

段取り力

改善力

ESコミュニケーション力

CS機転力

4つの仕事力を向上させ、信頼される総務担当者になる

総務の仕事力向上セミナー

参加対象

- はじめて総務担当者になった方
- 総務担当としてよりよい業務を行いたい方

開催概要

総務は経営陣のサポートから、社内の取りまとめなど、会社全体に関する業務を扱う仕事です。また、顧客や株主といった外部と会社の橋渡し役でもあり、会社の将来を見据えた意識・行動も期待されています。

総務の業務は会社によって多種多様ですが、日々の社員や顧客に対する気遣いや高いコミュニケーション能力、突発的な業務を見越した段取りなどは、総務担当者にとって欠かせない共通の要素です。

本セミナーでは、**これからの時代に期待される総務担当者の役割と視点を確認し、総務に必要な4の仕事力の向上を目指します。**また、**他社の総務担当者の方との情報交流**も貴重な場として活かしていただけます。

開催日時

東京開催

2025年 6月20日(金)

オンライン

2025年 8月 5日(火)

大阪開催

2025年 9月29日(月)

東京開催

2025年 11月 6日(木)

オンライン

2025年 12月19日(金)

大阪開催

2026年 2月26日(木)

[時間] 10:00 ~ 17:00

会場

日本能率協会 各研修室
(東京都港区芝公園/大阪市北区梅田)

講師

池田 稔子 Edu. ANNEX 代表

参加費

- 法人会員…55,000 円/1 名(税込)
- 会 員 外…66,000 円/1 名(税込)

プログラム

10:00 ~ 17:00<昼食時間 12:00~13:00>

※プログラムは変更される場合があります。あらかじめご了承ください。

はじめに

- セミナー目的と目指す効果
- 他社との情報交流の場を活かす

1. 総務担当者の役割理解

- 今求められる総務担当者の視点
- 戦略的総務が必要とされている
- 欠かしてはならない ES と CS
- 「総務担当者の役割・使命とは？」 **ブレインストーミング**
- 現状の仕事度チェック **個人ワーク**
- ES と CS は両輪で満たす

2. 業務完遂のための「段取り力」

- 段取りとは何か？
- 生産性の高い仕事に必要な視点
- 定型業務と非定型業務を把握する
- 効果的な優先順位の付け方 **個人ワーク**
- 自己投資の時間をつくっているか？ **グループワーク**

3. 生産性が高まる「改善力」

- 改善とは何か？
- 改善のステップ
- 生産性を意識する
- キーワードは“安・正・早・楽”
- あなたの周りにもきっとある5大ムダ **個人ワーク**

参加者の声



4. 従業員満足が高まる「ES コミュニケーション力」

- ES コミュニケーションとは何か？
- 組織とは異質な人材の集合体
- 苦手な人を作らないように心がけること
- 総務担当者は常にフラットであること **グループワーク**
- 自分のコミュニケーションタイプを知る **個人ワーク**
- コミュニケーションの3つのスタイル

5. 顧客満足につながる「CS 機転力」

- CS 機転とは何か？
- 気がきく総務担当者を目指す
- 顧客満足から顧客感動の時代へ
- WHY 型発想 **グループワーク**
- どんな出来事もポジティブに受け止める自分を作る
- 顧客の心を掴む対応 **ケーススタディ**

最後に

- 総務がしっかりしている会社は強い
- 総務は人と人を繋ぐ大切な仕事である

● 総務としての大切なこと心がけることや、今後の業務において改善していかなければならないことを学ぶことができた。またオンラインでディスカッションも多く情報共有が出来てよかった。

● 総務担当者としての役割と心構えを確認できました。本日から早速、意識をしたいと思います。また、総務に必要な仕事力の向上について常に意識し、業務に反映していきたいです。

● グループディスカッションにより、他社の取り組み事例を確認できたのは、とても参考になりました。

● 段取り力、改善力の講義を通して「業務標準化」の重要性を感じ、具体的にマニュアル整備やフォルダ整理が整っていないと感じたので改善をしていきたいです。

