

営業店の事務ミスにつながる こんな行動に注意しよう

ここでは、事務ミスにつながる営業店内でのNG行動を挙げ、それを防ぐためのポイントを解説します。

執筆 南川 善光

Q1 端末への入力内容を 確認せず処理をしている



処理が裏付けとなって成り立っています。ですので、単なる入力ミス、事務ミスで済ませてはなりません。

正

確な事務処理は「確認」から始まります。かつて

は担当者が端末入力等の事務処理を終えた段階で、正しく入力

されているかどうかを上席者が照合・精査するというダブルチェック体制になっていました

が、現在では人員削減や事務効率化等の観点から担当者で処理

が終了する一線処理が増加しています。

したがって、ひととおり端末

に入力したところで入力内容と伝票・入力指示書を照らし合わせ、間違いなく入力できている

かを確認したうえで実行操作しましょう。

もし入力内容を確認せずに処理しているようであれば、間違

って入力されたことに誰も気づ

きませんので、いずれ大きな事務トラブルとしてオペミスが発覚することになってしまいます。

もし口座番号を間違えて入力してしまつと、異なる顧客の元帳を書き換えてしまうことになり、本来入力すべき顧客とともに

に迷惑をかけてしまいます。

これが為替取引であれば、振込金額100万円のところを桁

違いで1000万円と入力してしまつと900万円の過大送金

になり、金融機関にとつてもただの事務ミスでは済まされな

大きなリスクになります。

端末への入力は
くれぐれも慎重に

金融機関の信用は正確な事務

「財布」にアクセスさせてもらっていることにほかなりませんので、くれぐれも慎重に入力することが求められます。

ところが日々膨大な取引をオペレーションしていると、そうした意識が薄らいで単なる入力

作業になってしまつことがミス発生につながるのです。人間が

入力するかぎりミスを避けることはできませんが、自らミスを

発見してトラブルを未然に防ぐことは可能です。そのためにも、

入力内容を必ず確認するクセをつけることが重要になります。