

社員研修用貸出ビデオ・DVDの収録内容一覧

ユーザ協会岡山支部

	タイトル	収録内容	購入	
電話応対・基礎	A1	電話で決まる企業イメージ どうしていますか？ 電話応対【ビデオ】	電話応対教育はどのように行ったら、より効果ができるのか。 ドラマの中で、電話応対の問題点を浮きぼりにし、電話応対のあり方や教育方法を考える。	
	A2	ここがチェックポイント 目で見える電話応対【ビデオ】	ドラマの中で良い電話応対、悪い電話応対を把握していただけるようにしました。 <内容> 電話のかけ方・受け方 / 伝言の受け方 / 電話の取り次ぎ方 / 苦情電話の受け方など	H18.7
	A3	がんばれ新入社員 ビジネス電話は怖くない【ビデオ】	ビジネス電話のさまざまなマナーを、CGアニメと実写でわかりやすくまとめた、電話応対社員教育用教材です。 PART.1 ビジネス電話の心のマナー PART.2 ビジネス電話の基本マナー PART.3 ビジネス電話をかけるマナー PART.4 ビジネス電話を受けるマナー	H17.12
	A4	ビジネス電話応対シリーズ 第1巻 会社の印象を良くするビジネス電話の基本【DVD】	このビデオは、内定者・新入社員から若手社員、ビジネスで「電話」を使う職場の全従業員を主な視聴対象に、電話応対のすべてを解説する映像コンテンツシリーズ。基本を重視した解説で、無理なくクレーム対応のマインド・スキルが身につきます。 <内容> 電話の受け方/電話のかけ方/携帯電話を使う時/良い印象を与える電話応対/電話応対シミュレーション	H20.2
	A5	ビジネス電話応対シリーズ 第2巻 クレーム電話応対 基本編【DVD】	<内容> クレームを生む電話応対 - /言葉遣いを身につける/電話応対シミュレーション	H20.2
	A6	ビジネス電話応対シリーズ 第3巻 クレーム電話応対 実践編【DVD】	<内容> 二次クレームを防ぐ人・時間・場所をかえる/クイックレスポンスの重要性/クレームに感謝する/電話応対シミュレーション	H20.2
電話応対・応用	B1	CS 経営イメージ戦略 お客様を満足させる電話応対【ビデオ】	CS 経営成功への第一歩は、電話応対にあります。電話の向こう側の見えないお客様にどう満足していただくか、ビデオの中で提案します。 <内容> かける・受ける・取りつく場合のイメージ戦略	H20.1
	B2	顧客のハートをつかむ 電話のかけ方【ビデオ】	あなたのかけている電話は迷惑電話となっていませんか？ 受け手の気持ちや状況を理解しない電話は、相手から見れば迷惑電話でしかありません。 では、どのような電話のかけ方をすれば顧客(受け手)から見て、「もう少し話を聞いてみたい」電話になるのでしょうか。そのヒントのひとつに「顧客心理」の把握があります。 このビデオは「どのようなマナー・技術を身につければ顧客のハートをつかめるか？」をテーマに、電話をかける心構えや考え方、会話スキル、次の段階につなげるコツなど電話のかけ方をドラマ仕立てで自然と身につくようにしております。 <内容> 時間をかけることは、相手の貴重な時間を奪うこと / 相手の都合を把握する / 最初の15秒で印象が決まる / 目的を先に伝える / 3分以内で通話を終える / 次につながるコミュニケーションを忘れない	H17.12

