

# Prologue

プロローグ

今まさに、社会人として、新たな一步を踏み出そうとしている皆さん。大きな期待と不安が入り混じった複雑な感情を抱いているのではないのでしょうか。この本では、金融機関で働こうとしている新入行職員・内定者の皆さんに、最低限知っておいてほしいマナーや、金融機関の業務の概要、経済・金融に関する知識をご紹介します。これを実践していただければ、きっと金融機関行職員として、幸先の良いスタートを切ることができるでしょう。

さて、本題に入る前に、そもそも「働く」ということにどういう意味があるのかについて、考えてみたいと思います。私は常々、仕事をするには大きく4つの意味があると考えています。

1つ目は、「生活の糧」、すなわちお金を稼ぐことです。いきなりこう書くと、なんとなく卑しいイメージがするのでしょうか。いいえ、それは違います。社会人たるもの、原則として自立した存在であることが前提となります。生きていくためにはどうしてもある程度のお金が必要になるので、収入を得ることは働くことの大きな目的の1つと言えるでしょう。報酬(給料)を得ることは、また、それだけの成果や責任を求められることでもあります。この点が、学生時代のアルバイトや趣味とは大きく異なるところです。

2つ目は、「自己実現」。能力や得意分野を活かして人生の目標を達成することも、仕事の意味の1つです。自己実現は趣味や子育てなどでもできますが、仕事は他人からの評価をもらいやすいという点で、自己実現の手段に適しているといえるでしょう。

ところで皆さんは、これからの人生でどれくらいの時間働くか、考えてみたことがありますか。仮に1日8時間、大学卒業後60歳まで働くと仮定すると、約8万時間にもなるのです。特に平日は、起きている時間のほとんどを仕事に捧げることに。この膨大な時間を活かさずして、人生を輝かせることができるかと考えれば、自分の価値観に照らして良い仕事をするのがいかに重要かを実感できるでしょう。

3つ目は、「組織・チームへのロイヤリティ(忠誠心)」です。会社員になるということは、組織の一員として、組織の目標達成のために働くことが重要になります。皆さんが受け取る報酬は、組織に貢献したことへの「対価」にほかなりません。組織で働く以上、自分が属する組織やチームの目標を共有し、その中で自らが果たすミッション(役割)を常に意識して行動することが重要です。

職場は、気の合う友達、価値観の似た仲間が集まるサークルなどとは違います。厳しい上下関係をもとにした縦社会の中で、自らの立場をわきまえつつも、自分にできる精一杯のことを積極的に行っていくことが必要です。

そして4つ目は、「社会貢献」。企業の目的は、利潤の追求と言われます。しかし、単に業績を上げ、利益さえ得られれば良いというわけではなく、それがより良い社会を築くことにつながっていることも重要です。特に、経済のインフラとしての機能を果たす金融機関は公共性が強いので、自分の業務が直接・間接に社会にどう役立っているかを意識し続けることで、仕事に対する高いモチベーションや誇りを維持しやすくなるでしょう。

命の次に大切ともいわれるお金を扱う金融機関の行職員に対しては、お客さまの期待や信頼が大きく、裏を返せば、それだけ厳しい目でも見られています。そのため、「金融機関行職員らしさ＝信頼・信用」であることを肝に銘じ、行動するよう心がけましょう。

このたび、本著は第3版の刊行となりました。

2011年の初版発行当時に比べ、金融機関を取り巻く環境やその役割は一変し、そこで働く人に求められる能力・知識も大きく様変わりしています。本「第3版」の改訂では、これから社会に出る皆さんにとって、どのような時代環境となっても役立つ「礎」の知識とともに、昨今の社会情勢を反映したフレッシュな情報をお届けすることを意識しました。

ぜひ、今後の大いなる活躍のため、お役立ていただければ幸いです。

2019年8月

生活経済ジャーナリスト

**和泉 昭子**

(総監修)

# CONTENTS

## 第1章



## プロローグ

# マナー編

<b>1 身だしなみ</b> .....	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
<b>2 挨拶・言葉づかい</b> .....	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
<b>3 仕事(職場)のルール</b> .....	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
<b>4 電話</b> .....	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
<b>5 接客</b> .....	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



