

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/窓口対応の基本的手順/テラーの一日の活動内容とチェックポイント/事例で学ぶ良い対応・悪い対応
第2章	事務取扱いの基本 事務に対する基本姿勢/窓口事務の基本事項と注意点/注意すべき取引や不審な取引のチェック/窓口で発生する特殊なケース/苦情・クレームへの対応/事故防止と危険防止/ロビーへの目配り・気配り/高齢者取引の基本的なポイント
第3章	各種預金取引に関連する業務知識 預金取引の法的性質/預金の基本的しくみ/取引時確認/預金保険制度・預金者保護法/金融サービス提供法・金融商品取引法/個人情報保護に関する法律
第4章	各種預金取引と事務 普通預金/貯蓄預金/通知預金/定期預金/総合口座/定期積金/ゆうちょ銀行の定額貯金
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/預金利子課税制度と税区分/諸届事務の一般手続き

第2分冊：関連業務と投信・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/配当支払事務/日本銀行歳入代理店事務/他
第4章	投資信託の知識 運用の考え方/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/養老保険/一時払養老保険/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/アプローチ/情報収集/商品提案/断りへの対応/他
第2章	各種商品のしくみと対応話法 総合口座/スーパー定期/大口定期預金/期日指定定期預金/貯蓄預金/決済用普通預金/他
第3章	個人ローン 個人ローンの重要性と課題/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/老齢年金のしくみと年金額/ねんきん定期便/老齢年金の申請から受給まで/障害年金/遺族年金/年金分割/年金生活者支援給付金/他
第5章	相続税・贈与税の仕組み 相続とは/法定相続について/遺言と遺留分/相続税の対象財産/相続税の計算プロセス/他

(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

- 窓口担当者として必要な顧客対応、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 ● 16,500円(税込)