社員研修用貸出ビデオ・DVDの収録内容一覧

ユーザ協会岡山支部

	タイトル	収録内容	購入	
	B3	15秒で決まるコールセンター 電話対応プロの技術【ビデオ】	このビデオは「どのような心構えで相手に接すればいいの?」「マニュアルにない状況に陥ったとき、どうすればいいの?」「クレーム電話を受けていてノイローゼになりそう」といった疑問にわかりやすく答えます。 <内容> 電話対応ははじめの15秒で決まる/電話対応者の役割と心構え/ケーススタディー かける15秒、受ける15秒/電話対応者に求められるプロ意識	H17.12
	B4	新たなビジネスを切り開く電話 対応コンクール 顧客の信頼をつかめ!【DVD】	長野支部が長野朝日放送の協力により制作。長野県内複数企業の社員の地区大会及び県大会参加に向けた社内勉強会などの取り組みを紹介	H20.2
クレーム電話	C1	上手な受け方・応え方 クレーム電話【ビデオ】	クレーム電話は時と相手を選ばすにかかってくる。電話出た人の対応のまずさやちょっとした一言でお客様がブツツン、などといったことはどこの会社にもある。誠意だけでは納得してもらえないクレーム電話対応の基本をわかりやすく解説する。 <内容> クレーム電話対応の基本姿勢/クレームがクレームを生むワースト7/クレーム電話対応の基本 - /ケーススタディ -	H16.4
	C2	上手な受け方・応え方 クレーム電話【DVD】	クレーム電話は時と相手を選ばすにかかってくる。電話出た人の対応のまずさやちょっとした一言でお客様がブツツン、などといったことはどこの会社にもある。誠意だけでは納得してもらえないクレーム電話対応の基本をわかりやすく解説する。 <内容> クレーム電話対応の基本姿勢/クレームがクレームを生むワースト7/クレーム電話対応の基本 - /ケーススタディ -	H20.1
	C3	すぐに役立つ受け応えのポイント 実戦!クレーム電話対応【ビデオ】	相手を不愉快にさせず、気持ちをやわらげ問題を解決するには? など、クレーム電話対応のポイントを具体的な会話の流れにそって解説した実戦編です。 <内容> 一見よく見える対応と本当に良い対応/そもそもクレーム電話とは何か/まず、相手のニーズを素早くつかむ/相手を不愉快にさせない対応など	H16.4
	C4	すぐに役立つ受け応えのポイント 実戦!クレーム電話対応【DVD】	相手を不愉快にさせず、気持ちをやわらげ問題を解決するには? など、クレーム電話対応のポイントを具体的な会話の流れにそって解説した実戦編です。 <内容> 一見よく見える対応と本当に良い対応/そもそもクレーム電話とは何か/まず、相手のニーズを素早くつかむ/相手を不愉快にさせない対応など	H20.1
	C5	すぐに役立つ受け応えのポイント こうして乗り切る!クレーム電話~タイプ別苦情対応法【ビデオ】	クレーム電話を「かける側」と「受ける側」の両者の視点を対比しながら、苦情対応のコツを解説します。飽きのこないドラマスタイルで演出しています。受けるクレーム電話だけでなく、かける電話から発生するクレーム電話にも触れています。クレーム電話にも触れています。 日常業務で電話対応を行う新入社員・若手社員からコールセンターのコミュニケーターまでの研修教材として幅広くご利用いただけます。 既刊のビデオと組み合わせるとご利用いただくとより効果的です。 <内容> 増加し続けるクレマー/クレーム電話対応の心構え/タイプ別クレーム電話対応(直情径行型・世論代弁提案型・情報武装型・模倣型)/かける電話で発生するクレーム/個人情報の開示請求への対応	H17.12
	C6	すぐに役立つ受け応えのポイント こうして乗り切る!クレーム電話~タイプ別苦情対応法【DVD】	クレーム電話を「かける側」と「受ける側」の両者の視点を対比しながら、苦情対応のコツを解説します。飽きのこないドラマスタイルで演出しています。受けるクレーム電話だけでなく、かける電話から発生するクレーム電話にも触れています。クレーム電話にも触れています。 日常業務で電話対応を行う新入社員・若手社員からコールセンターのコミュニケーターまでの研修教材として幅広くご利用いただけます。 既刊のビデオと組み合わせるとご利用いただくとより効果的です。 <内容> 増加し続けるクレマー/クレーム電話対応の心構え/タイプ別クレーム電話対応(直情径行型・世論代弁提案型・情報武装型・模倣型)/かける電話で発生するクレーム/個人情報の開示請求への対応	H20.1
ビジネスマナー	D1	男と女のビジネスマナー講座 あなたの気配りで会社が変わる【ビデオ】	マナーとは、その人自身に良い印象を与え、会社全体にもプラスの価値を与えるもの。そんな気配りのビデオです。 <項目> ちょっとした気配り「当然!」/「なるほど!」/「さすが!」	H16.4