高役職・上座



## 第2章

外貨両替  
できます



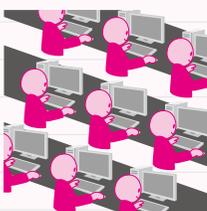
- ⑤ アポイントの取り方 ..... 44
  - ⑥ 他社への訪問の仕方 ..... 46
  - ⑦ 個人宅への訪問 ..... 48
  - ⑧ 店舗での接客 ..... 50
- 6 文書** ..... 56
- ① 報告書の書き方 ..... 56
  - ② 手紙の書き方・封筒の書き方 ..... 58
  - ③ 文書のやり取りにおけるルール ..... 61
- 7 コミュニケーション** ..... 62
- ① 聴き方・話し方 ..... 62
  - ② 職場の人間関係 ..... 65
  - ③ お客さまとのトラブルやクレームにあったら ..... 66

## 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 第4次産業革命 ..... 133
  - ⑥ SDGs と ESG 投資 ..... 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
障がい者の差別解消に向けて……………	55
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
資産形成をサポートする税制優遇制度……………	83
マイナンバー制度……………	114
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。

# 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。

## 7 個人宅への訪問

### 自宅訪問時の配慮事項

個人宅を訪問する場合には、会社を訪問する以上の配慮が必要になります。お客さま一家の生活時間を優先し、忙しそうな時間帯を避け、長居もしないよう気をつけます。こちらからアポイント時刻を提示する場合には、食事時を避けます。平日の午前10～11時、午後3時前後が望ましいでしょう。また、念のため訪問の1時間くらい前に確認の電話を入れると確実です。

会社訪問と異なり個人宅を訪問するときには、先方を慌てさせてしまうことのないよう約束の時間より前には訪問しないようにします。

### 訪問の流れ

#### 1 インターホンを押し、所属と名前を名乗る

コートや手袋などを脱いでからインターホンを押し、「〇〇銀行の佐藤と申します、本日3時にお約束をいただいております」と所属や名前を名乗ります。



#### 2 玄関に上がる

正面を向いて靴を脱ぎ、玄関に上がってから脱いだ靴を揃えます。このとき、靴の中敷きや靴下・ストッキングが汚れていると目立ちます。靴を脱ぐことを前提に準備をしておきましょう。もしスリッパをすすめられたら、相手のほうに向き直ってから履きます。



#### 3 室内に上がり挨拶と用件を伝える

家にあがるようすすめられたら「失礼いたします」と言って入ります。居間に通されたら、まずは手荷物を床に置き、「本日はお時間をいただきありがとうございます」と感謝の気持ちを伝え、案内された場所に座ります。



#### 4 手土産のある場合

袋から出して向きを先方に向けて「皆さんで召し上がってください」と言いながら両手で渡します。

#### 5 辞去

用件が済んだら「そろそろ失礼いたします」と言って席を立ちます。

# 6

## 文書

ここでは、「書く」ことを中心に学びます。一人前の社会人として認められるためには、報告書をはじめとする文書作成がスムーズにできること、礼儀正しい手紙が書けること、加えて、文書管理ができることが欠かせません。早い時期に身につけておきましょう。

### 1 報告書の書き方

#### 文書を作成する目的

仕事の間では、簡単な約束事であっても文書にするのが原則です。口頭だけのやりとりでは、聞き間違えることも少なくないからです。たとえば、「1(いち)」と「7(しち)」を聞き違えると、どうなるでしょう。単純な間違いですが、時として大きなトラブルに発展することが、容易に想像できます。このようなことを防ぎ、正確な意思疎通を行うためにも、文書の作成は欠かせないものとなっています。

また、私たちの記憶力には限界があります。おそらく皆さんも、「聞いたはずの話の内容を忘れてしまった」という経験をしたことがあるでしょう。そのようなとき、聞いたことを文書の形で残していれば、後の確認手段として役立ちます。まれに、「聞いたこと自体を忘れてしまった」ということも起こり得ますが、このような場合であっても、これが文書の形で残っていれば、「確かにこのような話をした」という証拠になるでしょう。このほか、文書は職場内外のさまざまな部署で働く人たちに、同じ内容を一度に伝達するうえで役立ちます。

#### 報告書に記載すべきこと

報告書を作成する際は、「誰に」、「何を」報告するのかを意識し、事実を正確に伝えること、そして、その説明を行うことを心がけるようにします。報告にあたっては、ホウ・レン・ソウの項目(18頁参照)で学んだ5W3Hを意識して、要点を整理するとよいでしょう。そうすることで、報告すべき内容が漏れにくくなります。

