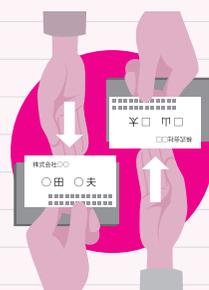


CONTENTS

第1章



プロローグ

マナー編

1 身だしなみ	02
① 基本の身だしなみ	02
② 制服時の身だしなみ	02
③ 身だしなみのチェックリスト(男性編)	03
④ 身だしなみのチェックリスト(女性編)	04
⑤ スーツ購入時のポイント	05
2 挨拶・言葉づかい	06
① さまざまな挨拶	06
② 役職の呼び方	08
③ 社会人としてふさわしい言葉づかい	10
④ 好印象を与える言葉	12
3 仕事(職場)のルール	14
① 始業準備・終業時	14
② 仕事の進め方	16
③ ホウ・レン・ソウ	18
④ 会議や打ち合わせ	20
⑤ 休暇の取り方	21
⑥ 禁止事項あれこれ	22
4 電話	24
① 電話の受け方・取り次ぎ方	24
② 電話のかけ方	26
③ 伝言メモの活用	29
④ ケーススタディ	30
5 接客	34
① 挨拶・名刺の受け渡し	34
② 各種席順	36
③ 来訪者の迎え方	38
④ お茶の出し方	41

CONTENTS



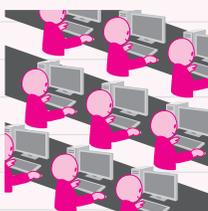
⑤	アポイントの取り方	44
⑥	他社への訪問の仕方	46
⑦	個人宅への訪問	48
⑧	店舗での接客	50
6	文書	56
①	報告書の書き方	56
②	手紙の書き方・封筒の書き方	58
③	文書のやり取りにおけるルール	61
7	コミュニケーション	62
①	聴き方・話し方	62
②	職場の人間関係	65
③	お客さまとのトラブルやクレームにあったら	66

業務編

1	金融機関の業務とその役割	70
①	金融機関の役割	70
②	金融機関の種類	74
2	金融機関の3大業務	76
①	預金業務	76
②	融資業務	78
③	為替業務	80
④	手数料収入	82
3	金融機関で扱う主な商品	84
①	預金商品	84
②	運用商品	86
③	保険商品	89
④	ローン商品	93
4	支店の一般的な仕事	95
①	組織とスタイル	95
②	窓口業務の基本	97



第3章



- ③ 預金業務の基本 99
- ④ 内国為替業務 102
- ⑤ 渉外担当者の仕事 104
- ⑥ 運用相談担当者の仕事 105
- ⑦ 融資担当者の仕事 107
- ⑧ その他 109

5 本部の一般的な仕事 110

知識編

- 1 金融を動かす事柄・指標を知る** 116
 - ① 日本銀行 116
 - ② 金利 117
 - ③ 株価 118
 - ④ 外国為替 119
 - ⑤ 物価～インフレ・デフレ 120
 - ⑥ 代表的な指標 121

- 2 金融機関に関するルールを知る** 123
 - ① 金融機関の自己資本比率規制 123
 - ② 預金保険制度とペイオフ 124
 - ③ マネー・ローンダリングの防止 125
 - ④ 個人情報適切な取扱い 126
 - ⑤ 金融商品の販売にかかるルール 127
 - ⑥ 振り込め詐欺等の防止 128

- 3 経済を動かす社会情勢(トピックス)を知る** 129
 - ① 少子高齢化 129
 - ② 公的年金 130
 - ③ 財政問題 131
 - ④ 経済のグローバル化 132
 - ⑤ 次世代エネルギー 133
 - ⑥ 地球温暖化 134

CONTENTS

コラム

休暇取得のもう1つの意味……………	21
金融機関で働く人のお金の使い方……………	22
さまざまなケースの電話対応……………	33
応接室での名刺交換のポイント……………	36
お酒の席／イベント参加の心構え……………	43
冠婚葬祭の常識……………	45
メンタルヘルスの重要性……………	55
セクハラ・パワハラ……………	64
反社会的勢力との取引排除……………	68
NISA (少額投資非課税制度)……………	83
金融機関行職員に役立つ資格・知識……………	114

