

# 3アップ連続セミナー 第3回「説明力をつける」

連続セミナーは、各回に用地行政に関わるホットなテーマを設け、行政実務家・専門家・有識者等を講師にお招きし、御講演いただくもので、国・地方公共団体・関係機関等の用地担当職員のさらなるスキルアップ等を目指し開催する6回連続のセミナーです。

今回実施した第3回セミナーは、平成29年9月13日(水)に「説明力をつける」をテーマとして、地方公共団体において人材育成研修を担当されている客員教授や、保険会社において営業職員研修などを担当されている方を講師に招き、用地交渉などの説明の場において必須となる説明力について、御講演いただきました。



第3回セミナー会場風景  
(参加者393名)

さいたま新都心合同庁舎  
1号館 2階 講堂



## ＜星川 敏充氏＞

1974年東京都に入都。東京文化会館副館長、教育庁参事(学校経営指導担当)、下水道局施設管理担当部長等。下水道局施設管理担当部長時にはビルピット悪臭防止対策、雨水浸透対策等を担当。2016年(一財)東京都人材支援事業団人材育成センター教授任期満了後も、同センター客員教授として精力的に研修講師等をされている。

著書に「できる公務員の交渉力」「これでもくまく！新人公務員の育て方」(いずれも共著)がある。

用地行政3アップ連続セミナー(第3回)  
「説明力をつける」～ 交渉力向上をめざして ～

一般財団法人 東京都人材支援事業団  
人材育成センター  
客員教授 星川敏充

### 交渉者の5つの心徳

- ・雑談のできる関係づくり — 人間関係をつくる
- ・交渉は「足」でかせぐ — まずは汗を流す
- ・当たり前のことも大切に — 外見・印象をよくする
- ・交渉のハウ・レン・ソウ — 報・連・相に努める
- ・備えあれば！交渉術の基本 — 十分な準備をする

## ＜國枝 晴美氏＞

1992年日本生命保険相互会社に入社。営業職員として企業にお勤めの方を対象とした個人保険営業に従事した後、営業職員の教育・研修業務、来店型店舗における窓口業務等の職務に携わる。現在は、日本生命保険相互会社法人職域業務部において、首都圏内の大規模事業所への営業職員配属調整、及び職員教育を担当。

平成29年9月13日

用地行政3アップ連続セミナー(第3回)  
『説明力をつける』

日本生命保険相互会社  
國枝 晴美

～本題に入る前に～ 日本生命の組織と仕事の概要について

1. ご挨拶
2. ニッセイ・ライフプラザ(窓口業務)から学んだ“説明力”とは？
  - － 保険営業の基本は信頼関係を築くこと
  - － 説得しようとするよりも、お客様の話をひたすら伺う
  - － 「聴くチカラ」は説明を有効にする
3. 営業教育研修室で学んだ“説明力をつける”とは？
  - － 「説明力ある職員」を教育するために
    - ⇒ ロールプレイングの工夫 / 視覚に訴える効果 / 使命感
  - － ひとりひとりに合った指導のために ⇒ 相手を知り、環境を造る
4. 日本茶インストラクターとしての活動から学んだ“説明する”とは？
  - － 満足度が高い説明をする = 知識 + 総合的な対人対応力  
「相手に話をさせる」「相手を受け容れる」、そして「伝える」

～ ご清聴ありがとうございました ～