金/他
第5章	預金取引に付随する窓口業務 ATMによる取扱業務/公共料金等の口座振替制度/他

## 第2分冊：関連業務と投資信託・保険の知識

第1章	手形・小切手の基礎知識 当座勘定取引とは/手形と小切手の相違点/手形要件とは何か/小切手要件とは何か/他
第2章	為替取引 為替取引について/為替取引の当事者と法律関係/全国銀行データ通信システム/他
第3章	付随業務の知識 代理事務の概要と法的性質/貸金庫・保護預り/他
第4章	投資信託の知識 投資信託のしくみ/投資信託の分類/投資信託のセールス/他
第5章	生命保険の知識 生命保険の種類/定期保険と終身保険/変額保険/個人年金保険/他

## 第3分冊：窓口セールスと相談業務

第1章	テラーの窓口セールス 窓口セールスの考え方とセールスのステップアップ/商品提案/クロージング/家計取引メイン化の推進/他
第2章	各種商品のしくみと応対話法 総合口座/スーパー定期/大口定期預金/期日指定定期預金/国債/信託銀行の商品/他
第3章	個人ローン 個人ローンの重要性和課題/個人ローンの商品性/教育・マイカー・リフォームローン/提携ローンについて
第4章	年金の基礎知識 公的年金のしくみ/老齢年金の受給資格/年金の受取り/年金額の計算方法/年金振込指定/定年退職者と失業給付(基本手当)/他
第5章	相続税・贈与税の仕組み 相続とは/遺言と遺留分/相続税の対象財産/相続税の計算プロセス/贈与と贈与税/他

### わらいと特色

- 窓口担当者として必要な顧客応対、事務取扱いの基本を学習する
- 窓口でのセールス・相談業務の手法を顧客とのトーク例を交えて解説することで、ニーズキャッチからクロージングまで実践的な知識を身につける

期 間●3ヶ月  
添 削●3回  
受講料●15,400円(税込)