税務課長
徴収課長
債権管理課長
保険年金課長
住宅課長
県税事務所長
殿

日経関発第02－1202号
令和２年７月２７日

一般社団法人 日本経営協会
関西本部長 白石大輔

【NOMA行政管理講座（大阪）開催のご案内】

滞納整理における納付折衝・交渉力向上講座

～演習とロールプレイで折衝交渉のスキルを実践的に学ぶ！～

拝啓　時下ますますご清祥のこととお喜び申しあげます。

本会の事業活動には、平素より格別なご支援ご協力を賜り厚くお礼申しあげます。

さて、各地方自治体にとって、各種債権の未納問題は後を絶たず、依然として財政を逼迫させる大きな要因となっています。徴収率の向上のためには、徴収担当者が十分な税法上の知識を持つことはもちろん、適切な折衝力・コミュニケーション力も必要不可欠です。滞納者個人個人の事情やタイプをしっかりと把握し、的確な話し方や説得の方法で対応することにより、相手の感じ方・受け止め方も変わり、納税への理解も深まります。

本講座では、滞納者への折衝交渉に必要な基本知識や、有利に折衝を進めるために知っておくべき心理的メカニズム、各段階にあった適切な折衝のすすめ方などを学んでいただきます。グループ演習やロールプレイを交えた講座のため、すぐに現場で活用でき、また経験の浅い方でも理解しやすい内容です。

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すすめ申しあげます。

敬具

記

日　　時： **令和2年12月10日（木）** 13：00～17：00
12月11日（金） 10：00～16：00

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

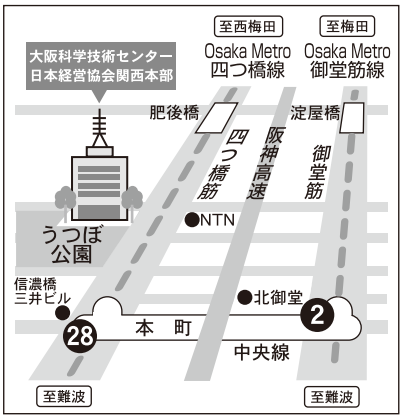
講　　師： 一般社団法人日本経営協会 専任講師 **藤田 かずえ** 氏

参加料（負担金）：

	参加料	消費税	合計
本会会員（1名）	29,000円	2,900円	31,900円
一般（1名）	32,000円	3,200円	35,200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、FAX等にて、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。
・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。
・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）※下記料金に別途、宿泊税が加算されます。	交通	ホテル電話
リーガプレイス肥後橋	8,200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：重藤）
〒550-0004　大阪市西区靱本町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 https://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 ◀

＊本講座ではロールプレイの関係上、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…etc.）
(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
(6) つかまらない人に役所にきてもらうための、
アポイントの取り方

2．納得させる話術を磨く（講義）
(1) 話し方の重要要件
(2) 着実に話を詰めていくためのテクニック
(3) 交渉不成立の言葉
(4) その気にさせる話し方
(5) 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
(3) 質問により見える化する

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…etc）
(3) 応酬話法あれこれ
(4) 上司の出るタイミング、見極め

5．お互いに冷静に交渉を進めていくための テクニック
(1) 自分が冷静さを保つための環境設定
(2) 興奮している人を冷静にしていくコツ

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（グループワーク）
(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　・ロールプレイングでの発表
(2) 全体討議（ふりかえり）
(3) 講師のコメント
(4) 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

講師紹介

一般社団法人日本経営協会 専任講師
教育訓練インストラクター　**藤田　かずえ** 氏

海運会社において国際業務、営業事務、社長付秘書を経験。その後、経営コンサルタント会社に勤務後、独立。現在は、インストラクターとして自治体･企業等の職（社）員教育を中心に幅広く活躍中。

（※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。）

キ……リ……ト……リ……線

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

NOMA 「滞納整理における納付折衝・交渉力向上講座」参加申込書（14754）　R2. 12／10～11

（フリガナ）役所名（団体）		TEL	（　　）
		FAX	（　　）
所在地	〒		

（フリガナ）参加者氏名	所属部課・役職名	担当経験年数
		年　ヵ月
		年　ヵ月
		年　ヵ月

・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。）
・参加料　□ 会員（1名）31,900円
□ 一般（1名）35,200円
所　属＿＿＿＿＿＿＿＿
（フリガナ）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。　E-mail：

(注)太ワクの中をご記入ください。※印は当協会記入欄です。（経験年数は、現在の部課での担当年数をご記入ください。）
※ 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。
① 参加券や請求書の発送などの事務処理　② セミナー・イベントなど本会事業のご案内(なお、② がご不要の場合は□にチェックしてください。―― □ 不要)