

知事公室長  
市長公室長  
秘書課長  
議会事務局長  
総務課長 殿

70<sup>th</sup> Anniversary 一般社団法人 日本経営協会  
常務理事・中部本部長 大久保 若穂

〈名古屋地区〉NOMA 行政管理講座のご案内

[2019年10月17日(木)～18日(金)開催]

基本的な実務を実践的に学ぶ

# 地方自治体のための秘書実務 講座

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。本会事業活動には、平素より格別なご支援・ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、諸環境が激変する中、地方自治体の業務はますます独自性をもつと共に、多様化・複雑化しております。そんな中、行政秘書の役割も一層その重要性が高まり、幅広い業務において的確かつ柔軟に対応できる能力が求められています。

そこで、例年開催させていただき大変好評を得ております、行政秘書の基本的な実務を修得していただく標記講座を、下記の要領で開催いたします。接遇の基本や情報管理・スケジュール調整、クレーム対応など重要な点に絞り、すぐに活用いただけるよう実践的に解説いたします。

時節がら公務ご多忙の折とは存じますが、この機会に関係者多数のご参加をお勧め申しあげると共に、関係部門の適任者のご派遣をご検討頂きますようお願い申し上げます。

敬具

記

日時:2019年 10月 17日(木)13:00～17:00

18日(金) 9:30～16:30

会場:NHK 名古屋放送センタービル内教室 (名古屋市東区東桜 1-13-3)

講師:日本経営協会専任講師 藤田 かずえ

参加料(負担金 1名につき)

NOMA会員	29,000 円+消費税
一般	32,000 円+消費税



【JR・名鉄・近鉄の名古屋駅より】  
地下鉄東山線(4分)栄駅より徒歩5分  
地下鉄桜通線(5分)久屋大通駅より徒歩8分  
【中部国際空港より】  
名鉄(25分)金山駅(乗換)地下鉄名城線(7分)栄駅より徒歩5分  
※地下鉄駅からは、地下街、オアシス21経由でNHKビルに直通

申込方法:裏面の申込書に必要事項をご記入の上、FAX等で下記へお申し込みください。

消費税率確定後、折り返し、「参加券」と「振込口座名を記載した請求書」を、ご派遣責任者宛にお送りします。

- ・電話予約も受け付けております。その他ご不明な点は下記までお問い合わせください。
- ・負担金は原則開催日の3営業日前までに銀行振込にてお納めください。経理処理等の都合で遅れる場合は事前にご連絡ください。
- ・ご参加申込の方のご都合が悪くなられた場合は、代理の方にご出席いただきますようお願いいたします。
- ・領収書は「振込金受領書」をもって代えさせていただきます。必要な場合はご連絡ください。
- ・参加者が少数の場合、天災の場合などにおいては、中止・延期させていただく場合があります。

キャンセル:お申し込み後、キャンセルされる場合は必ず事前(3営業日前まで)にご連絡下さい。

開催日の3営業日前～前日までのキャンセルは受講料の30%、開催日当日のキャンセルは100%をキャンセル料として申し受けます。なお、当日までに連絡なくご欠席の場合も、100%のキャンセル料となりますので、あらかじめご了承ください。

ご宿泊(ご参考):本会では宿泊手配(予約)はいたしませんので、直接ホテルへお申込みくださいますようお願いいたします。

※ご予約の際に、日本経営協会からの紹介であることをお申し出いただけますと、宿泊料金の割引がございます  
※ホテルの宿泊料・割引等は事前にご確認ください(時期によって変動がございます)

ホテル名	シングル客室料金(ご参考)	交通	ホテル電話
東京第一ホテル錦	11,000 円～13,000 円(15～20%割引有)	地下鉄栄駅より徒歩3分	052-955-1001
ベストウェスタンホテル名古屋	7,000 円～	地下鉄栄駅より徒歩4分	052-263-3411

お問合せ: 一般社団法人日本経営協会 中部本部 企画研修グループ〈担当:五藤・里見〉

お申込先 〒461-0005 名古屋市東区東桜 1-13-3 NHK 名古屋放送センタービル 10F

TEL (052)957-4172 FAX (052)952-7418 HP <http://noma-chubu.jp/>

※お問合せは、平日の9:15～17:15にお願いいたします

以上

## 1. 行政秘書の仕事と役割

- (1)秘書の仕事と体系化
- (2)上司が期待する秘書像・心得
- (3)マネジメントサイクルによる仕事の進め方

## 2. 行政秘書としての情報管理

- (1)情報の収集と分析
- (2)文書の作成

## 3. 首長の日程調整のポイント

- (1)首長の関心事と日程調整
- (2)首長の優先順位
- (3)スケジュール調整の実際

## 4. 行政秘書に求められる

## 対人関係処理能力の向上

- (1)対人関係処理の基本と応用
- (2)議会関係者との対応のポイント
- (3)記者クラブ関係者との対応のポイント

## &lt;講師紹介&gt;

日本経営協会 専任講師  
教育訓練インストラクター 藤田 かずえ

海運会社において国際業務、社長付秘書として従事。その後、コンサルティング会社を経て独立。

インストラクターとして自治体・企業等の職(社員)教育に幅広く活躍中。秘書実務講座は例年極めて高い評価を得ている。自治体職員向け折衝技術講座等も担当。

## 5. 不当行為者に対する対応

## 6. 行政秘書に求められる接遇マナー

- (1)接遇の基本マナーと応用マナー
- (2)秘書が行う国際交流とプロトコルの基本
- (3)電話のかけ方・受け方のマナー
- (4)お茶の接待と心得

## 7. 行政秘書に求められる話し方・聴き方

- (1)秘書に求められる言葉遣いと敬語
- (2)話し方の基本と依頼の仕方
- (3)聴き方の基本と苦情の聴き方

## 8. 困ったお客への対応の実際

## (ロールプレイ実習)

- ・招かれざる客
- ・いつも遊びにおいでになる方
- ・他部署がおこしたクレーム など

## 9. 行政秘書に求められる

## 冠婚葬祭のマナー

- (1)慶事の服装と言葉遣いのマナー
- (2)弔事の処理方法とマナー
- (3)見舞い・贈答のマナー

※名刺・名刺入れをお持ちください  
※講義中は名札をお付けいただきます

日本経営協会・中部本部(五藤)行 (この面をそのままFAXしてください)

FAX(052)952-7418

日本経営協会会員 一般 (該当する方にレ印を付けてください)

60013612 「地方自治体のための秘書実務」講座・参加申込書

2019/10.17-18

ふりがな		TEL	( ) -	ご派遣責任者(ご連絡担当) 所属・役職名
団体名		Fax	( ) -	
所在地	〒			ご氏名
	フリガナ	所属・役職	担当 経験年数	印
	参加者氏名			
			年月	<ご記入(レ印)のお願い> この講座の開催情報を得た時期は 講座開催日の <input type="checkbox"/> 半年以上前 <input type="checkbox"/> 3ヶ月～半年前 <input type="checkbox"/> 2ヶ月前 <input type="checkbox"/> 1ヶ月前 <input type="checkbox"/> 2週間前 <input type="checkbox"/> 1週間前～直前
			年月	
<通信欄>				

※請求書の宛先についてご教示下さい。( 団体名と同じ ・ 異なる(宛名 ) )

・3名様以上でお申込の場合は、別紙等に記載し、合わせてお送りいただくか、複写してご利用ください。

・ご記入いただいた情報は、右の目的に使用させていただきます。①請求書発送等の事務処理 ②本会事業のご案内 なお②がご不要の場合は、右口をチェックしてください。