

窓口担当者のための事務ミス防止講座

○検定試験対応：—

第1分冊：事務ミスを未然に防止するための対応法

PART1	なぜ事務ミスが起こるのか そもそも「事務ミス」とはいったい何なのか/事務ミスはどんな場面でも起こり得る/ 事務ミスが起こる原因は何なのか/他
PART2	このような方法で事務ミスを防止しよう 業務フロー図で仕事の流れを把握する/チェックリストで事務ミス防止を図ろう/ 応対時の状況を記録に残そう/書類を取り扱う際にはこんな点に留意しよう
PART3	事務ミスは営業店全体で防止しよう 相互協力のもと事務ミスを防止しよう/戸惑っている行職員がいたらサポートしよう/ ダブルチェックで事務ミス防止を図ろう/他
PART4	高齢者取引における事務ミス防止策 細心の注意を払い誠実な対応を心がけよう/高齢者への対応ではこんな点に留意しよう(①意思能力の確認/ ②上席者・家族等を交えた応対/③商品等の説明や会話の仕方/他)

第2分冊：ケース別・事務ミス防止策&再発防止策の立て方

PART1	ケース別に見る事務ミス防止策 ①預金・為替業務での事務ミス防止策行職員による伝票の代筆/ 入金額の誤入力/代理人かどうかの確認を怠った払戻し/預金者に無断で行った残高照会/他 ②融資業務での事務ミス防止策金利タイプの確認漏れ/個人ローンの進捗管理を怠った/他 ③預かり資産業務での事務ミス防止策理由を説明せず行った資産に関するヒアリング/ リスクや費用の説明漏れ/古い書式での申込受付/他 ④その他業務での事務ミス防止策同居親族に対するお客様情報の漏洩/ 休暇前等における不十分な業務の引継ぎ/他
PART2	お客様からのクレームにはこう対応する クレーム発生時の初期対応を押さえよう/来店したお客様へのクレーム対応法/ 電話でのクレームにはこのように対応しよう/金融ADRの仕組みについても押さえよう
PART3	再発防止策はこのように立案しよう ミスの原因を追究し再発防止を図ろう/再発防止策は営業店等で共有しよう/ 他業種も参考にして再発防止策を考えよう

付録

事務ミス防止に役立つオリジナルマニュアルの作り方
マニュアル作成時のポイントや記載内容について事例で解説。

ねらいと特色

- 窓口・渉外担当者が事務ミスを未然に防ぐためのポイントを、豊富な事例を交えて学ぶ
- 顧客のクレームへの対応法や再発防止策の立案、高齢者取引における事務ミス対策などについても解説

期間●2ヶ月
添削●2回
受講料●9,900円(税込)

(注)項目については変更することがあります。