市長公室長
秘書課長殿
総務課長

日経関発第31－0503号
2019年2月12日

一般社団法人 日本経営協会
関西本部長 山下裕和

【NOMA行政管理講座(大阪)開催のご案内】

新任担当者のための秘書実務

～秘書に必須のノウハウをわかりやすく解説～

拝啓　時下ますますご清祥のこととお喜び申しあげます。
本会事業には、平素より格別のご支援・ご協力を賜り厚くお礼申しあげます。
さて、首長を補佐する立場である秘書には、住民対応や各種団体関係者への接遇をはじめ、議会対応や庁内調整、さらには弔事や公務性の判断にいたるまで、その時々でさまざまな対応が求められます。それゆえ、秘書としての職務を果たすためには、信頼される立ち居振る舞いができることは勿論のこと、状況に応じた的確な対応力が必要となります。
そこで本講座では、新任担当者及び実務経験2年以下の方々を対象に、秘書業務の基本的な事柄から実務面で特に重要である事柄までを、多数の自治体で研修実績を持つ講師がわかりやすくご指導いたします。
時節柄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すすめ申しあげます。

敬具

記

日　　時： **2019年5月9日(木)** 13:00～17:00
5月10日(金) 9:30～16:00

会　　場： **本会専用教室**（大阪市西区靭本町1－8－4 大阪科学技術センタービル内）

講　　師： ヒューマンスキル研究所 主宰
元）箕面市役所 秘書課長
龍谷大学政策学部 客員教授
小室邦夫 氏

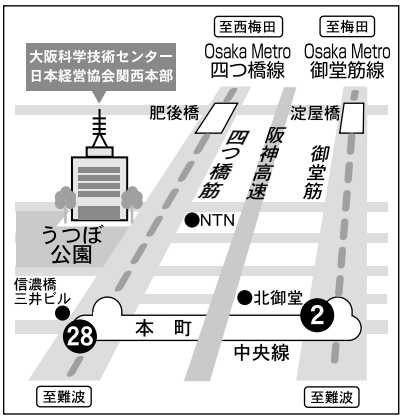
一般社団法人日本経営協会講師
接遇インストラクター
槌間勢津（つちま せつ） 氏

参加料（負担金）：

	参加料	消費税	合計
本会会員(1名)	29,000円	2,320円	31,320円
一般(1名)	32,000円	2,560円	34,560円

※銀行振込の手数料は貴団体にてご負担ください。

〈会場案内図〉



■大阪方面よりお越しの場合
▶ 四つ橋線「本町」駅下車(28号出口)北へ徒歩5分
■新大阪方面よりお越しの場合
▶ 御堂筋線「本町」駅下車(2号出口)西へ徒歩8分
■なんば方面よりお越しの場合
▶ 四つ橋線「本町」駅下車(28号出口)北へ徒歩5分
▶ 御堂筋線「本町」駅下車(2号出口)西へ徒歩8分

申込方法： 裏面の参加申込書に必要事項をご記入のうえ、郵送またはファクシミリ送信にて、下記へお申込みください。**折り返し参加券と振込銀行・口座名を記載した請求書を連絡ご担当者宛にお送り致します。**（参加申込は参加券の発送にて確認させていただきます。不着の場合は必ず前日までに電話でご確認ください。）
なお、参加料は開催日までにご納入賜りますようお願い致します。
・電話予約も受付けます。(この場合では後から申込書をご送付ください。)
・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のでご了承ください。
・参加者が少数の場合、天災の場合などにおいては、中止・延期させいただく場合があります。
・お納めいただいた参加料は、原則として返却いたしかねますので、参加申込の方がご都合の悪い場合は、代理の方にご出席いただきますようお願い致します。

キャンセル： 開催日の3営業日前～前日のキャンセルは受講料30%、開催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でも、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： ご参考までに会場周辺のホテルを下記のとおりご案内申しあげますので、必要な場合は直接ホテルへお早めにお申込(予約)ください。(**※本会では宿泊手配(予約)はいたしておりません。**) ※宿泊料は変更になる場合がございます。