そのほか、取引先の動向がわかるなど、上司の判断やその指示に影響を与えると思われる情報については、気を利かせて報告書に盛り込むようにしましょう。たとえ雑談の最中とはいえ、取引先から「最近、ほかの金融機関の人間がよく顔を出すようになってね」などと言われたら要注意です。こういった報告は、現場を知っている担当者にしかできないからです。場合によっては、訪問回数を増やすなど、よりきめ細かなフォローを行うような指示をされることもあるでしょう。

報告書には、日報、週報、月報といった定期的な提出を要するものをはじめ、会議報告書、出張報告書、クレーム報告書などのように、必要に応じて提出するものもあります。いずれも、提出のタイミングが大切ですから、迅速な提出を心がけてください。

## 金融機関の3つの役割

金融機関の主な役割は、「資金仲介機能」「資金決済機能」「信用創造機能」の3つです。

### ○ 資金仲介機能

資金仲介とは、お金が余っている人(貸し手)とお金が足りない人(借り手)の間に入って、その仲をとりもつことをいいます。銀行をはじめとする金融機関は、余っているお金を受け入れる預金業務と、資金が不足している先への貸出業務を行うことで、資金仲介の機能を果たしています。

たとえば、どんなによい建築プランがあったとしても、お金が足りなければ家を建てることはできません。すばらしいアイデアをもった企業があったとしても、資金なしにそれを商品化することは難しいでしょう。

このようなとき、金融機関がお金を融通することができれば、多くの個人や企業の夢をかなえることが可能になります。貸し手と借り手を結び付けて資金を融通する金融機関の役割は、とても重要だということがおわかりいただけると思います。

図表2-2は、金融機関が、お金が余っている人(貸し手)から預金として資金を受け入れ、お金が足りない人(借り手)へ融通する流れを示したものです。貸出によって得た利子は、必要なコストなどを差し引いたうえで、貸し手(預金者)へ還元されます。金融機関は、貸し借りの仲立ちをするにあたって、貸し手には利子を支払い、借り手からは利子を受け取ります。この支払う利子と受け取る利子の差額が、金融機関の中心的な収益となっているわけです。

皆さんも、お年玉やアルバイトで貯めたお金を、金融機関に預けた経験があることでしょう。そのときに利子も受け取りましたよね。これからは、個人的に必要に応じて住宅ローンや教育ローンなどで、お金を借りることがあるかもしれません。お金を借りるわけですから、利子を支払うことになります。

また、多くの企業は、事業に必要な設備投資資金や運転資金などを金融機関からの借り入れで賄っています。

このように、金融機関は、資金の仲介サービスを通して資金を融通することに役立っているのです。

図表2-2 資金仲介のイメージ



## 5 物価～インフレ・デフレ

物価は、財やサービスの平均的な価格のことをいいます。物価が全般的かつ持続的に上昇し、相対的にお金の価値が下がることを「インフレーション(インフレ)」、物価が下落することを「デフレーション(デフレ)」といいます。景気と物価の関係をみていきましょう。

### 景気と物価の関係

一般的に、景気が良くなると物やサービスの買い手が増えるので、需要と供給の関係から物価は上昇します。インフレ傾向が強くなると、価格が上がらないうちに早く物を買おうという動きが強まります。なかにはお金を借りて物を買おうという人も出てくるため、金利は上昇傾向となります。反対に、景気が悪くなって皆が物を買わなくなると、物価が下がり、金利も下がることになるのです。

一見すると、消費者にとって物価が下がるのはうれしいことですが、行き過ぎた物価の低迷は企業の収益を圧迫し、設備投資を調整したり、従業員の給料や雇用に悪影響を与えたりすることになります。日本では長い間デフレ状態が続いていましたが、大規模な金融緩和などによってデフレ脱却の兆しが見え始めています。

景気好転 ⇒ 物価上昇 ⇒ 金利上昇  
景気悪化 ⇒ 物価下落 ⇒ 金利下落

### 物価の見方

このように、景気と物価は密接な関係にあることから、物価の動向を指数化して総合的にみることによって、経済の動向を把握することが可能です。

物価指数は、「企業物価指数」と「消費者物価指数」に大別されます。日本銀行が発表する企業物価指数は、企業間での取引価格の動きを総合的にみるもので、国内市場向けの国内生産品を対象とした「国内企業物価指数 (PPI)」、輸出品の価格を対象にした「輸出物価指数 (EPI)」、輸入品の価格を対象にした「輸入物価指数 (IPI)」に分けられます。

