

やっていませんか？ ミスを発生させる安易な取扱い 事務ミスにつながる こんな対応はこう防ぐ



シドー・コンサルティング(株) 白井克幸
パートナー

本稿では、事務ミスが発生させる可能性が高い対応を挙げて、その防止のポイントを解説していきます。

ケース1 急いでいたため端末への入力内容を確認しなかった



端 末入力時の画面と伝票等の照合自体は、決して長時間を要する事務手続きではありませんが、しかし、繁忙時などに「ほんのわずかな工程すら煩わしい」「あらゆる時間が惜しい」気持ちになることも珍しくありません。

この背景には、業務に臨む担当者の変化があります。初めて端末に触れたときや、それまで取り扱ったことのない内容の端末操作を行ったときには、「おっかなびっくり」であったはずですが、それがいつしか事務処理を重ねるうちに、「習熟」や「慣れ」が見られるようになり、それと歩調を合わせて「過信・慢心」までもが現われるのです。

この「過信・慢心」ほど怖いものはありません。これまでの金融機関の事件を振り返っても、大きな事件や事故を引き起こしている当事者は、その大半が業務をよく知っていた行職員です。「慣れたころ」や「慣れた後」のほうが、ずっと危険となるのです。

本ケースのような対応で起こるミスは、言うまでもなく伝票等の

記入内容と異なる入力を行ってしまうことです。このようなミスが起こるとお客様に迷惑がかかるうえ、後になって誤りに気付いて修正・訂正を行う際に、自行車庫に大きな損失をもたらすことも少なくありません。わずかな対応を怠ることが、取り返しのつかないミスをもたらしかねないのです。

指差し確認などを徹底する

正しく対応するためには、①画面上の確認を「目」だけでなく「指差し」で行う、②着席位置・機械配置位置を変更することで体や目線を変更しなくても確認が容易に行えるようにする——といったことも一案となります。

また、端末席からロビーやテラ一カウンターまで対応の距離があるような店舗で、二線など後方事務部門による端末入力を行う際には、口座番号・金額等を小さな声で復唱することも有効です。

ポイント 忙しくても指差し確認や入力内容の声出し確認で誤りがなにかチェックを

ケース2 規程やコードを確認せずにオペレーションを行った



このため、「何を参照すればよいか」が分からずにオロオロしてしまったり、参照のための手間が面倒くさいと思ってしまうたりする行職員も少なくありません。よって、あらかじめ大まかな構造を捉えておくことが、スムーズな参照につながります。

2つ目は、「規程がある場所」を理解しておくことです。規程が文書や冊子形態となっている場合は、事務室内の配置・格納場所を固定して、それをあらかじめ理解しておくことが、スムーズな参照につながります。

規程が各自に割り当てられている場合や、規程をパソコンで確認する形態となっている場合にも、①規程を置く・(パソコン内も含めて)しまう場所を固定する、②他の書類を積み重ねたり混蔵保管したりしないことで「なくさない」「埋もらせない」——ことが肝要となります。

端 末処理（払戻し・入金などは、コードによって定められていることが一般的です。このコードは、勘定科目などに沿った一定の規則性に基づいて割り振られていることが多いため、同じケタ数の似たような番号に何かしら共通する取扱内容が見られることが少なくありません。

このため、「同じケタ数・似たような番号で1つくらい誤り」があった場合にも、端末入力自体は可能となります。しかしながら

このような場合、振替で「払戻し」と「入金」を逆行してしまふなど、お客様の希望とは異なる端末処理を行いかねません。

ひどいケースになると、①コードを記入することなくうろ覚えや勘でとりあえずオペレーションを行ったうえで、②入力したコードを後で伝票等に記入する——という取扱いも見られます。こうした取扱いは非常に危険です。

コード体系を頭に入れておく

正しく対応するためのポイント

1つ目は、「どんな業務についてどんな事務取扱規程・要領・手続き・マニュアル等があるのか」「どんなコード体系となっているのか」など、規程やコードの基本的な構造（つくり）を理解しておくことです。

現在の金融機関が保有する規程・要領・手続き・マニュアル等の種類・分量は非常に数多く、これに伴って体系も複雑です。また、中には後から継ぎ足したものも見られます。

ポイント コードや規程の構造を頭に入れておくとともに、規程の置き場所を固定