

こんな準備が 事務ミス防止につながる

お客様
対応に
先立つ

事務ミス防止の要諦となる事前準備のポイントをその工夫別に解説します。

佐々木 城夢

オペレーショナル・デザイナー

1 商品・サービスによっては 詳細を分担して覚える

当 座預金や普通預金の無期限、親子リレー型住宅ロー

ンの最長50年に代表されるように、取引期間が長期にわたる商品・サービスは少なくありません。それゆえに、取引開始後のお客様ニーズの変化や店舗統廃合などに伴い、当初想定していなかった事務対応にも向き合わざるを得なくなります。法令の見直しやシステム変更などからも、事務取扱方法は変わってきています。このため担当者には対応に先立った実務知識の修得が避けられないものの、理屈のうえでは過去に修得済みの事項についてもれなく更新し続けなければ、陳腐化した古い内容に気付かず説明し兼ねません。一方で、現在金融機関で取り扱う商品・サービス数は膨大で、すべてを修得・更新し続けるのは物理的に不可能です。

例えば担当を事務取扱要領のページごとに割り振る

よって、多層化した対応工程を要したり複雑な対応が求められたりする商品・サービスの詳細部分を分担して覚えることが一案となります。個別の商品・サービスについても「紹介・勧奨内容」「記入・提出対象書類」などの工程別に分ければ、課や係をまたいだ作業分担が可能になります。

また、「条件変更」「(僚店への)口座移管」など、ニーズ別に「どんな事務対応が必要か」「内容が更新されていないか」などを商品・サービスをまたいで修得する

ことも考えられます。

分担により空白部分が生じれば逆効果となるため、事務取扱要領などを活用し、担当部分を具体的なページ数などで割り振り、関連する通達などを含む分担形態とすることが有効です。円滑な施行のため、あえて一部を複数人に重複して担当させる手段もあります。実務上は、引継ぎ時に「この箇所が変更されていますのでご注意ください」「関連箇所が変更されている可能性があります」などと声に出し、互いに注意喚起し合うとよいでしょう。



POINT

工程や対応が複雑なものは、関連通達等も合わせて詳細部分を分担する。一部を複数人に重複させること・引継ぎ時の注意喚起も有効

2

商品・サービスによって「詳しい人」を複数人作るようにする

才 トレーミング化された大手製造業などの生産ライン

とは異なり、金融実務は、今なお人の「手」や「眼」を介する遂行部分を広域に残しています。人間は機械ではなく、心身の状態も随時変化するため、だれしもエラーをゼロにはし続けられません。

繁忙時ほど声かけ確認を

金融実務の申しについても、行職員のみならず、お客様側へ記入提出や提示を求める事項が多く、お客様側の対応時の誤りも少なくありません。人員が絞り込まれた近時の営業店では、その確認も少数で急いで行わざるを得ず、それ



もエラー率を引き上げます。

したがって、商品・サービス別の誤りの多い内容などをあらかじめ具体的に抽出し、先んじて複数の行職員に周知して防止策を習熟させておくことが有効です。それにより、「目を変えた確認」が行えるようになります。

繰込時の再鑑や店内検査時に発覚した事例に加え、事務指導部門から還元される僚店事例などを加えるとよいでしょう。

また繁忙時ほど、「念のため確認願います」「了解です」の声かけをあえて行うことがコツです。

3

営業日の配置人員を踏まえ商品等の情報を引き継ぐ・説明の分担を変える

偶 数月の15日などの特定繁忙日については、平均的な来

場者数が予測可能です。また、制度融資の申込開始日や締切間際、月末月初や「五十日」なども、来店者数がある程度予測できます。

こうした概況に、手間を要する融資・相談相談予定などを加えると、実際の応対負荷が見込めます。それに向き合う行職員の出勤予定に加え、涉外担当者の外出予定などを踏まえて実働人員を確認し、事務ミス防止と満足度向上の両立を図る必要があります。

誤りの早期発見にも役立つ

特に、店舗でのお客様との面談



を予定していた場合などには注意が必要です。トラブル等によって面談予定者が予定変更を余儀なくされた際にも一律に面談を謝絶せず、他の人員で対応可能な範囲を確認し、お客様の了解のもとで分担対応することが有効です。受領する書類・照会対象内容、期限や費用の希望聴取など、先んじて確認点を擦り合わせておくといでしょう。

次善対応によってお客様側に情報を早期に提供できるほか、目を変えることで誤りなどを早期に発見できることもあります。

POINT

僚店事例などから誤りの多い手続きなどを具体的に絞り込んでおき、それを複数人で覚えておくことで「目を変えた確認」を実施

POINT

事務ミス防止と満足度向上の観点から、店舗での面談予定の際などには、予定変更があっても了解を得て分担対応するなどの対応を