一方、総務省が発表する消費者物価指数 (CPI) は、消費者が日常的に購入する財やサービスの価格の動きをみるもので、食料品や電気製品などの財のほか、家賃や授業料といったサービスの価格を含めた総合指数となっています。

消費者物価指数は「経済の体温計」とも呼ばれており、その結果は、日本銀行が金融政策における判断材料として使用しているほか、年金や賃金、公共料金などの改定の参考に使われるなど、官民間問わず幅広く利用されています。

# 3

## 経済を動かす社会情勢 (トピックス)を知る

### 1 少子高齢化

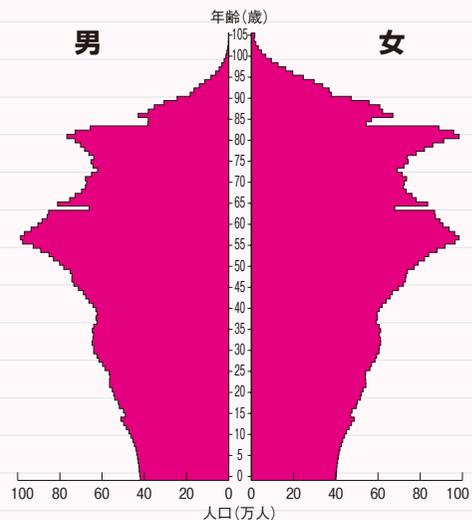
少子高齢化とは、出生率の低下により子どもの数が減少する「少子化」と、総人口のうち65歳以上の割合が増大する「高齢化」とが、同時に進行している状況のことです。ここでは、少子高齢化の現状と、それに伴う経済への影響をみていきましょう。

#### 日本の人口動態

総人口に占める65歳以上の人口の割合が7%以上の社会を「高齢化社会」、14%以上を「高齢社会」、21%以上を「超高齢社会」と呼びます。現在の日本は高齢化率27.7%(2017年)と、「超高齢社会」といえる段階で、平均寿命、高齢者の数、高齢化のスピードという3つの面から、世界一の高齢社会であるともいわれています。

一方、日本は14歳以下の人口の割合が12.3%と、子どもの数が高齢者の数に比べて著しく少ない「少子社会」にもなっています。また、1人の女性が一生涯に産む子どもの平均数である「合計特殊出生率」は1.42(2018年)。近年は人口を維持するための2.08程度を大幅に下回る状況が続いており、2007年以降、総人口も減少に転じています。

図表3-4 2030年に予想される  
我が国の人口ピラミッド



(国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成29年1月推計)」より)

#### 人口動態と経済の関係

経済成長率は、人口の増加率と1人当たり生産額の増加率ではかられるため、人口減少は経済成長にマイナスに働きます。高齢化の進展は、労働力の低下につながり、企業の生産活動が停滞し、1人ひとりの生活水準が低下する懸念もあります。また、貯蓄を取り崩す傾向にある高齢者の割合が増えることで、貯蓄率の緩やかな低下が見込まれます。

年金や医療・介護といった社会保障制度への影響も甚大です。たとえば日本の年金制度は、現役世代が高齢者世代を支える仕組みになっているため、人口構成が変化すれば、給付と負担のバランスが崩れ、年金財政は悪化します。

こうした事態は国民の将来不安を増大させ、消費へまわるお金を減少させることから、経済がさらに停滞する悪循環にもなりかねません。

## 編著者紹介

(株)プラチナ・コンシェルジュ <http://www.pt-con.jp/>

マネーとキャリアに関するコンサルティング会社。

ファイナンシャル・プランナー、キャリアカウンセラー、アナウンサー、元テラー、元CAなどの専門家が所属し、金融機関・販売代理店などに対するコンサルティングのほか、さまざまな階層・分野の研修やCS調査を行う。本書の執筆者が講師を務める「言葉づかい」や「ビジネス文書」などのeラーニングも提供している。