おことわり

- 本書で取り上げるマナーのルールおよび各種の規定(程)は、一般的な内容として掲載しています。実際には、勤務先の各金融機関の取り決めに従ってください。
- 本書では、銀行、信用金庫、信用組合など、業態によって呼び名・名称が異なる場合でも、原則として銀行の表記(当行、自行、行内など)に統一しています。また、一般的な名称(社内、社外など)を使用している場合もあります。本書をお読みになる際は、自分が所属する金融機関の表記(当金庫、自金庫、庫内／当組合、自組合、組合内など)に置き換えてご活用ください。

第1章

マナー編



社会人として働く第一歩は、“社会人としてのマナー”を身に付けることから始まります。学生の時には知らなかったことや、間違えて覚えてしまったこともあるかもしれません。最初は戸惑うかもしれませんが、1つひとつ確実に身に付け、社会人の仲間入りをしましょう。

1

身だしなみ

ビジネスシーンではお客さまと一緒に働く人々と良好な人間関係を築いていかななくてはなりません。身だしなみは、仕事に対する誠意や熱意を相手に示す重要なポイントの1つ。格好のよさや美しさより清潔感や感じのよさを追求しましょう。

1 基本の身だしなみ

金融機関は、お客さまの大切なお金を扱っています。お客さまに安心してご利用いただくためには、そこで働く皆さん一人ひとりがお客さまの信頼に足る人間であることを示さなければなりません。そのために必要な身だしなみのポイントが、清潔感と信頼感、機能性です。

おしゃれと身だしなみの違いにも留意しましょう。おしゃれは「自分の好みの服装を自分視点で選ぶこと」、一方、身だしなみは「相手に失礼のない服装を相手視点で装うこと」です。お客さまには老若男女さまざまの方がいらっしゃいます。誰に対しても失礼のないよう、どれくらい着飾るかではなく、どれくらいシンプルに装うかで考えましょう。

注意点
1

清潔感を
意識しよう

スーツの汚れやシワは相手に不快感を与えます。ジャケットのボタンの取れや緩み、ズボンの裾のほつれがないように注意しましょう。

注意点
2

信頼感を
与えよう

なるべくオーソドックスなものを選びましょう。色はグレーかネイビーがおすすめです。女性の場合は、胸元や腕、足元などの露出についても配慮しましょう。

注意点
3

機能性を
重視しよう

汚れが目立たず動きやすいものを選びましょう。女性の場合は、スカートの丈やゆとりで動きやすさが変化します。

2 制服時の身だしなみ

制服は金融機関のイメージを作り出す大切な要素で、多くの行職員が着用することで統一美が保たれます。同じ制服でも着用の仕方によって印象が大きく変わりますので、注意しましょう。

ネームバッジはお客さまから見やすい所定の位置(通常は左胸)に着用し、傾きに注意します。

アクセサリを着用する場合には、ブランドのロゴが目立たないものにしましょう。靴の色は黒・紺など制服にあった色味で、デザインはシンプルなローヒールを選びます。

3 身だしなみのチェックリスト(男性編)

Check 01 髪

- 耳にかからないようにサイドがすっきりになっているか
- 襟足はシャツにつかない長さに保たれているか

Check 03 手元

- 爪が伸びすぎていないか
- 手や爪が汚れていないか

Check 04 足元

- 靴が磨かれているか
- 踵かかとが減りすぎていないか
- 靴の色がスーツに合っているか
- 靴下の素材がビジネス向けか
- 靴下がずり落ちていないか

One Point manner

クールビズ

クールビズとは、28度の室温で快適に働ける軽装を言います。ノージャケット・ノーネクタイが基本ですが、来客時や訪問時にネクタイやジャケットを着用するか否かについては規定に従い、お客さまには必ず一言お断りしましょう。

なお、ジャケットやネクタイを着用しない場合、ベルトやワイシャツが目につきます。ベルトの幅やバックルは適切なものにし、襟元のパリッとしたワイシャツを着用するなど、いつも以上に身だしなみに気をつけることが大切です。

Check 02 顔

- アクセサリーは原則禁止
- 目が充血したり目やにがついていないか
- プレスケアをしているか
- 髭のそり残しや鼻毛が伸びていないか
- 不自然な眉になっていないか
- メガネが汚れていないか

