

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。自身の「成長」を実感しやすいのも、キャリア開発の場面です。

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9万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に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。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4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大きく変わっており、そこで働く人に求められる能力・知識もそれに応じて変化が進んでいます。本「第4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。

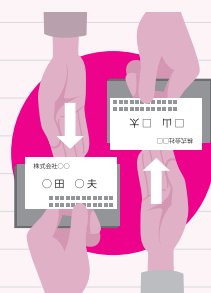
2024年3月

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

1 身だしなみ	02
① 基本の身だしなみ	02
② 身だしなみのチェックリスト(男性編)	03
③ 身だしなみのチェックリスト(女性編)	04
④ 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
⑤ アポイントの取り方	44

CONTENTS



- 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

8 オンラインでのマナー 69

- ① 対面時と同じような環境作り 69
- ② 対面では起こり得ない事態を防ぐ 70
- ③ 双方向のやり取りへの配慮 70

業務編

1 金融機関の業務とその役割 74

- ① 金融機関の役割 74
- ② 金融機関の種類 78

2 金融機関の3大業務 80

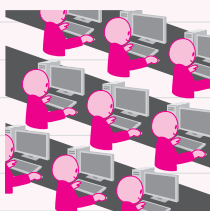
- ① 預金業務 80
- ② 融資業務 82
- ③ 為替業務 84
- ④ 手数料収入 86

3 金融機関で扱う主な商品 88

- ① 預金商品 88
- ② 運用商品 90
- ③ 保険商品 93
- ④ ローン商品 97



第3章



4 支店の一般的な仕事	99
① 組織とスタイル	99
② 窓口業務の基本	101
③ 預金業務の基本	103
④ 内国為替業務	106
⑤ 渉外担当者の仕事	108
⑥ 運用相談担当者の仕事	109
⑦ 融資担当者の仕事	111
⑧ その他	113

5 本部の一般的な仕事	114
--------------------------	-----

知識編

1 金融を動かす事柄・指標を知る	120
① 日本銀行	120
② 金利	121
③ 株価	122
④ 外国為替	123
⑤ 物価～インフレ・デフレ	124
⑥ 代表的な指標	125
2 金融機関に関するルールを知る	127
① 金融機関の自己資本比率規制	127
② 預金保険制度とペイオフ	128
③ マネー・ローンダリングの防止	129
④ 個人情報の適切な取扱い	130
⑤ 金融商品の販売にかかるルール	131
⑥ 振り込み詐欺等の防止	132
3 経済を動かす社会情勢(トピックス)を知る	133
① 少子高齢化	133
② 公的年金	134
③ 財政問題	135
④ 決済の多様化	136
⑤ 第4次産業革命	137
⑥ SDGsとESG投資	138

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
金融機関行職員に役立つ資格・知識……………	72
マイナンバー制度……………	118
NISA(少額投資非課税制度)……………	118

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たち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ひとつ。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。装いのポイントは、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び装うこと」、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。

クールビズ

28度の室温で快適に働ける軽装を言います。2005年に、環境省の呼びかけによってスタートした取り組みですが、世間での浸透具合にはばらつきがあります。職場の規定を守るだけでなく、お客さまの様子を見て一言お断りする配慮を忘れずに行いましょう。

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。

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。

2 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

ノージャケット・ノーネクタイが基本のため、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、しわになりにくい素材のものを選んだり、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配ることが大切です。

Check 02 顔

- アクセサリは原則禁止
- 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。

3 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いるか

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

- 爪が伸びすぎているか
- 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

- つけすぎているか
- 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
- 踵かかとが減りすぎているか
- 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
- 襟が開きすぎではないか
- 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

One Point manner

クールビズ

白や淡い色のトップスを着用する場合には、下着の透け対策を忘れずに。ノースリーブやミニスカートなど露出の高い服装、足の指が見えるサンダルも避けましょう。ストッキングは必ず着用します。

※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。

5

接客

接客において重要なのが第一印象です。初対面の相手に対してはもちろん、お付き合いのある方であっても最初が肝心です。上司を顧客に紹介する、来訪者を応接室にご案内してお茶を出すなど一連の流れでイメージトレーニングしておくことで落ち着いて行動できるようになります。

