

【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上げます。

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上げます。

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、議会对応や庁内調整、さらには申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上げます。

敬 具

記

日 時： 令和6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 (大阪市西区靛本町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 小室邦夫氏  
(元)箕面市役所 秘書課長  
一般社団法人日本経営協会講師 榎間勢津氏  
接 遇 インストラクター

参加料：	参加料	消費税	合計
(負担金)			
本会会員(1名)	31,000円	3,100円	34,100円
一 般(1名)	34,000円	3,400円	37,400円

※銀行振込の手数料は貴団体にてご負担ください。

申込方法： 裏面の申込要領をご確認のうえ、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5日前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。

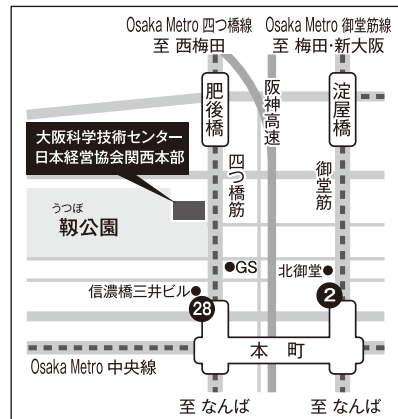
- ・領収書は「振込金受領書」をもって代えさせていただきますのでご了承ください。
- ・参加者が少数の場合、天災の場合などにおいては、中止・延期させていただく場合があります。
- ・参加申込の方がご都合の悪い場合は、代理の方にご出席いただきますようお願い致します。

キャンセル： 開催日の3営業日前～前日のキャンセルは参加料の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。

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 大阪市西区靛本町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 メールアドレス ksosaka@noma.or.jp  
URL <https://www.noma.or.jp> (※お問合せは、月～金曜日の9:15～17:15にお願いいたします)

〈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

## ▶ プログラム ◀

<p>5 月 9 日 (木)</p> <p>13:00 ～ 17:00</p>	<p><b>秘書実務</b> <span style="float: right;">講師：小室 邦夫 氏</span></p> <p>1. 秘書の今日的役割 (1) 時代トレンド (2) 秘書の心得</p> <p>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) 随同行の留意点 (6) 弔事対応のポイント</p> <p>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) 議会对応 (4) マスコミ対応 (5) 職場における連携</p> <p>4. 魅力ある秘書をめざして (1) Q&amp;Aタイム (2) 自己を高める手立て</p>
<p>5 月 10 日 (金)</p> <p>9:30 ～ 16:00</p>	<p><b>秘書に求められる接遇応対</b> <span style="float: right;">講師：<sup>つちま</sup> <sup>せつ</sup> 槌間 勢津 氏</span></p> <p>1. 秘書に求められる応対マナーとは 外部の方との接点も多いことも踏まえて、秘書として求められる応対マナーについて共有し、再認識します。お手本となるマナーを実践する上で自身の強みと課題を振り返ることから始めます。昨今の状況から気をつけることについても触れます。</p> <p>2. 接遇応対マナーとコミュニケーションの基本 (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) 正しい言葉遣いとやわらかい話し方 (5) 感じの良い聴き方 (6) 態度は目に入る言葉</p> <p>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・歩き姿・お辞儀</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>5. 質疑応答とまとめ 事前の質問や研修受講しての質問、普段の対応での疑問に対応します。</p>

(※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。)

(2)

## ▶ 申込要領 ◀

本会ホームページからお申込みください。

### WEBお申込みの流れ

- ① 一般社団法人日本経営協会 ホームページ  
<https://www.noma.or.jp>
- ② 「セミナー／講座」を選択
- ③ 「セミナーを探す」よりカテゴリーを選択
- ④ ご希望セミナーを検索
- ⑤ ご希望セミナー詳細の最後の「WEB申込」からお申込み
- ⑥ お申込みをいただきますと、確認メールが届きます
- ⑦ お申込み完了

お申込受領後、請求書と参加券をご連絡担当者までお送りいたします。

・領収書は「振込金受領書」をもってかえさせていただきますのでご了承ください。

・開催5日前までに参加券が届かない場合は、恐れ入りますがご連絡ください。

・振込み手数料は貴団体にてご負担ください。

※WEB申込ができない方は、個別の講座案内ページより申込書をダウンロードの上、FAXにてお送りください。