

初級

マンガで学ぶ 遺族の心に寄り添うグリーフケア実践講座

金融財政事情研究会

○検定試験対応：－

第1分冊：相続対応に求められるグリーフケア

第1章	グリーフケアとは 遺族支援の知識体系/多死社会の到来/遺族の苦しみ～死別は人生最大のストレス/ 金融機関におけるグリーフケアの重要性/国内のグリーフケア事情/遺族への望ましい接し方
第2章	トラブル事例に学ぶ遺族心理 忘れる遺族～グリーフの症状/怒る遺族～悲嘆のプロセス/忙しい遺族～手続きに迫られる/ 泣く遺族～感情表出とグリーフワーク/語る遺族～沈黙を恐れない/望ましくない言葉かけ/ 予期せぬ遺族～リスクマネジメントの重要性
巻末資料	今どきの葬儀・墓事情

第2分冊：グリーフケアを踏まえた接遇の実践

第1章	遺族に寄り添う接遇のポイント 心理的に安全な場になる/まずは弔意を示す/通帳は「遺品」として取扱う/わかりやすい説明/ 故人の思い出話/アクティブ・リスニング/死因とグリーフ/情報提供と丁寧なお辞儀
第2章	こんなときどうすれば～難しい遺族への対応 相続手続き完了後のフォロー～記念日反応/ 遺族かもしれない場合の対応～相続手続きに関する問合せ/ 心配な遺族～訪問の際に気を付けたいこと/ 選ばれる金融機関になるために～チームとしての連携
第3章	よりよい接遇を目指して～組織へのグリーフケア浸透 職員同士の話合いの場/組織展開の仕方
巻末資料	知っておきたい葬祭マナー

(注) 項目については変更することがあります。

ねらいと特色

● 相続関連業務の重要性がますます高まっており、グリーフ（悲嘆）に対する理解を深めることで、喪失や悲しみを経験している人々に寄り添い、顧客が安心して相談できる環境を提供するなど、長期的な関係を構築するために必要な相続相談対応力の深化を狙います

期間 ● 2ヶ月 添削 ● 2回

受講料 ● 11,880円(税込)