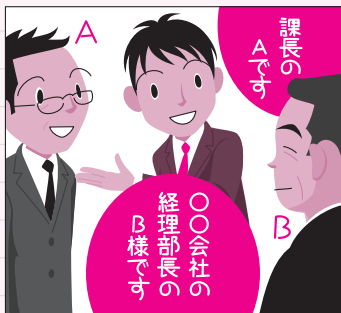
1 挨拶・名刺の受け渡し

紹介順序

失礼のない紹介を行うには、紹介順序に留意する必要があります。原則は、目上の人に対して目下の人を、自行と他社など距離のある相手に対して、自行など近親者から先に紹介します。ただし役職の異なる複数のメンバーを紹介するときには、役職の高い人から順に紹介をする場合もあります。

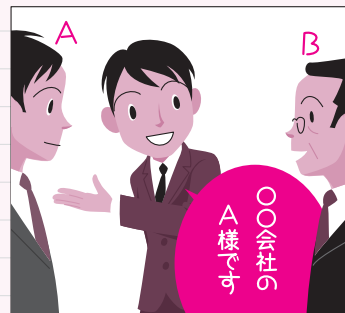
上司(A)と取引先(Bさん)の場合

- ・身内は呼び捨てにします。
- ・丁寧に取引先の方を紹介します。



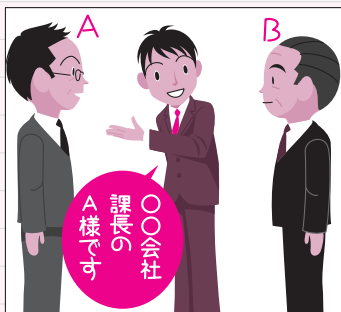
他社同士を紹介する (BさんよりAさんが親しい会社の場合)

- ・親しい会社の方を先に紹介します。



他社同士を紹介する (Aさんが課長で、Bさんが部長の場合)

- ・役職が下の方を先に紹介します。



複数の上司と複数のお客さまの場合

- ・身内から先に役職の高い順に紹介します。
- ・次に先方の方を役職の高い順に紹介します。



お茶の出し方

1. お盆に湯飲み茶碗と茶托、台布巾を置きます。
2. お盆を胸下の高さを持ち、ドアをノックして応接室に入室し、お茶がこぼれないように「失礼いたします」と会釈をします。
3. お盆をサイドテーブルか、なければ応接テーブルの下座側に置きます。
4. 茶托の上に湯飲み茶碗をセットし、お客さまで役職の高い方から、あるいは上座に座っているお客さまから、順に出します。茶托に木目がある場合、横目にして出します。
5. 「失礼いたします」と言い、茶托を両手で、お客さまの右側から出します (状況によっては左からでもOK)。
6. 茶を出し終えたらお盆を脇に挟み、ドアの前で「失礼いたします」と会釈して退室します。ドアを閉める際にもう一度会釈しましょう。
7. お茶を取り換える際は、茶碗と茶托をいったん片付けたあと、新しいお茶を提供します。

8

オンラインでのマナー

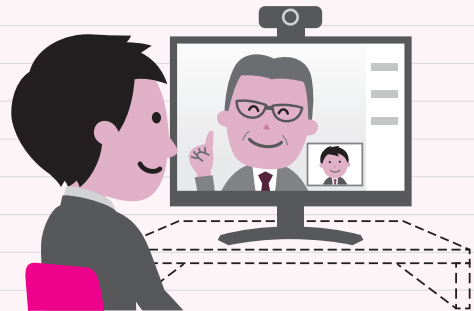
ZOOMやTeamsなどのアプリケーション(以下アプリ)を使用して他者と会話をする機会がコロナ禍以降増加しました。オンラインでの打ち合わせや会議の際のマナーについては、確立された決まりのようなものはまだありません。ただし、次のようにオンライン上で時間を共有している相手に対する配慮として、いくつか工夫できる点があります。

