

# 6月特別研修 受講生募集中!

申込期限  
4月20日(金)

自治総合研修センターでは、平成30年度実施の特別研修の申込みを受け付けています。  
今年度も約40種類の研修メニューを準備して、皆様の積極的なご参加をお待ちしています!



研修名	日時		場所
債権管理(実務)	6月7日(木)~8日(金)	9:30~16:30	自治総合研修センター
マナーリーダー	6月22日(金)	9:30~16:30	自治総合研修センター
クレーム対応(第1回)	6月28日(木)~29日(金)	9:30~16:30	広島県三次庁舎

## 債権管理(実務)

### 受講者の声

日程	6月7日(木)~8日(金)	実務コースでは、相続人の探し方、時効管理等の実務に関する講義・事例演習のほか、担当職員の経験談や弁護士からのアドバイスなどを盛り込み、より現状に即した具体的な内容で実施します。
会場	自治総合研修センター	

定員 県15名、市町35名

対象 税の滞納処分等の例によることができない債権の管理・回収事務を担当する職員

講師 県職員

関連するコンピテンシー

専門性  
獲得



今現在行っている債権の回収方法について研修で学んだことをもとに見直していこうと思う。

根拠を理解した上で業務にあたることの大切さに気づけた。今後の徴収方法の検討に活用したい。

## マナーリーダー

### 受講者の声

日程	6月22日(金)	自分のマナーに自信がありますか？ 自分のマナーを再確認して、職場にもマナーの輪を広げましょう。 後輩育成のために、マナーの基本を復習したい中堅職員以上の方にもおすすめです。 ●職場でのマナー研修をイメージした演習などを通し、実践的に身につけることができます。
会場	自治総合研修センター	

定員 県16名、市町20名

対象 希望する職員

講師 アクエリアス・ハート・ヴォイス 織田 直子さん

講師紹介

デパートでのインフォメーション勤務を経て、フリーアナウンサーとして活躍。現在は多くの企業、学校、商工会議所等でマナーや話し方及びコミュニケーション講座などをロールプレイや実習等を交え、受講者が即実践できる形で実施している。

関連するコンピテンシー

リーダー  
シップ

顧客  
志向

人材  
育成

専門性  
獲得



職場内研修のロールプレイングができ、さらにその時の自分の姿をビデオで客観的に見ることでできたことにより、職場内研修等、職場内へのフィードバックにスムーズにとりかかれると思う。

実践的で、非常に分かり易い研修で、明日から職場で実行できそうです。

## クレーム対応(第1回)

### 三次開催

### 受講者の声

日程	6月28日(木)~29日(金)	クレーム対応の基本を理解し、様々なパターンに応じたクレームへの対応方法を、ロールプレイ等で実践的に習得します。 クレームは上手に対応すればピンチがチャンスになり得るものです。自信をもって対応できるようになりたいあなたにおすすめの内容です。 ●ベテラン講師のわかりやすい講義が大変好評です!!
会場	広島県三次庁舎	

定員 県12名、市町24名

対象 希望する職員

講師 アイベック・ビジネス教育研究所 関根 健夫さん

講師紹介

不動産会社に勤務後、教育コンサルタントとして活動。月刊ガバナンス(ぎょうせい)にて「クレーム対応」について連載中。現在、株式会社アイベック・ビジネス教育研究所代表取締役。みずほ総合研究所株式会社講師。

関連するコンピテンシー

交渉力

顧客  
志向



クレームと聞くと負のイメージだが、貴重なご意見と捉え方を変えて対応していきたい。大きなクレームに対しては、一人で抱え込まず職場で、報告・相談し共通認識を持って対応できるよう進めていきたい。

### 申込方法

- 職員ポータル研修支援システムから申し込んでください。
- 申込期限までに、所属の承認作業まで必ず済ませてください。  
教委・県警職員を除く。(教委・県警職員の方は、各研修担当部局を通じて申し込んでください。)



研修の概要等については、各所属に配付している「研修ガイド」または「研修センターホームページ」を参照してください。【問い合わせ先】研修運営担当 ☎082-247-8221 内線 5613-5616

ひろしま自治人材開発機構ホームページは

ひろしま 人材開発 検索

http://www.kenshu-hiroshima.jp/

