

2 事務ミスの要因を知って日頃から注意しよう

①～⑦：伊藤 玲 (地域金融アナリスト&コンサルタント)

⑧～⑭：保志秀一

事務ミスの要因①

知識不足



最 近の金融機関の取扱商品・サービスは、非常に幅広く高度になっています。よって、お客様への商品やサービスの提供に先立って行職員が理解すべき知識も、自ずと膨れ上がっています。

●体系的な理解が必要

一方で、お客様は手続きに迅速性を求め、処理の遅延は苦情に直結します。このため、担当者は分からないことがあっても、「自分で調べると時間がかかるから上司

などに尋ねてこの場を凌ぐ」と

します。しかしながら、業務に関する知識は、背景を踏まえて体系的に理解しなければ血肉化せず、場当たりの手法を聞いて対応している記憶にも残りません。

そうした行動が習慣化して知識不足のままであればいずれ事務ミスは発生します。上司などに尋ねられない局面で、誤った手続きを行ったりお客様に不十分な説明を行ったりすれば、お客様に迷惑をかけたたり、損害賠償を請求される可能性もあります。

業務に関する知識をきちんと身につけるためには、一定の時間を割いて規程・要領等に向き合い、自ら不明な点を解消していくことが肝要です。

対応策!

一定の時間を割いて規程・要領等に向き合い、不明な点を解消する

事務ミスの要因②

確認不足



営 業店での事務対応に占める「確認」領域は、①お客様からの書類・疎明資料等の受領に関する確認、②コンピュータ・システムへの入力内容の確認、③お客様に提供する書類の確認——など非常に広域に及びます。

1つの商品やサービスの提供時にも、何度もこうした確認行程を経ることもあります。このため、ロビーに多数のお客様が順番待ちをしているような状況では、焦燥感に追い立てられる中で、ついつ

い確認が疎かになることもあるでしょう。

●多忙なときほど深呼吸

しかしながら、結果として書類の受取漏れやコンピュータ・システムへの入力ミスがあれば、当事者であるお客様のみならず、そのほかのお客様からの信頼まで失墜させかねません。

振込依頼への対応や印鑑照合などは、間違えやすい一方で、実際に間違えた際に金融機関が実損を余儀なくされるケースも珍しくないことに留意が必要です。

多忙なときほど深呼吸し、書類上や端末モニター上で実際に指をさして確認することを意識するとよいでしょう。

対応策!

書類上や端末モニター上で実際に指をさして確認する