

# 事務関連項目

別紙

【必須】

＜ゆうちょ銀行＞スキル向上シート項目						
番号	区分	項目	内容	確認(担務開始から1か月後)		
				本人 (◎・○・△・×)	OJT 担当者 (◎・○・△・×)	OJT担当者のコメント
1	基本動作	机上の整理整頓・ クリアデスク (受付時)	クリアデスクの状態でお客さまをお呼びしている。			
2		請求内容の確認	請求内容を復唱して確認している。			
3		電卓を使用した合計金額の計算	電卓で計算する際は、検算を行って確認している。			
4		現金の査算①	現金をお預かりする際、一見して金額が分かる場合を除いて、機械で数えさせていただき旨を説明し、機械で受入金額を査算している。			
5		現金の査算②	(お客さまから「目の前で数えてほしい」等の申し出があった場合) タテ読みを行う際は、正しい方法で2回以上実施している。又は紙幣1枚であっても目視ではなく手で確認している。			
6		お預かり物件の確認	お預かり物件を声に出して相互確認している。			
7		書類の内容確認	書類の記載事項に不備がないかチェックボックス等を使用し、証跡を残して確認している。			
8		端末入力内容の確認	端末機操作時に、入力内容に誤りがないことを端末機画面上で一文字ずつ指差し確認している。			
9		印字内容の確認	印字内容と記載内容が一致することを一文字ずつペン等でチェックし、確認している。			
10		日附印の押印	日附印を正しく鮮明に押印している。			
11		請求人であるかの確認	別人への誤払い・誤交付防止のために、番号札等を正しく使用し、番号の対査を行った上でフルネームにより確認している。			
12		取扱内容の説明	処理に誤りがないことの最終確認をしている。			
13		返却物及び金額の確認	返却物件を声に出してお客さまと相互確認している。			
14		机上の整理整頓・ クリアデスク (取扱終了時)	1人の処理が終わるごとに、証拠書等を決められた場所に保管している。			

**<ゆうちょ銀行>スキル向上シート項目**

番号	区分	項目	内 容	確認(担務開始から1か月後)		
				本人 (◎・○・△・×)	OJT 担当者 (◎・○・△・×)	OJT担当者のコメント
15	共通	窓口の対応	あいさつ、身だしなみ、言葉づかい、説明時の手の使い方等の留意点を理解し、実施できる。			
16		取引時確認	取引時確認の趣旨及び取扱方法を理解しており、「ゆうちょ銀行からの重要なお知らせ」を使用して、適切に処理できる。			
17		正当権利者の確認	正当権利者の確認の趣旨を理解しており、適切に処理できる。			
18	為替	定額小為替・普通為替	定額小為替・普通為替の取扱方法を理解しており、適切に処理できる。 ・振出し ・払渡し ・払戻し ・有効期間、契約の存続期間 ・再交付			
19	振替	払込み	払込みの取扱方法を理解しており、適切に処理できる。 ・通常払込み ・電信払込み ・公金払込み			
20		簡易払	配当金額収証による払渡しの取扱方法を理解しており、適切に処理できる。			
21		電信振替	電信振替の取扱方法を理解しており、適切に処理できる。			
22	国庫金 年金	歳入金	歳入金の取扱方法を理解しており、適切に処理できる。 ・歳入金の受入 ・口座振替(国税・国民年金保険料・電波利用料)			

＜ゆうちょ銀行＞スキル向上シート項目						
番号	区分	項目	内 容	確認(担務開始から1か月後)		
				本人 (◎・○・△・×)	OJT 担当者 (◎・○・△・×)	OJT担当者のコメント
23	貯金	通常貯金・通常貯蓄貯金の新規預入	新規口座開設の取扱方法を理解しており、適切に処理できる。 ・遠隔地居住者 ・通帳の冊数制限 ・預入限度額 ・暗証番号必須取扱い ・法人口座厳格化 ・来店者(本人・代理人等) ・通常貯金と通常貯蓄貯金の相違点			
24		通常貯金	通常貯金の取扱方法を理解しており、適切に処理できる。 ・再度以降の預入 ・払戻し(暗証取扱いを含む) ・解約 ・通帳記入 ・無余白再発行			
25		定額貯金・定期貯金	定額貯金・定期貯金(担保定額・担保定期・ニュー福祉定期を含む)の取扱方法を理解しており、適切に処理できる。 ・新規預入 ・再度以後の預入 ・解約 ・口数・利子計算方法 ・新勘定と旧勘定の貯金の相違点			

【任意】

＜ゆうちょ銀行＞スキル向上シート項目						
番号	区分	項目	内 容	確認(担務開始から1か月後)		
				本人 (◎・○・△・×)	OJT 担当者 (◎・○・△・×)	OJT担当者のコメント
1	貯金	再発行	再発行請求の取扱方法を理解しており、適切に処理できる。 ・貯金通帳等 ・キャッシュカード ・手数料徴収の要否			
2		住所氏名印章変更	住所氏名・印章変更の取扱方法を理解しており、適切に処理できる。			
3	国庫金 年金	歳出金	歳出金の取扱方法を理解しており、適切に処理できる。 ・歳出金の払渡し ・受領権利者			
4	記名 国債	元利金等の支払	記名国債の利賦札による元利金の支払方法を理解しており、適切に処理できる。			

# 営業関連項目

## 【必須】

＜ゆうちょ銀行＞スキル向上シート項目					
番号	項目	内容	確認(担務開始から1か月後)		
			本人 (◎・○・△・×)	OJT担当者 (◎・○・△・×)	OJT担当者のコメント
1	待ち時間の利用	お客さまの待ち時間を利用しチラシを手交できる			
2	チラシの手交	ATM利用のお客さまにチラシを手交できる			
3	お客さま目線の把握と相応した対応	お客さまが能動的に見たチラシやポスターに応じた声掛けができる(定額定期、年金、クレジットカード等)			
4	お客さまへの営業勧奨	若年層向けクレジットカードについてお客さまに勧奨できる			
5	ATM処理	ATMの操作方法を理解しており、お客さまへ適切に説明できる。			

## 【任意】

＜ゆうちょ銀行＞スキル向上シート項目					
番号	項目	内容	確認(担務開始から1か月後)		
			本人 (◎・○・△・×)	OJT担当者 (◎・○・△・×)	OJT担当者のコメント
1	通帳確認からの勧奨	通帳により通常残高を確認し定額定期を勧奨できる			
2	払戻等の営業的対応①	通常高額払戻時及び定額定期の中途解約時にお客さまの利用用途を確認することができる			
3	払戻等の営業的対応②	通常高額払戻時及び定額定期の中途解約時に払戻抑制について伝えることができる			