(株)プラチナ・コンシェルジュ代表

**和泉 昭子**

*Akiko Izumi*

生活経済ジャーナリスト / 1級ファイナンシャル・プランニング技能士 / CFP®

新聞・テレビや講演、個人相談などを通じて、マネー&キャリアの情報を発信。金融機関においては、顧客および優績者向けに資産運用やライフプランをテーマとした講演を行うほか、リーダーシップ、モチベーションアップ、預かり資産、女性活躍推進などの研修を多数展開している。



**久谷 真理子**

*Mariko Kutani*

1級ファイナンシャル・プランニング技能士 / CFP® / 公認不動産コンサルティングマスター

大学卒業後、都市銀行において個人融資業務を担当。FP資格取得後は、資金計画、不動産、相続等の相談及び実行支援を行う。得意なテーマは、住宅ローン設計、住まいの見直し設計、相続対策設計など。実務経験を生かした研修も行っている。



**石橋 枝吏乃**

*Erino Ishibashi*

キャリアカウンセラー / WECOP 認定ホスピタブルビジネスマナートレーナー

国際線客室乗務員の経験とキャリアカウンセラーとしてのスキルをもとに、ホスピタリティ&マナー、モチベーションアップ、マネージメントスキル研修などを展開。筑波大学大学院教育研究科カウンセリングコース修了。私立大学でキャリアの講座を担当。



**橋谷 能理子**

*Noriko Hasbitani*

フリーキャスター / コミュニケーション講師 / 東京女子大学非常勤講師

長年、報道番組でキャスターとして活躍、現在は「サンデーモーニング」(TBS)出演中。日本語講師資格を取得し外国人留学生に日本語を教えるほか、コミュニケーション講師として立教大学、東京女子大学で教鞭を執り、講演・セミナーも行う。著書に「伝わる力」(プレジデント社)。



**中島 啓子**

*Keiko Nakajima*

1級ファイナンシャル・プランニング技能士 / CFP® / BCB ファシリテータ / キャリアカウンセラー

都市銀行にて相談窓口を担当後、FPに転身。顧客と信頼関係を築くためのコミュニケーションプログラムを取り入れた、金融機関研修を幅広く展開。得意なテーマは「テラー研修」「CS向上研修」「セールス力強化研修」「預かり資産研修」「女性活躍推進研修」など。



**國場 弥生**

*Kuniba Yayoi*

ファイナンシャル・プランナー

早稲田大学院ファイナンス研究科修了。証券会社勤務時に個人向けの資産運用アドバイスを行う。FP転身後は、個人相談、書籍や雑誌・Webサイト上での執筆活動を幅広く行っている。



**高橋 忠寛**

*Takahashi Tadabiro*

CFP® / 日本証券アナリスト協会検定会員(CMA)

メガバンクにて法人営業や富裕層向け相続ビジネスを経験。その後、外資系金融機関に転職し、資産運用相談業務を中心に保険やローンなど幅広い個人向け金融商品の販売に携わる。顧客向けセミナーでは講師を務め、資産運用の基礎について解説。



**小松 英二**

*Eiji Komatsu*

CFP® / 経済アナリスト

日本銀行勤務を経て2007年にFP事務所を開業し、資産運用、相続対策を中心に相談業務を行う。生活者向けセミナー、企業の社員研修なども多数展開。テーマは金融マーケットや社会保険改革の動向から、ライフプラン、住宅ローン設計などの生活密着型まで多様。

---

## 金融機関行職員のためのファーストブック[第3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	編著者	(株)プラチナ・コンシェルジュ
2014年9月20日	第6刷発行	発行者	志 茂 満 仁
2015年2月10日	第2版第1刷発行	発行所	(株)経済法令研究会
2018年4月30日	第6刷発行		
2019年9月20日	第3版第1刷発行		
2020年9月20日	第2刷発行		

〒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  
<https://www.khk.co.jp/>

〈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／西牟田隼人 印刷・製本／日本ハイコム㈱

---

©Platinum Concierge,Inc. 2019 Printed in Japan

ISBN978-4-7668-3414-7

☆ 本書の内容等に関する追加情報および訂正等について ☆

本書の内容等につき発行後に追加情報のお知らせおよび誤記の訂正等の必要が生じた場合には、  
当社ホームページに掲載いたします。

(ホームページ [書籍・DVD・定期刊行誌 TOP](#) の下部の [追補・正誤表](#))

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。