

【中部本部主催】1日で学ぶ！ NOMA 行政管理オンライン講座のご案内

[令和5年2月22日(水)開催]

## 徴収担当者のための対人折衝技術向上講座

～ブレイクアウトルームを利用し実習を中心にレクチャー～

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。

昨今、租税や保険料等の滞納が深刻な問題となっており、滞納整理実務はますます難しくなっております。滞納者にも様々なタイプや滞納理由があり、滞納者への対応・話し方・提案の方法の「わずかな違い」によって、相手の感じ方・受け止め方が変わり、その後の折衝の流れも大きく変わってまいります。

今回は、滞納者への対応に必要な対人折衝技術を高め、有利に折衝を行うための心理的テクニックや基本的な折衝技術を、講義・実習・事例分析等を通し学んでいただく標記講座を開催いたします。

時節柄ご多忙の折とは存じますが、この機会に関係者の方々多数のご参加をお勧め申し上げます。

敬具

記

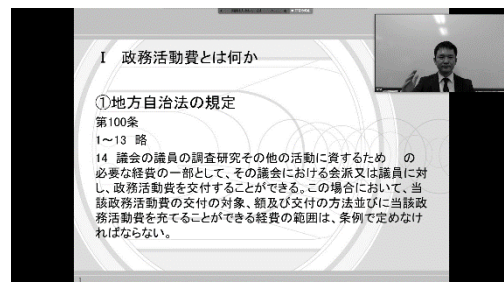
日時：令和5年2月22日(水) 10:00～17:00 【6時間】

開催形式：オンライン受講専用（配信ツール：Zoom ミーティング）

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)：

	負担金	消費税等	合計
NOMA 会員	29,000 円	2,900 円	31,900 円
一般	32,000 円	3,200 円	35,200 円



受講画面イメージ

お申込の流れ：①本会 HP の各セミナー詳細画面からお申込みください。折り返し請求書・参加券をお送りします。  
(裏面の申込欄をご記入の上、FAXでのお申し込みも可能です)

②開講の3営業日前までを目途に、「受講用 URL」と「テキストデータ」を、登録いただいたメールアドレスへ送信します。テキストデータは印刷してご利用ください。  
(テキストは製本版の郵送となる場合もございます)

③Zoom ミーティングの視聴環境をご用意いただき、開始時刻までにご入場ください。

諸注意：上記参加料は1名分です。1名分での申し込みに対して複数名での視聴は固くお断りいたします。  
録音・録画・資料複製につきましても、著作権保護のためお断りいたします。

当日受講用 URL に入場されなかった場合、及び貴庁の通信不具合等による視聴遅滞・中断の場合も、返金できかねます。恐れ入りますがあらかじめご了承ください。

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。

参加者が少数の場合、天災等においては、中止・延期とさせていただきます。

キャンセル：キャンセルされる場合は下記へご連絡ください。

開講日の5営業日前から、または受講用 URL 発行後やテキスト到着後は、参加料の100%を申し受けます。

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

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 メールアドレス chubu-kkg@noma.or.jp

※お問合せは、平日の9:15～17:15にお願いいたします

以上

# 講義項目

- 1. 相手を納得させる手法** 【講義・実習】
  - (1) 人間関係づくりのためのペーシング
  - (2) 相手の心理を理解する
  - (3) 心理学を応用したテクニックの実際  
～リストテクニック、ブローケン・レコード 等～
  - (4) パワーバランスの取り方
  - (5) 一人で交渉、二人で交渉の時の違い
- 2. 納得させる話術を磨く** 【講義】
  - (1) 話し方の重要要件
  - (2) 交渉不成立の言葉
  - (3) その気にさせる話し方
  - (4) 電話での交渉で気をつけるポイント
- 3. 相手のニーズの聞き取りテクニック** 【講義】
  - (1) 傾聴のスキル
  - (2) 相手の本音を引き出すスキル
- 4. こんな時(こんな人) どうするの?** 【講義・実習】
  - (1) あげ足をとる人
  - (2) 脅しをかける(突然キレる、泣く 等)
  - (3) 応酬話法あれこれ
  - (4) 上司の出るタイミング、見極め

実習はカメラ・マイクを使用しグループワークを行います。

- 5. 滞納徴収事例から学ぶ** 【事例分析】
  - (1) 問題点の検証
  - (2) 会話分析
- 6. 交渉の戦略を立てる** 【心理作戦】
  - (1) 交渉決定の3要素
  - (2) must、want条件の洗い出し
  - (3) ゴールの設定(初期要求値の設定)
  - (4) 譲歩の範囲
  - (5) シナリオの策定
  - (6) 面接交渉
  - (7) Win-Winの解決策
- 7. 徴収折衝の実践** 【実習】
  - (1) 現在持っている困った案件、事例研究
    - ・個人研究      ・グループ討議
    - ・データづくり   ・ロールプレイング
  - (2) 全体討議 ～振り返り～
  - (3) 講師のコメント
  - (4) 戦略の立て直し
- 8. 質疑応答**
- 9. 交渉スキル・チェックリスト**

※講義の進行により指導項目は一部変更となる場合がございます。

<講師紹介> 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  
 愛知県出身。海運会社、経営コンサルティング会社等に勤務後独立。  
 現在は日本経営協会専任講師として、自治体・企業等の職(社)員教育を中心に幅広く活躍中。

受信環境について ※Zoom を利用します。詳細は本会 HP をご確認ください  
 ・必要備品は、パソコン(推奨)もしくはタブレットのみです。(タブレットはアプリのインストールが必要です)  
 ・受講者はカメラ・マイク必須です。イヤホンでの受講をおすすめいたします。  
 ※配信専用スタジオから講師がライブ配信する講座です。受講者も全員オンライン参加となります。  
 (受講者が着席している研修会場の様子を中継する形式ではございません)  
 オンライン専用構成した、質の高い環境・講義内容で受講いただけます。  
 ご質問についても、講師とリアルタイムで直接応答いただくことが可能です。

日本経営協会・中部本部 行 (FAX 申込の場合はこの面をそのまま送信してください) **FAX(052)952-7418**  
 60019646 「徴収担当者のための 対人折衝技術向上」オンライン専用講座・参加申込書 年 月 日 R5. 2. 22

団体名		Tel Fax	( ) ( )	-	-	ご連絡担当者 (参加者と同じ場合は記入不要)	通信欄
住所	〒					所属・役職名	
参加者氏名	所属・役職					氏名	
参加者メールアドレス(可能であればグループアドレスではなく、個人アドレスのご記入をお願いします)							

※請求書に関するご要望がありましたら通信欄に記入ください(例:発行日○○月○日/支払期限○月○日希望 等)  
 請求宛名についてご教示ください。(  団体名と同じ  その他:(宛名) )  
 ・2名様以上でお申込の場合は、別紙等に記載しあわせてお送りいただくか、複写してご利用ください。  
 ・参加申込書にご記入いただいた情報は、以下の目的に使用させていただきます。  
 ①参加券や請求書の発送などの事務処理 ②セミナーなど本会事業のご案内 なお②がご不要の場合は、右をチェックしてください。  ㊟