オンラインに限らず、マナーで大切なことは、相手に違和感を抱かせないことです。対面で会っているときと同じような環境をつくり、オンライン上で生じるデメリットを極力排除するためのポイントを3つご紹介します。

1 対面時と同じような環境作り

目線

原則カメラはONにして、カメラの位置が自分の眼と平行になるように置きます。机に置いたパソコンの前に座ると、通常は眼の位置よりカメラが低くなります。その状態だと、相手を見下ろすような目線になってしまうので、パソコンの下にものを置くなどしてパソコンの位置を高くします。



服装

対面で会っているときと同じ服装で臨みましょう。

背景

オンラインの画面に映るのは、顔と上半身、そして背景です。映るものすべてが自分の情報となるので、余計なものが映り込まないようにします。生活感やプライベート空間であることが伝わるような背景はビジネスに相応しくありません。難しい場合には背景をぼかしたり背景を指定した画像に設定することもできます。

1

金融機関の業務とその役割

銀行や信用金庫などの金融機関には、主に「資金仲介機能」「資金決済機能」「信用創造機能」の3つの役割があります。金融機関は、これらの役割を通して、経済活動を円滑にするという公共性の高い仕事を行っています。

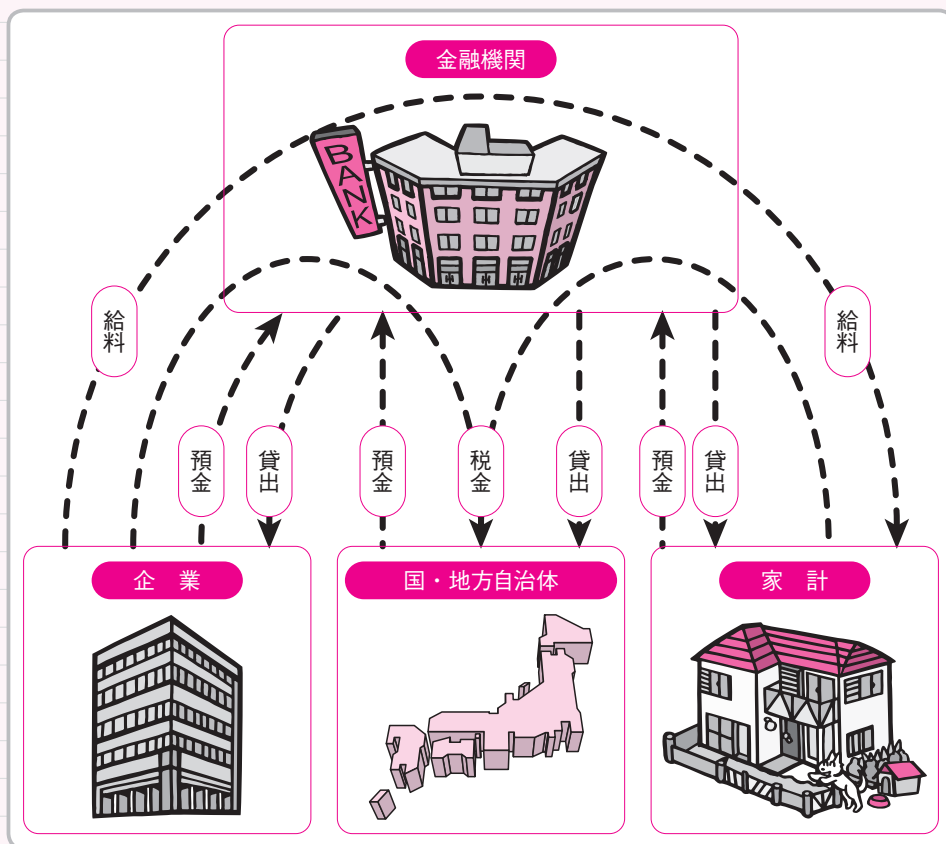
1 金融機関の役割

金融システム

金融とは、余っているお金を、足りないところへ融通することをいいます。

図表2-1のように、お金は「家計」「企業」「国」「金融機関」の間を行き交っています。これを、「金融システム」といいます。金融システムがきちんと機能すると、お金の循環がよくなり、経済活動の促進を期待することもできます。この金融システムの中心に位置するのが金融機関なのです。

