

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

(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・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 ● 11,000円(税込)