Check 05 スーツスタイル

- ジャケットにシワや汚れがないか
- ボタンが取れたり緩んでいないか
- シャツの襟や袖口が汚れていないか
- シャツにアイロンがかかっているか
- ネクタイが曲がっていないか
- ネクタイの結び目が緩んでいないか
- ズボンに折り返し目がきれいについているか
- ベルトの色はスーツの色に合っているか
- 体型に合っているか
- 裾の長さはちょうどよいか
- ポケットが膨らみすぎていないか
- 流行に流されずにシンプルなものか
- ジャケット・シャツ・ネクタイの色味がマッチしているか
- 色や柄が派手すぎないか

※身だしなみについては一般的なチェック内容を掲載しています。実際には所属する金融機関のルールに従いましょう。

4 身だしなみのチェックリスト(女性編)

Check 01 髪

- 肩より長い髪の毛は束ねているか
- 前髪が目にかからないようにセットしているか
- 髪止めは目立たないシンプルなものを選んでるか

Check 02 顔

- 職場にふさわしい化粧か
(メイクはナチュラルを心がけますが、ノーメイクはマナー違反。チークや口紅の色は明るい印象に見えるものを選びましょう)
- 化粧崩れはしていないか
- プレスケアをしているか
- 香水の匂いがきつくないか
- メガネが汚れていないか

Check 04 手元

- 爪が伸びすぎていないか
- 手や爪が汚れていないか
- マニキュアの色は適正か
- マニキュアが剥けていないか
(窓口でお金を数えたり通帳を確認する際にお客さまの目が行きがちな爪や指先の手入れも忘れずに)

Check 03 アクセサリー

- つけすぎていないか
- 派手すぎないか
- 明らかなブランド物ではないか

Check 05 足元

- 靴が磨かれているか
- 踵が減りすぎていないか
- 靴の色がスーツの色に合っているか
- スーツに合った靴か
- ストッキングはナチュラルな肌色か

Check 06 スーツスタイル

- ジャケットにシワや汚れがないか
- ボタンが取れたり緩んでいないか
- シャツの襟や袖口が汚れていないか
- 襟が開きすぎていないか
- シャツにアイロンがかかっているか
- パンツに折目目がきれいについているか
- スカートの丈が短かすぎないか
- スカートのスリットが深すぎないか
- 体型に合っているか
- ポケットが膨らみ過ぎていないか
- 流行に流されずにシンプルなものか

※身だしなみについては一般的なチェック内容を掲載しています。実際には所属する金融機関のルールに従いましょう。

本書の内容に関する訂正等の情報

本書は内容につき精査のうえ発行しておりますが、発行後に訂正（誤記の修正）等の必要が生じた場合には、当社ホームページ(<http://www.khk.co.jp/>)に掲載いたします。

(ホームページトップ：[メニュー](#)内の[追補・正誤表](#))

金融機関行職員のためのファーストブック[第2版]

～ビジネスマナーと仕事のきほん～

2011年9月30日 初版第1刷発行
2014年9月20日 第6刷発行
2015年2月10日 第2版第1刷発行

編著者 (株)プラチナ・コンシェルジュ
発行者 金子幸司
発行所 (株)経済法令研究会

〒162-8421 東京都新宿区市谷本村町3-21
電話 代表03(3267)4811 制作03(3267)4823

〈検印省略〉

営業所／東京03(3267)4812 大阪06(6261)2911 名古屋052(332)3511 福岡092(411)0805

表紙・本文デザイン／Design Office Notch イラスト／魚住リエコ 制作／北脇美保 印刷／日本ハイコム㈱

©Platinum Concierge,Inc. 2015 Printed in Japan

ISBN978-4-7668-3286-0

“経済法令グループメールマガジン”配信ご登録のお勧め

当社グループが取り扱う書籍、通信講座、セミナー、検定試験情報等、皆様にお役立ていただける情報をお届けいたします。下記ホームページのトップ画面からご登録ください。

☆経済法令研究会 <http://www.khk.co.jp/> ☆

定価は表紙に表示してあります。無断複製・転用等を禁じます。落丁・乱丁本はお取替えいたします。