



## 目的別/1日研修

Revised

# 納税折衝技術パワーアップ

## 滞納者への対応スキルを磨く

### ➤ 本研修の概要とねらい

- ①徴収職員の対人折衝能力を高める。
- ②実際の折衝・交渉事例を研究しながら実践的な技術を身につける。

### ➤ 主なコンテンツ

コミュニケーションの流れ、エゴグラム分析、やりとり(交流)分析、クレームとコンプレイン、「HART」スキル、アンガー・マネジメントなど (詳細は裏面のタイムテーブルをご参照ください)。

### ➤ 演習/実習の内容

事例研究…実際の折衝・交渉事例用いて事例研究を行う。

### ➤ 受講対象(推奨)

徴収事務担当職員

### ➤ 講師からの一言

納税折衝では身構えてつい力が入ってしまいがちです。しかしながら、折衝に必要な能力は決して特別なものではありません。定番的なスキル---友好的なコミュニケーション、効果的なクレーム対応、感情を律するアンガーマネジメントなど---の習得が、折衝時に貴方に心の余裕をもたらし、実りある成果をもたらします。



一般社団法人 日本経営協会講師  
濱岸 末雄(はまぎし すえお)

大学卒業後、株式会社赤ちゃん本舗入社。その後株式会社ニチイ(現 イオン)に入社。本社人事本部教育企画課長、教育企画次長を経て、株式会社トス出向。教育事業部部長に就任し、2001年退職。現在、一般社団法人日本経営協会講師として全国自治体で活躍中。

各種階層別、マネジメント、リーダーシップ、コーチング、コミュニケーション、インストラクター養成、部下育成指導(コーチング、交流分析、OJT等)、メンタルヘルス、創造性開発、政策形成、問題解決、業務改善、目標管理、人事評価、リスクマネジメント、折衝・交渉力、クレーム対応、キャリア・デザイン、ライフプランなどのテーマで出講中。

### 本講師の他の研修

- a. 接遇
- b. クレーム対応
- c. コミュニケーション
- d. 階層別

# 納税折衝術パワーアップ

## 1日研修タイムテーブル案

研修テーマ	主なコンテンツ
1. コミュニケーション力を高める (1)コミュニケーションの流れ (2)エゴグラム分析 (3)やりとり(交流)分析 (4)「表象系タイプ」分析 (5)コーチング  2. クレーム対応 (1)クレームとコンプレイン (2)「HART」スキル (3)モンスター化したクレームへの対応	☞折衝・交渉相手の性格や特性を認識 ☞効果的な言葉のやりとり ☞目の動きに見る優先感覚 ☞滞納者の真の原因を聴く  ☞クレーム対応の手法を学ぶ。
昼食	
3. アンガー・マネジメント (1)アンガー(怒り)が生まれる3段階 (2)アンガー・コントロールの3つのステップ  4. 滞納徴収の事例研究 (1)Whole-Part-Whole法 (2)PREP法 (3)トークテクニック  5. 総括	☞説得・交渉に役立つスキルについて学び、実際の滞納者との折衝・交渉の場面から改善策を検討する。

### ■本研修を受講した研修生の感想

- ☞実際の事例を見ることで、実践的な交渉術が身につきました。
- ☞アンガーマネジメントについては、初めて学んだが実際の業務で役立つように感じた。

### ■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

- ☞講師の豊富な指導経験から実際に自治体で困っていた事例をご紹介します。
- ☞研修終了後も職場ですぐに実践できるよう、テキスト、資料を豊富にご提供いたします。

## 本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部  
〒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)  
電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319  
URL <http://www.noma.or.jp>