

■ 図1 業務用研修のテキスト例

【業務名】	融資の受付	
【到達目標】	手戻りなく受付できること	
【考え方の軸】	1. 書類のチェックミス、不足は貸し倒れの元 2. お客様にご不便をおかけしない、何度も来店いただかない ～お客様の秘密を守り、正確な事務処理を行う	
【業務フロー】	【作業手順】	【チェックリスト】
	1. 融資申込の依頼受付	<input type="checkbox"/> 申込内容・条件の確認
	2. 事前相談書の作成	<input type="checkbox"/> 申込金額・貸付期間・資金使途・必要・理由・返済方法などの確定
	3. 財務データを送付	<input type="checkbox"/> 融資口座番号・企業名・申込金額・申込商品・財務登録状況の確認
	4. 事前相談表の送付	★FAX の誤送信に注意！
	5. 事前相談回答を受領	<input type="checkbox"/> 営業担当へ2日以内に連絡
【ノウハウ・コツ】	1. 訪問前に必ず電話し、1年間の月商を計算してもらっておく 2. 申込内容はなぜ資金が必要かを詳しく聴く。また、月商の何か月分かをその場で確認 3. 決算の3ヶ月前以降は合計残高計算表も求めること。 ★すぐにももらえない場合は要注意 4. もらった資料はシュレッダーしない	