

年間150万人以上が亡くなる多死社会の到来により、相続時の預金流出防止が喫緊の課題になっています。同時に、相続手続きのセンター集中化やＴＶ電話・タブレットを活用した接遇の導入に伴い、相続人から「遺族心理への配慮が足りない」という苦情も増えています。相続人は、相続人である以前に家族を亡くしたばかりの遺族で、遺族は特殊な心理状態にあります。本セッションでは、遺族の心理状態を理解し、それに沿った接遇手順を提案し、金融業界における先行事例をご紹介します。

主要内容

1．グリーフケアとは
2．遺族にとっての死亡手続
3．グリーフケアに基づく接遇
4．グリーフケア導入後の事例
5．グリーフケアを知る意義

講師

加藤美千代（かとうみちよ）

一般社団法人日本グリーフケアギフト協会　代表理事

〈略歴〉

愛知県常滑市生まれ
1997年　名古屋大学教育学部教育心理学科卒業
1997年　日本アイ・ビー・エム・サービス株式会社にて情報システム開発に従事
2007年　息子と死別　グリーフケアと出会い救われる
2013年　グリーフケアギフトの碧香堂で創業
2014年　中小企業庁「愛知県よろず支援拠点」で経営相談に従事
2016年　金融機関の方に遺族心理を伝える活動を開始
2016年　一般社団法人日本グリーフケアギフト協会設立

企画・制作　一般社団法人 金融財政事情研究会

https://products.kinzai.or.jp/digital/trainingvideo/

ご利用方法

ネットワーク環境での共有視聴等を目的とした動画データの利用に対して、ライセンス（使用許諾）を供与いたします。ライセンス条件に則ってご利用いただきます。
動画データ自体をご提供する方法と、インターネットストリーミング配信で視聴いただく方法がございます。

1　動画データ提供

社内ネットワークや LMS（ラーニングマネジメントシステム）のサーバーにデータを移せるように、汎用的な動画フォーマット（MP4等）の動画データを、DVD-Rディスク等に格納してご提供いたします。



2　インターネットストリーミング配信

当会が用意する動画ストリーミングサービスをご利用いただきます。
お申込者別に固有の視聴ID、パスワードを発行します。
インターネットがつながったパソコン・スマホ等で、ご案内のURLにアクセスしてご視聴ください。



お申込み

①　お見積り

当会の営業担当者が、ご利用環境などをお伺いしたうえで、お見積書を作成いたします。

②　お申込書へのご記入・ご提出

必要事項をご記入のうえ、所定のご利用申込書を当会営業担当者宛にお送りください。

③　当会の企画・事務部門から確認のお電話

KINZAI 本社の企画・事務部門より、仕様等について確認のお電話をいたします。

④　発送

KINZAI 本社から宅配便等の方法によりお送りいたします。
❶ 動画データ格納 DVD-R ディスク
　または 動画ストリーミングサービスのご案内
❷ ご請求書
❸ 使用許諾書

《　お問合せ･お申込みは当会営業担当者まで　》

一般社団法人
金融財政事情研究会

東京営業本部　☎03-3358-0051
中部関西支社　☎06-6222-5291
福岡支社　☎092-761-1511