

税 務 課 長
徴 収 課 長
収 税・収 納 課 長
国 保・年 金 課 長 殿
建 設・住 宅 課 長
水 道・下 水 道 課 長
教育委員会総務課長

日経東発第60013559号
令和元年9月11日

一般社団法人 日本経営協会
理事長 岡島 芳明

NOMA行政管理講座開催(ご案内)

実践型!

徴収担当者必須の対人折衝・交渉力向上セミナー

～「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～

<令和元年 12 月 5 日(木)・6 日(金)>

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

本会事業活動には、平素より格別のご支援・ご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

租税や保険料を始めとする未収債権が増加し、地方自治体の徴収現場をめぐる状況は厳しさを増しております。人員削減で職員にかかる負荷も増加する中、一人一人がいかに効率の良い折衝を行えるかによって、全体の徴収率に明確な差が生まれてきます。

納付折衝の現場においては、滞納者へのちょっとした対応・話し方・提案の仕方によって相手の受け止め方が変わり、結果も大きく違ってくることはいうまでもありません。地方自治体の徴収職員は、こうした事柄を常に念頭に置きつつ、明確な戦略を持って業務に臨んでいくことが求められております。

本セミナーでは、スムーズな納付折衝に不可欠な話術、聞き取りの技術、心理学的アプローチにもとづいた交渉術まで、豊富なケーススタディやロールプレイを通じて実践的に習得いただきます。

時節柄公務ご多忙の折とは存じますが、この機会に関係各位多数のご参加をお勧め申し上げます。

敬 具

記

(12:00から受付)
日 時：令和元年 12 月 5 日(木) 13:00～17:00
12 月 6 日(金) 9:30～15:30

講 師：NOMA専任講師 藤田 かずえ氏
教育インストラクター

会 場：日本経営協会内専用教室
(東京都渋谷区千駄ヶ谷 3-11-8)

参 加 料：	本会会員(1 名)	一 般(1 名)
(負 担 金)	参加料 29,000 円	32,000 円

※参加料には、別途消費税がかかります。



申込方法：①FAXまたは郵送申込…裏面申込書に必要事項をご記入の上、下記へお送り下さい。

②Web申込…本会ホームページ上の「セミナーお申込ボタン」を押し、必要事項をご入力下さい。

・受付次第、参加券および請求書をご連絡担当者宛にお送りいたします。

・開催3営業日前までに参加券が届かない場合は、お手数ですがご連絡下さい。

・お申込みは開催日の3営業日前までにお願いいたします。

・本講座は、定員になり次第締め切らせていただきます。

入金方法：参加料は、請求書にもとづき銀行振込にてお納め下さい。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下さい。

キャンセル：お申し込み後、キャンセルされる場合は必ず事前(3営業日前まで)にご連絡下さい。

開催日の3営業日前～前日のキャンセルは受講料の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も、100%のキャンセル料となりますので、あらかじめご了承下さい。

そ の 他：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 申 込 み
お 問 合 せ 先



一般社団法人 日本経営協会

(お電話でのお問合せは月曜日～金曜日の9:15～17:15にお願いします)

東京本部 公務研修グループ

〒151-8538 東京都渋谷区千駄ヶ谷3-11-8

TEL(03)3403-1891(直)

FAX(03)3403-1130

E-mail: tks@noma.or.jp

URL http://www.noma.or.jp

▶プログラム◀

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…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

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・・・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. 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 ・ロールプレイングでの発表
- (3) 全体討議（ふりかえり）
- (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

講師紹介

藤田かずえ 氏

NOMA専任講師・教育訓練インストラクター
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NOMA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。

講座申込み：FAX (03) 3403-1130

60013559 『実践型!徴収担当者必須の対人折衝・交渉力向上セミナー』参加申込書

※NOMA記入

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

令和元年12月5日～6日

☐ 会員 ☐ 一般（該当欄にレ印）

役所名			電 話	()	内線	<ご連絡担当者>	
			FAX	()			
所在地	〒					所属	
フリガナ 参加者氏名	フリガナ 参加者氏名	フリガナ 参加者氏名	フリガナ 参加者氏名	フリガナ 参加者氏名	フリガナ 参加者氏名	フリガナ 氏名	
						メールアドレス	
						<通信欄>	

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・請求書の発送および参加者名簿の作成などの事務処理 ②本会主催のセミナー、展示会、通信教育などのご案内

②がご不要の場合は□にチェックしてください。—— □不要

（経験年数は、現在の部課での年数をご記入ください）