

【中部本部主催】NOMA 行政管理講座（オンライン専用）のご案内

[令和5年10月11日(水)開催]

基本的な実務を実践的に学ぶ

地方自治体のための秘書実務

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。本会事業活動には、平素より格別なご支援・ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

例年好評を得ております、行政秘書の基本的な実務を修得していただく標記講座を、下記の要領でオンラインにて開催いたします。接遇の基本やスケジュール調整、クレーム対応など重要な点に絞り、すぐに活用いただけるよう実践的に解説いたします。

時節がらご多忙の折とは存じますが、この機会に関係者の方々のご参加をおすすめ申し上げます。

敬具

記

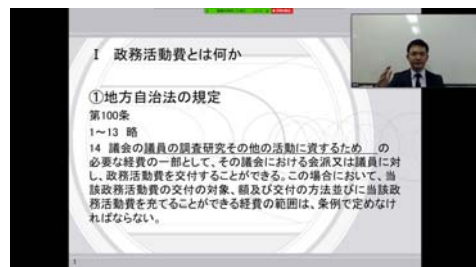
日 時：令和 5 年 10 月 11 日（水）10:00～17:00 【6 時間】

開催形式：オンライン受講専用（配信ツール：Zoom ミーティング）

講 師：日本経営協会専任講師 藤田 かずえ

参加料(負担金 1 名につき)

	負担金	消費税等	合 計
NOMA会員	31,000 円	3,100 円	34,100 円
一 般	34,000 円	3,400 円	37,400 円



受講画面イメージ

お申込の流れ：①本会 HP の各セミナー詳細画面からお申込みください。折り返し請求書・参加券をお送りします。
(裏面の申込欄をご記入の上、FAXでのお申し込みも可能です)

②開講の3営業日前までを目途に、「受講用 URL」と「テキストデータ」を、登録いただいたメールアドレスへ送信します。テキストデータは印刷してご利用ください。
(テキストは製本版の郵送となる場合もございます)

③Zoom ミーティングの視聴環境をご用意いただき、開始時刻までにご入場ください。

諸 注 意：上記参加料は1名分です。1名分でのお申込みに対して複数名での視聴は固くお断りいたします。
録音・録画・資料複製につきましても、著作権保護のためお断りいたします。

当日受講用 URL に入場されなかった場合、及び貴庁の通信不具合等による視聴遅滞・中断の場合も、返金できません。
恐れ入りますがあらかじめご了承ください。

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。

参加者が少数の場合や感染症・天災等の状況により、中止・延期とさせていただきます。

キャンセル：キャンセルされる場合は下記へご連絡ください。

開講日の5営業日前から、または受講用 URL 発行後やテキスト到着後は、参加料の100%を申し受けます。

お問合せ：一般社団法人日本経営協会 中部本部 企画研修グループ

お申込先 〒461-0005 名古屋市東区東桜 1-13-3 NHK 名古屋放送センタービル 10F

TEL (052)957-4172 FAX (052)952-7418 メールアドレス chubu-kkg@noma.or.jp

※お問合せは、平日の9:15～17:15にお願いいたします

以上

◇講義項目

1. 行政秘書の仕事と役割

- (1) 秘書の仕事を体系化する
- (2) 上司が期待する秘書像・心得
- (3) マネジメントサイクルによる仕事の進め方
- (4) 文書の取扱い・注意点

2. 首長の日程調整のポイント

- (1) 首長の関心毎と日程調整
- (2) 首長の優先順位
- (3) スケジュール調整の方法
- (4) 日程の申込・変更の実例（実習）

3. 行政秘書に求められる 対人関係処理能力の向上

- (1) 対人関係処理の基本と応用
- (2) 議会関係者との対応ポイント
- (3) 記者クラブ関係者との対応ポイント

4. 行政秘書に求められる話し方・聴き方

- (1) 秘書に求められる言葉遣い
- (2) 話し方の基本と依頼の仕方
- (3) 聴き方の基本と苦情の聴き方

5. 行政秘書に求められる接遇マナー

- (1) 秘書が行うプロトコールの基本
 - ・お出迎え～お見送りまで
- (2) お茶の接待と心得
- (3) “こんな時どうするの？”
 - ・マナー、人間関係全般
 - ＊質問に何でもお応えします
- (4) クレーム対応基本テクニック

6. 困ったお客への対応の実例 （ロールプレイング実習）

- ・招かれざる客
- ・いつも遊びにおいでになる方
- ・他部署がおこしたクレーム など

7. 不当行為者に対する対応

※講義の進行により指導項目は内容が前後、変更となる場合がございます。
※ロールプレイング実習では、カメラ・マイクを使用します。

<講師紹介> 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

海運会社において国際業務、社長付秘書として従事。その後、コンサルティング会社を経て独立。インストラクターとして自治体・企業等の職（社）員教育に幅広く活躍中。秘書実務講座は例年極めて高い評価を得ている。自治体職員向け折衝技術講座等も担当

■受信環境について ※Zoomを利用します

- ・必要備品は、「パソコン（推奨）もしくは タブレット」と「カメラ・マイク」です。
（タブレットはアプリのインストールが必要です。）

・配信専用スタジオから講師がライブ配信する講座です。受講者も全員オンライン参加となります。
（受講者が着席している研修会場の様子を中継する形式ではございません）

・オンライン専用構成した、質の高い環境・講義内容で受講いただけます。
オンライン専用講座に関するお問い合わせ・ご要望は、NOMA 中部本部 企画研修グループへ是非お寄せください

日本経営協会・中部本部 行（FAX 申込の場合はこの面をそのまま送信してください）

FAX(052)952-7418

R5.10.11

60021237 「地方自治体のための秘書実務」 オンライン専用講座・参加申込書

年 月 日

団体名		Tel	() —	ご連絡担当者	通信欄
		Fax	() —	(参加者と同じ場合は記入不要) 所属・役職名	
住所	〒			氏名	
参加者氏名	所属・役職	担当経験			
		年 月			
参加者メールアドレス（可能であればグループアドレスではなく、個人アドレスのご記入をお願いします）					

※請求書に関するご要望がありましたら通信欄に記入ください(例:発行日…○月○日／支払期限○月○日希望 等)
請求宛先についてご教示ください。(□団体名と同じ □その他: 宛)

・2名様以上でお申込の場合は、別紙等に記載しあわせてお送りいただくか、複写してご利用ください。

・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セミナーなど本会事業のご案内 なお②がご不要の場合は、右□をチェックしてください。 □