（テラー・窓口業務（銀行）のサンプル)

職 務 経 歴 書

20xx年xx月xx日現在

氏名　○○ ○○

■職務要約

20××年×月○○大学○○学部を卒業後、20××年×月株式会社○○銀行に入行。○○課に配属され、預金為替事務、店頭での窓口業務に従事。20××年×月○○支店に異動し、預金業務、窓口業務、納税処理を担当。現在に至る。

■職務経歴

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 20xx年xx月～現在 株式会社○○銀行入行 | | |
| 事業内容：　○○○○◎○○○○●  売上高　：　xxx億円　　　従業員数：　x,xxx人　　　上場：　プライム上場 | | 正社員  として勤務 |
| 20XX年～  20XX年 | 本店　／　○○課（店員数：×××人） | |
| ・ハイカウンター、後方事務を担当  ・新規口座開設、解約、相談受付  （普通預金、貯蓄預金、定期預金、外貨預金、財形、債権、貸金庫など）  ・諸届受付（紛失、再発行、住所変更、死亡、口座移管など）  ・外貨両替（CASH・T/C）  ・残高証明書発行  ・印紙税、預金利子諸税の納付作業 | |
| 20XX年～  現在 | ○○支店　／　○○部（店員数：××人） | |
| ●銀行業務  ・顧客からの投資信託商品、口座開設等の問い合わせ対応  ・預金、諸届け、運用商品等各種取引処理  ・営業担当からの金融商品受注  （外貨預金、外国債券、投資信託、個人年金）  ・公共債、デリバティブ商品などのオペレーティング処理  ・取引時の報告書作成  ・勘定処理伝票締上、仕訳、入力チェック  ・預金利子税、公共債利子税などの納税処理  ・帳票類の管理  ●その他支店運営業務  ・会議資料作成  ・他社からの電話応対  ・後輩、派遣スタッフの指導、育成担当  商品内容、セールス話法、顧客管理方法などの指導、店内勉強会も開催 | |

* 実績

20××年×月　業務改善提案　支店長賞（営業から受ける金融商品受注リストの作成）

・課題：営業から受注した商品名や数量の明記方法がルール化されておらず、担当営業が不在の場合、最終確認ができず時間のロスが発生

・改善案：営業からの金融商品受注リスト作成を×名の支店メンバーとともに提案

・効果：担当営業が不在でも、ほかのメンバーが内容を確認できるようになり、確認待ち状態の受注件数を10分の1に減らすことができ、営業との間に生じていた処理ミスには20分の1に減らすことができた

■資格

20××年×月 実用英語技能検定（×級）

20××年×月 生命保険専門課程試験合格

20××年×月 損害保険募集人普通資格

20××年×月 生命保険変額保険販売資格試験合格

20××年×月 証券外務員一種

* PCスキル・語学スキル

Word（報告書・マニュアル作成）、Excel（グラフ・関数）、PowerPoint（社内資料作成）、Outlook（メール作成・フォルダ自動振り分け）、ブラインドタッチ可能、英語（日常会話）

■自己ＰＲ

＜ニーズに応じたサービス提供＞  
銀行の窓口業務全般を担当しています。この数年、ネットバンキングやアプリのサービスが拡大する一方で、店舗での対面サービスを求めるお客さまに対応してきました。  
オンラインのサービスに不慣れな高齢のお客様には店舗での丁寧な説明が必要ですし、反対に、商品知識があって購入フェーズにあるお客様が細部の詳細な説明を必要としてご来店することもあります。  
お客さまのニーズに応じて適切な担当者におつなぎすることがファーストコンタクトであるテラーに求められると認識しております。店舗一丸となって必要な情報をご提供してまいりたいと思っています。

以上