

ケース1
急いでいたため
端末への入力内容を
確認せずに
処理を行った



事 務ミスをしてしまうのは、原因があります。「わざと」する人はいません。みんな「正しい事務取扱い」をしようと思っているのに、結果として発生しているのです。その原因は、①正しい事務取扱方法を知らないで間違った処理をしている、②正しい取扱方法は知っていたものの行われなかった——という2つに分けられます。では、「②正しい取扱方法は知っていたものの行われなかった」ケースとしては、どんなものがあるでしょうか。

例えば、落ち着いて処理すればミスは防げたのに、不注意やうっかり、慌てて処理したということが挙げられます。「不注意やうっかり」によるミスは、来店客の少ない日や時間帯に気が緩んで起こりやすいものです。「慌てて」は、繁忙日やお客様が集中した時間帯に起こりやすいものといえます。

ミスの発生率が高まる
ただだあって、端末に、正しい情報を入力しなければならぬという強い思いが、入力内容の確認を怠ると「普通なら、やるはずのない」安易な対応につながります。それで大きな事務ミスをしてしまえば、1秒を惜しんだことが、逆にお客様を待たせる結果にもなりかねません。「注意1秒、怪我1生」という有名な標語があるように、「急ぐ」のは当然として、「慌てないで」事務処理をすることが何より大切です。

金
急いでいたため
端末上の氏名について
カタカナだけを
確認し処理した



金 融機関の伝票に記載するお客様の名前は、漢字の表記欄があり、その上には読み方を表示するカタカナの表記欄があります。実は名前に使える漢字は、戸籍法によって制限があります。これは、なるべく平易な漢字を使ってもらうための措置のようですが、毎日、多くのお客様と対応する金融機関の行職員は、様々な漢字を目にしていることでしょう。戸籍法では漢字は制限されていますが、実は問題となるのが、その漢字の「読み方は自由だ」ということです。

パソコン
規定や取引コードを
確認せずに
うろ覚えで
処理を行った



パソコン は、入力した情報のとおり仕事を行います。間違った情報をインプットすれば、間違った結果が正確に導き出されるわけです。一方で正しい情報をインプットすれば、ミスは起こりません。そのためには、①規定を読んだり、規定に則った正しいオペレーションを行う、②金融機関コード、支店コード、取引コードを間違えない——ことが必要です。本ケースは、これらの規定・コードをきちんと確認せずに事務処理を行ってしまうというものです。

漢字の読み方が自由なので、カタカナがなければ端末処理はできません。しかしカタカナは、書く人によって非常に読みにくいことがあります。そんなときは、漢字を見て正確かどうかを確認しなければなりません。ヤマギシのギがザに見えたとしても、漢字が「山岸」なら、「ヤマギシ」とオペレーションすることができません。

ポイント
入金ミス等が生じることもあるので、カタカナと漢字、両方を確認しましょう。

ポイント
コード等を間違つと大きなミスにつながるので、入力前に必ず確認

「確認」でミスを防止
金融機関で働く以上、自行庫の事務規定を読んで、自行庫が制定した正しい事務処理の仕方を頭に入れることが、とても重要です。取引コードについては、数字で金融機関名や支店名を判断しますから、数字を1つ間違えても、オペレーション上は別の金融機関や支店などが導き出されてしまいます。皆さんは研修等で「確認」が非常に重要と何度も聞かされていると思いますが、「間違い」を「水際」で防ぐことができるのが「確認」の効果です。たとえ忙しくても、本ケースのように確認せずに処理を行うのは避け、まず規定等をしつかり見ましょう。そのうえで最後に「確認」する習慣をつけることで、事務ミスを大きく減らすことができます。