ホテル名	宿泊料(シングル)	交通	ホテル電話
リーガ中之島イン	9,000円(税・サ込)日本経営協会優待料金	会場より徒歩10分	06－6447－1122
ハートンホテル西梅田	8,500円(税・サ込)日本経営協会優待料金	JR大阪駅より徒歩5分	06－6342－1111

お申込み お問合せ先： **一般社団法人 日本経営協会　関西本部　企画研修グループ**（担当：田中）
〒550-0004　大阪市西区靭本町1－8－4　大阪科学技術センタービル5階
TEL 06(6443)6962(直通)　FAX 06(6441)4319　URL http://www.noma.or.jp
(※お問合せは、月～金曜日の9:15～17:15にお願い致します)

▶ プログラム ◀

5月9日（木） 13:00〜17:00	**秘書実務**　講師：小室　邦夫 氏 **1. 秘書の今日的役割** (1) 時代トレンド (2) 秘書の心得 **2. 秘書実務の基本と実際** (1) 執務環境の整備 (2) スケジュール管理 (3) 文書の取り扱い (4) 情報整理と報告 (5) 随行の留意点 (6) 弔事対応のポイント **3. 実務上の課題と方策** (1) 公務の解釈と運用 (2) 交際費の取り扱い (3) 議会対応 (4) マスコミ対応 (5) 職場における連携 **4. 魅力ある秘書をめざして** (1) Q＆Aタイム (2) 自己を高める手立て
5月10日（金） 9:30〜16:00	**秘書に求められる接遇応対**　講師：槌間（つちま）　勢津（せつ） 氏 **1. 秘書に求められる応対マナーとは** 自治体の中でも応対のお手本となるようなマナーとはどのようなものか、また実際に実践できているかをグループで話し合うことから始めます。 **2. 接遇応対マナーの5つの基本** (1) 秘書に求められる身だしなみ (2) 相手の表情はあなたの表情の鏡－笑顔訓練 (3) 挨拶は人間関係の第一歩 (4) 感じの良い話し方･聴き方－言葉遣いと応対時の話し方のポイント (5) 態度は目に入る言葉 **3. 信頼される立居振舞と来客応対** (1) 基本的な動作―立ち姿・座り姿・歩き方・お辞儀 (2) 来客応対 ① 物の授受－名刺 ② 案内の仕方－指し示し方とご案内の仕方（廊下、階段、エレベーター） ③ 上席 ④ お茶の出し方 ⑤ お見送り (3) 面会要望、クレーム対応の際に気を付けることを取り上げます。 **4. 電話応対ロールプレイング** (1) 電話の特性をふまえ、アポイントメントや問い合わせの事例で実習します。 (2) 電話の受け方としては、基本的な取次ぎ、不在の際の応対、伝言の受け方から断り方やクレーム事例についても取り上げます。 **5. 振り返りとまとめ** 全体の振り返りとして来客時の一連の流れや皆様が疑問に思っている事例を取り上げて、時間の許す限り、ロールプレイングを行います。 **質疑応答**

（※本講座の「出張講座」も承っておりますので、お問合せください。）

FAX(06)6441-4319　一般社団法人 日本経営協会・関西本部（田中）宛（この面をそのままFAXして下さい。）

NOMA　「新任担当者のための秘書実務」参加申込書(2261)　2019. 5/9〜10

（フリガナ） 役所名 （団体）			TEL　（　　） FAX　（　　）
所在地	〒		・お支払い方法 □銀行振込 □その他　通信欄（　　） （該当にレ印をつけてください。）
（フリガナ） 参加者氏名	所属・役職名	担当経験年数	
（フリガナ）		年 ヵ月	・参加料　□ 会員（1名）31,320円 □ 一般（1名）34,560円
（フリガナ）		年 ヵ月	所属＿＿＿＿＿＿＿＿
（フリガナ）		年 ヵ月	ご連絡担当者＿＿＿＿＿＿＿＿

今後、E-mailによる行政管理講座のご案内をご希望の方は、アドレスをご記入ください。⇒〔　　〕

※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。②がご不要の場合は□にチェックしてください。・・・□不要
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