

ジャケット

ビデオで学ぶ

[実務ポイント] シリーズ

第 1 卷

入門

金融実務

監修 ● 長塚 孝子
収録時間 ● 20分



経済法令研究会

第 **1** 巻 **入門 金融実務**



●実際の場面から実務上のポイントを取りあげて解説



新入職員・パート・派遣職員の

●金融実務の基本「ポイント」をビデオで速習

●お客さまの信頼に応える「ポイント」を重点的に解説



- ◆集合研修の補助教材に!
- ◆店内学習会用の教材に!
- ◆自習用教材に!

●以下続刊／ビデオで学ぶ [実務ポイント] シリーズ

[第2巻] 入門 金融コンプライアンス ◆監修 香月裕爾 税込価格10,500円

[第3巻] 実践 札勘—現金事故防止のために—

◆監修 長塚孝子 税込価格7,350円

●ビデオテープ

ビデオで学ぶ [実務ポイント] シリーズ 第1巻 [入門] 金融実務

◆監修 長塚 孝子 ◆カラー20分 ◆税込価格10,500円

●企画・制作／(株) 経済法令研究会

〒162-8421 東京都新宿区市谷本村町3番21号

☎ (03) 3267-4811(代) FAX (03) 3267-4803

<http://www.khk.co.jp/>

●本ビデオを複製すること、及び著作者に無断で貸貸、上映、放映等、営業を目的として使用することは、法律により強く禁じられています。

●ビデオカセットは強い磁気をおこす機械の近くや直射日光のあたる場所に置かないで下さい。

別冊ガイドブック

ビデオで学ぶ

[実務ポイント] シリーズ

第1巻

入門

金融実務

監修 ● 長塚 孝子
収録時間 ● 20分



経済法令研究会

ビデオで学ぶ

[実務ポイント] シリーズ

1

入門

金融実務

目次

- ポイント① あなたは金融機関の顧客として
お客さまと接していますか?4
- ポイント② 基本的な心構えと仕事の進め方
を理解していますか?12
- ポイント③ 事務ミスの未然防止を
心がけていますか?15
- ポイント④ 苦情・トラブル対応を
心がけていますか?16

はじめに

このたびは、ビデオで学ぶ「実務ポイント」シリーズ・第1巻「入門 金融実務」をご購入いただき、まことにありがとうございます。

金融機関の業務は、預金業務のほか、内国為替・外国為替業務、融資・ローン業務、国債・投資信託・保険商品といった預かり資産業務など幅広い業務を取り扱っています。これにあわせ、皆さまが担う仕事も、店頭での窓口係（テラー）から後方事務、渉外、ローン、資産運用相談窓口、コールセンター、事務など非常に多岐にわたっています。

正行員・パート行員・派遣行員を問わず、金融機関の各職場で働くスタッフ1人1人が「金融機関を代表する行職員」として重要な役割を担っているといえます。

本ビデオ教材は、金融機関に勤めて間もない方々を主な対象に、マナー・身だしなみからお客様とのコミュニケーション、事務の基本、苦情対応などといった、金融業務への心構えや基礎的な知識への理解を深めていただくための一助として編集いたしました。

学習された皆さまが、金融業務への新たな心構えや金融実務の基礎的な知識を習得され、「お客さまから喜ばれ、深く信頼される」行職員となられますよう、切に願ってやみません。

経済法令研究会



本教材の効果的な使い方

●学習教材として

仕事の空いた時間や営業時間外、自宅などでビデオを視聴し、ビデオの内容を理解しましょう。一度に最初から最後まで観ることもできますが、各ポイントは約5分で編集してありますので、ポイントごとに見ることも可能です。「習慣の力は偉大である」というローマの格言のとおり、たとえ1日5分でも仕事や家事などの合間に繰り返し観ることで大きな知識を得ることができます。

さらに、このガイドブックを通勤時間等に読めば、ビデオ内容の理解・記憶をさらに深めることができます。

●集合研修の補助教材として

集合研修前後の予習・復習用、もしくは研修時の確認用に活用しましょう。集合研修の前にビデオを観ておけば研修内容をスムーズに理解することができます。また、研修後にビデオを観れば研修内容を振り返ることができます。

●店内学習用教材として

店内、各部で行われる小グループでの学習会資料として活用しましょう。ビデオを観た後、グループ内で感想や質問を話し合ったりお互いの体験談を語り合えば、理解もさらに深まるでしょう。

ポイント①

あなたは金融機関の顔として お客さまと接していますか？

1. CSとサービス

CS (Customer Satisfaction) とは「顧客満足」と定義され、お客さまの満足感を高めることによって、取引の継続や定着を図り、根強いファンづくりと取引のメイン化を目指すものです。「提供する商品やサービスの内容を評価するのはお客さま」という考え方で、品質等サービスの向上に取り組むことが大切です。

2 顧客満足の向上

顧客満足には、次のような「本質的サービス」と「付加価値的サービス」があり、この2つのサービスが両輪として機能することが大切です。顧客満足を高めるためには、それぞれの輪を大きく膨らませることです。

「本質的サービス」は、最低限守らなければならない当たり前の要素が多く、これが守られていないと、お客さまのマイナス評価要因ともなります。

また、「付加価値的サービス」は、お客さまの満足度アップにつながるプラス評価要因として作用します。

日頃から、挨拶は「明るく大きな声で」、応対は「親切・丁寧に」などと、繰り返し徹底されていますが、意外とお客さまの不満は「応対・態度」にあることに留意してください。つねにお客さまから見られているという意識をもって業務に取り組むことが大切です。

感じの良い対応とは

- ① いつも笑顔で明るくいきいきとしている。
- ② ハキハキと明るく態度が良い。
- ③ 差別なく公平に親切、丁寧である。
- ④ 感謝の気持ちが形式的な言葉だけでなく、態度にあらわれている。
- ⑤ お客様の身になって相談を受け、アドバイスする。
- ⑥ お客様のことをよく覚えて、気さくに話しかける。
- ⑦ お詫びの言葉に心から申し訳ないという誠意があらわれている。
- ⑧ ちょっとした気配り、心配り、思いやりがある
- ⑨ 聞き上手である。
- ⑩ 処理時間のかかるものは、あらかじめ待ち時間を伝える。

CSにつながるサービス

本質的サービス

- ・信用
- ・信頼
- ・確実
- ・ミスがない
- ・公平
- ・便利
- ・商品
- ・機能が豊富
- ・知識
- ・金融情報の提供

付加価値的サービス

- ・親切
- ・丁寧
- ・表情
- ・言葉
- ・誠意
- ・態度
- ・親しみ
- ・感謝
- ・熱意