

# NEWS LETTER

今週のオススメコンテンツ&ニュース動画をお届け!!

ビズアップ総研が厳選した、いま旬なコンテンツをピックアップ!  
研修に、自己研鑽にお役立てください。

## 自治体業務の 効率化・ペーパーレス化・AI化実践研修

トップ > 行政実務研修 行政特化テーマ研修 > 自治体DX推進研修

仙台大学 教授 清野 正哉 先生

<https://www.ejinzai.jp/government/administration-theme/dx/>



- ◎ 政府の自治体DXと自治体の業務改革との関係（自治体におけるDX推進の意義／自治体DX全体手順書での「BPR」）
- ◎ 業務改革(BPR)の定義と効果（業務改革<BPR>とは／業務改革のプラス面／業務改革のマイナス面とその対策）
- ◎ 業務改革の手順と業務改善との違い  
（業務改革の5つのステップ／業務改革における具体的手法／コア業務・ノンコア業務分類）
- ◎ 自治体の業務改革を行う目的と全体像（業務改革を行う目的の創出と確認／具体的な実施のための全体像）
- ◎ 自治体の業務内容の確認・可視化作業  
（自治体首長の業務改革を行う旨の宣言／業務改革を実行していく人的・組織的確定／業務内容の性質の確認と業務量の調査）
- ◎ 自治体の業務改革推進の方向性の確定  
（関係する外部組織・事業者への説明と支援体制の確認／業務改革計画の内容<項目>／継続的かつ自律的な仕組みの実施）
- ◎ ICT等の活用と文書等のペーパーレス化（ICTの導入計画／ペーパーレス化のメリット／e-文書法とは）
- ◎ 自治体業務へのAI・RPA導入と活用（RPAとは／AI・RPAの利用推進の状況について／導入と活用に対する国の主な支援策）
- ◎ 自治体とAIルールに関わる課題（生成AIについての国の規制／自治体と生成AIとの関わり／生成AIを利用する際に注意すべき事項／生成AI利用における課題と対応）
- ◎ 議会における業務改革の進め方（自治体の業務と地方議会の業務の違い／地方議会DXは、まずはIT化、デジタル化から／IT化、デジタル化をどのように進めるか）
- ◎ 議会のデジタル化等のための具体的な方法（議会のデジタル化報告書の概要／まとめ）

TOTAL



164min.

## 信頼関係を構築する「ハードクレーム対応研修(基本対応編)」

トップ > 一般テーマ研修 > CS・接遇

H&Sinnovation株式会社 代表取締役CEO 森 英治 先生 <https://www.ejinzai.jp/categories/current/cs/?service=government>



- ◎ クレーム対応の考え方（クレーム対応を成功させることの効果）
- ◎ クレーム対応の流れ～信頼関係構築～（信頼関係を構築する／コミュニケーションとは／クレームは内容よりも感情）
- ◎ クレーム対応の流れ～利害の確認～（利害を確認するとは／事実を整理する／演習）
- ◎ クレーム対応の流れ～提案を考える～（クレームにおける良い提案とは／お客様の要望に近づくために／演習／まとめ）

TOTAL



51min.



THIS WEEK

NEWS 動画 毎週🔥曜日更新



経済・金融 | マーケットニュース解説

1 マーケットニュースから学ぶ金融経済のキホン  
第86回

ライフアセットコンサルティング(株) 代表取締役 菱田 雅生 先生

経済・金融 | 金融指標分析

2 マーケットの潮流を“つかむ”金融指標アナリシス  
(2025年10月)

株式会社マネネ CEO・経済アナリスト 森永 康平 先生

## ビズアップ総研の公開講座【対面研修orオンライン研修】

ビジネスシーンに必須のベーシックテーマや階層別など、多数の研修をご用意!  
少人数のため自組織へ講師を呼ぶことが難しいという法人様でも、研修コストを抑えて効果的な研修を受けることができます。また、ご来場いただいた他組織の皆さんや講師との情報交換・交流も可能です。  
多人数・複数講座のお申し込みも受け付けておりますので、お気軽にご相談ください。



<https://www.bmc-net.jp/seminar/extension.php>

お問い合わせ

株式会社ビズアップ総研 [www.bmc-net.jp](http://www.bmc-net.jp)  
TEL : 03-3569-0968  
E-mail : [eigyo@bmc-net.jp](mailto:eigyo@bmc-net.jp)

**BIZUP**