

気がきく



# 総務・庶務・秘書スタッフのための 基礎実務講座

対象者

新任の総務・庶務・秘書の方  
総務・庶務・秘書の基本を学びたい方

## セミナーのねらい

- 1▶ 総務は「企業の土台」という心構えや基礎的な実務を習得する。
- 2▶ 「企業の顔」としてイメージアップを図る対応や気配りを習得する。
- 3▶ サポート機能を最大限に発揮し、貢献意識を持って業務に取り組むことを目指す。

**日時** 令和3年5月20日(木) 9:30~16:30

**会場** ちゅうぎん岡山駅前ビル 4F 会議室

**講師** 増谷 淳子 氏

株式会社ソフィアパートナーズ 代表取締役



### ●講師略歴／

日本航空(株)退職後、客室乗務員として培ってきたおもてなしの心とコミュニケーション力を活かし、人材教育企画、指導、育成に従事。2006年、(株)ソフィアパートナーズ設立。20年以上、300社を超える教育実績をもつ。「人間力教育」により、使命感・気配り・感謝の心を育み、組織に貢献できる社員に導くことを使命とする。教育に関する問題解決のため、「ひと」のマインド&スキルアッププログラム提案、カスタマイズされた誠実な教育には定評があり、リピート依頼も多数。

著書：『1日3回「ありがとう!」と言われる仕事術』(同友館出版)

●定員／30名

●締切り／5月14日(金)

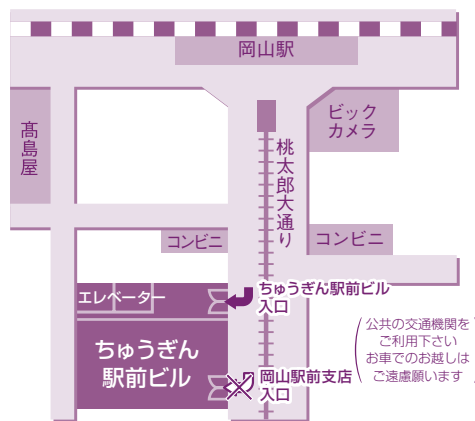
定員に達した時点で締め切らせていただきます。

●参加費(テキスト代、消費税含む)

維持会員	8,800円
賛助会員	13,200円
会員でない方	26,400円

※昼食はご用意しておりません。各自でお取りください。

### 【会場案内図】



主催 中国銀行・岡山経済研究所

— お申込は裏面をご利用ください —

# セミナープログラム

## 1 「企業の顔」「企業の土台」としての役割と業務

- (1) 総務部門の位置づけと役割
- (2) 総務のお客様とは?
- (3) 信頼される総務スタッフに必要なスキルと資質【個人ワーク】
- (4) 機密情報の取り扱いとコンプライアンス意識
- (5) 効率よく事務処理をするための改善意識
- (6) 1年間の業務とスケジュール

## 2 総務・庶務・秘書スタッフのための基礎知識

- (1) 郵送物管理 (2) 消耗品管理
- (3) 文書の管理方法と保存年限
- (4) 印章の種類と押印の仕方

## 3 知っておきたいビジネス文書・メール作成の基本

- (1) ビジネス文書作成時のポイント
- (2) 社内文書と社外文書
- (3) 礼状、見舞状、悔やみ状の書き方のポイント
- (4) ビジネスメールの書き方と気配り【個人ワーク】

## 4 企業イメージを高める気がきく来客対応

- (1) お客様と心の距離を縮める第一印象づくり

- (2) お迎え～ご案内 マナーと気配り対応【実習】
- (3) 名刺の扱い、気配りあるお茶接待
- (4) 余韻の残るお見送り
- (5) シーン別来客対応ロールプレイング

## 5 気配りが光る電話対応のコツ

- (1) 電話の気配りポイント、音声表現
- (2) 気配りある電話の取り次ぎと取り次がれ方【実習】
- (3) 気がきく不在時対応のコツ
- (4) 上司の代理で電話をかける【実習】

## 6 贈答と慶弔の必須知識とマナー

- (1) 贈答の基礎知識（熨斗、水引、表書きの作法）
- (2) 慶事のマナーと心得
- (3) 返信はがきの書き方【個人ワーク】
- (4) 弔事のマナーと心得（表書き、弔問の心得と挨拶）

## 7 セミナーの総括

- 周りから感謝される仕事を目指し、輝いて仕事をする
- (1) 本日の振り返り
  - (2) 今後実践することを決めて宣言する
  - (3) 成果を出すための方程式

### ●お申込方法

- ①参加申込書にご記入の上、中国銀行本・支店の窓口、または岡山経済研究所までお早めにお申し込み下さい。当研究所のホームページからお申し込みいただけます。
- ②開催日の2週間前をめどに、受講票と請求書、振込用紙をお送りします。

### ●お問い合わせ先

岡山経済研究所 TEL 086-234-6534 FAX 086-231-5303  
E-mail ori@mx.mesh.ne.jp  
URL <http://www.okayama-eri.or.jp/>

### ●その他

- ・ご都合により代理出席も差し支えありません。
- ・参加費は、ご欠席の場合も原則としてお返しいたしません。
- ・録音はご遠慮下さい。
- ・参加人数が少人数の場合等、中止することもございます。ご了承下さい。

----- キリトリ線 -----

至 岡山経済研究所  
FAX 086-231-5303

『気がきく総務・庶務・秘書スタッフのための基礎実務講座』5/20参加申込書

		令和	年	月	日
フリガナ		電話番号	( )	-	
会社名		FAX番号	( )	-	
所在地	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>				
申込責任者	氏名	(所属)	役職		
参加者	氏名 ( )内にフリガナをご記入ください	所属	役職	年齢	
	( )				
	( )				
会員区分	ア. 維持会員    イ. 賛助会員    ウ. 会員でない方    (該当に○印をおつけください)				

維持会員…年会費3万円お支払いの方、賛助会員…年会費1万円お支払いの方  
当参加申込書にご記入いただいた情報は、受講票の交付、出欠の確認など、当セミナーの運営管理業務の目的のみに使用させていただきます。