税 務 課 長
収 納 課 長
国保年金課長 殿
上下水道課長
公営住宅課長

2022年7月

一般社団法人 日本経営協会
北海道本部長　岩田　直之

NOMA行政管理講座（札幌）開催のご案内

徴収担当者のための対人折衝交渉力向上 講座

～「相手を納得させる」戦略的な折衝技術をロールプレイで習得～

拝啓　時下ますますご清祥のこととお喜び申しあげます。

本会事業活動には、平素より格別のご支援・ご協力を賜り厚く御礼申しあげます。

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きております。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、有利な均衡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あげます。

敬　具

記

日　　時：2022年10月27日（木）13:30～17:00
（13:00から受付）
28日（金）　9:30～16:30

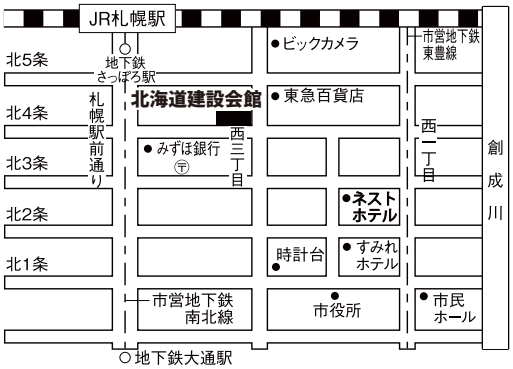
会　　場：北海道建設会館 8F A会議室
札幌市中央区北4条西3目1番地
TEL（011）261-6188

講　　師：（一般社）日本経営協会 専任講師　**藤田 かずえ 氏**

負 担 金：（一名当たり）

	負担金	消費税10%	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

＜会場略図＞



キャンセルについて
開催3日前～前日迄30%、開催当日は全額をキャンセル料として申し受けますのであらかじめご了承下さい。

申込方法：裏面の参加申込書に必要事項をご記入のうえ、FAXにて、下記へお申し込み下さい。
当会ホームページ上からも申込登録が可能です。 URL　http://www.noma.or.jp/
折り返し参加券と振込銀行・口座名を記載した請求書をお送り致します。負担金は請求書に基づき開催日までにお納め下さい。この場合「領収書」の発行は省略し、「振込金受取書」を領収書に代えさせていただきます。お納めいただいたご負担金は原則として返却いたしかねますので、参加申込みの方のご都合が悪い場合は、代理の方にご出席いただくようお願い申しあげます。天候不良や参加少人数の場合、中止または延期させていただくこともありますのでご了承下さい。

お申込み お問合せ先：一般社団法人 日本経営協会　北海道本部
〒060-0003 札幌市中央区北3条西3丁目 札幌北三条ビル
TEL（011）241-7500 FAX（011）241-7468　URL：http://www.noma.or.jp/

本講座は会場対面受講のみとなります。ご了承ください。

◆講義項目◆

※本講座では名札を使用いたします。

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、ブロークン・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) 脅かしをかける（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
5. ミニ交渉【実習】
   (1) Yes!/No!と言わせるための要件
6. 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
7. 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
8. 徴収折衝の実践【実習】
   (1) 折衝の成功、失敗体験
   (2) 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
   (3) 全体討議～振り返り～
   (4) 講師のコメント
   (5) 戦略の立て直し
9. 質疑応答
10. 交渉スキル・チェックリスト

講師略歴

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　氏**

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。

※庁内実施のご相談も承っております。担当までご連絡ください。※カリキュラムは諸事情により変更になる場合がございます。

FAX（011）241−7468　下記ご記入の上、切り取らずにこのまま FAX してください。

10月27日・28日「徴収担当者のための対人折衝交渉力向上講座」申込書

60019230

団体名	電話（　　）　－ FAX（　　）　－		
所在地	〒		
参加者名	所属・役職	担当経験年数	ご連絡担当者
ふりがな		年　　ヶ月	所属 役職
ふりがな		年　　ヶ月	ふりがな 氏名

＊請求書の宛先についてご教示ください。（□ 申込団体名・住所と同じ　□ その他　　宛/送付先）

＊経験年数は現在の部課での年数をご記入ください。

該当する方にレ印をつけてください。　□ 日本経営協会会員（31,900円）　□ 一般（35,200円）

※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がご不要な場合は□にチェックしてください。　□不要

NOMA
NIPPON OMNI-MANAGEMENT ASSOCIATION