図表2-1 金融システムのイメージ



2 融資業務

融資の5原則

預金業務が受信業務といわれるのに対し、融資業務は貸出先に信用を与えることから「与信業務」といわれます。融資は、金融機関の業務の中でも、その根幹を成すほど重要で、収益の柱となるものです。融資を行う際は、資金を確実に回収できるかなどについて、慎重な判断が求められます。さまざまな観点から融資の可否を判断するためにも、その基準となる「融資の5原則」を知っておくことが大切です。

融資の5原則

1 安全性

融資した資金は、確実に回収できる安全なものでなければなりません。融資先の将来性や信用状態の調査をしっかりと行い、返済能力と返済意思を見極める必要があります。あわせて、万が一に備えて担保や保証を付けるといった措置も欠かせません。

2 収益性

金融機関は公共性が高いとはいえ、民間の企業です。収益を上げなければ、存続も危ぶまれるでしょう。しかし、目先の収益だけにとらわれることなく、融資を行うことによって得られる、他のメリットを考慮するなど、広い視点から物事をとらえることが必要です。

3 公共性

金融機関は、預金者から集めた資金を融資にまわしています。そのため、融資が国民経済の発展に役立つか、また反社会的勢力への融資は行わないなど社会的な要請に合っているかを、十分に考慮しなくてはなりません。

4 流動性

融資の原資は預金です。預金は流動性が高いものが多いため、融資は、長期に固定することを避け、できるだけ早く回収すべきとされています。

5 成長性

融資をした取引先が成長すると、自らの成長も促進されると考えられます。いくら他の原則にあてはまるものであっても、融資を行うからには、企業の成長や発展に役立ち、さらには、自行の成長や発展にもつながるものでなければなりません。

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

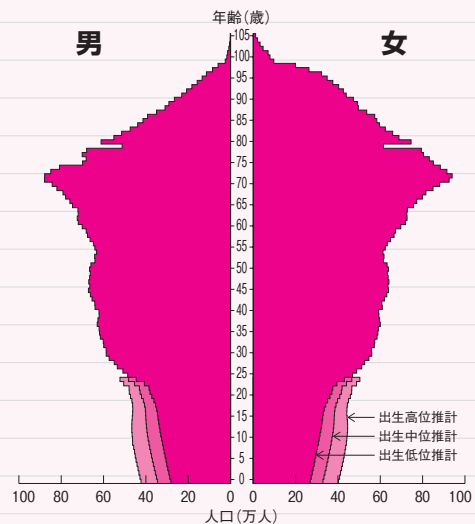
少子高齢化とは、出生率の低下により子どもの数が減少する「少子化」と、総人口のうち65歳以上の割合が増大する「高齢化」とが、同時に進行している状況のことです。ここでは、少子高齢化の現状と、それに伴う経済への影響をみていきましょう。

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29.0%(2022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15歳未満の人口の割合が11.6%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1.26(2022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、2011年以降、総人口も減少に転じています。

図表3-4 2045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(令和5年推計)」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

株式会社プラチナ・コンシェルジュ <https://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、女性活躍推進、コミュニケーション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

2級キャリアコンサルティング技能士 / GCDF-Japan キャリアカウンセラー

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

フリーアナウンサー / コミュニケーション講師 / 東京女子大学非常勤講師

長年、TBS「サンデーモーニング」等の報道番組でキャスターとして活躍。また東京都内の日本語学校で日本語教育に携わり、現在は大学の非常勤講師としてメディアとコミュニケーションの授業を担当。2023年11月、東京荻窪にブックカフェ「COTOCOTO」をオープンし、活字文化の発信活動にも取り組む。



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

Yayoi Kuniba

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

Tadabiro Takabashi

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4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		
2023年3月1日	第4刷発行		
2024年3月31日	第4版第1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／長谷川理紗 印刷・製本／日本ハイコム(株)

© Platinum Concierge, Inc. 2024 Printed in Japan

ISBN978-4-7668-3516-8

☆ 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](#) メニュー下部の [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。