社員研修用貸出ビデオ・DVDの収録内容一覧

ユーザ協会岡山支部

	タイトル	収録内容	購入
D2	企業イメージを損なわないビジネスマナー【ビデオ】 ビジネスマナーの重要性を自覚する	企業イメージを向上させるためには、社員一人ひとりが、顧客志向でのマナーアップをする必要がある。今だからこそ、求められるビジネスマナーのエッセンスをベテラン社員向けに解説する。 ビジネスマナーとベテラン社員 社内でのマナー 社会の変化とビジネスマナー 企業イメージとビジネスマナー	H19.1
D3	企業イメージを損なわないビジネスマナー【ビデオ】 ビジネスマナーを再修得する	身だしなみ、挨拶、パソコンマナー、携帯電話マナー。ビジネスマナーの領域は年々広がっている。若手社員の手本になるベテラン社員が知っておきたい知識をコンパクトに提供する。 これだけは押さえないビジネスマナー 身だしなみ / あいさつ / 電話対応 / 他社を訪問する時 / パソコンマナー / 言語・非言語のコミュニケーション マナー実践者に求められる能力 ベテラン社員は若手社員の手本	H19.1
D4	新入社員のためのこんな時どうする？仕事のマナー 電話編...電話上手になることがプロへの近道！【DVD】	ガイダンス ビジネス電話をマスターしよう クイズに挑戦 電話の受け方！ここが間違い クイズに挑戦 電話のかけ方！ここが間違い ポイント解説 電話の取り次ぎ方の基本 ポイント解説 アポイントのとり方 ポイント解説 伝言メモの書き方 トレーニング 電話の取り次ぎ方 トレーニング 電話のかけ方	H19.3
D5	新入社員のためのこんな時どうする？仕事のマナー コミュニケーション編...ひと声、ひと声が職場を変える、1日を変える【DVD】	ガイダンス なぜあいさつが大切なのか クイズに挑戦 仕事の指示の受け方！ここが間違い クイズに挑戦 報告・連絡・相談！ここが間違い クイズに挑戦 職場での言葉づかい！ここが間違い ポイント解説 正しい指示の受け方 ポイント解説 正しい報告のしかた トレーニング 正しいお辞儀のしかた トレーニング 報告のしかた	H19.3
D6	新入社員のためのこんな時どうする？仕事のマナー 職場の基本マナー編...信頼される社会人になるために必要なものとは？【DVD】	ガイダンス 社会人にとって一番大切なものは クイズに挑戦 名刺の取り扱い！ここが間違い クイズに挑戦 職場での仕事のマナーチェック ポイント解説 名刺交換のポイント ポイント解説 応接室へのご案内 ポイント解説 お客様へのお茶の出し方 ポイント解説 職場で注意すべき仕事のマナー トレーニング 名刺交換	H19.3

社員研修用貸出ビデオ・DVDの収録内容一覧

ユーザ協会岡山支部

		タイトル	収録内容	購入
個人情報	E1	個人情報漏洩発覚！組織対応の進め方【ビデオ】	「起こってしまった漏洩事件に対してどのように組織として対応して、ダメージやリスクを軽減するか」という課題への対応を、危機管理の観点から解説します。個人情報漏洩危機への対応の流れを職場レベルに落とし込みたい組織に最適です。 奪われた個人データ 漏洩停止措置 被害者への連絡 / 事実関係の公表 / 主務官庁への報告 漏洩ルートの特定 調査結果報告と再発防止策 転ばぬ先の杖	H17.5
	E2	個人情報窓口対応のポイント～苦情処理から開示等の求めへの対応～【ビデオ】 第1巻 窓口担当者の心構えと基礎知識/第2巻 ケースで学ぶ窓口対応の実際	「顧客やステークホルダーからの個人情報の開示等の求めがあった時に、現場の第一線でどのように対応するか」というテーマに応えるコンテンツです。窓口担当者が知っておきたい個人情報保護法のエッセンスを解説。通常の苦情処理や対応のミスなどが原因で開示等の求めに変化していくプロセスなどもドラマ仕立てで紹介します。 第1巻(窓口担当者の心構えと基礎知識) 開示の求めに応じる義務 開示の求めの手続き 訂正の求め 利用停止の求め 窓口担当者の心構え 第2巻(ケースで学ぶ窓口対応の実際) ケース1:相手の要望を見極める ケース2:本人確認の必要性を見極める ケース3:開示を拒否できる場合 ケース4:開示を拒否できる場合 ケース5:法務部門・弁護士との連携	H17.5
コミュニケーション・ツール	F1	ワンランク上のビジネスマナー ビジネス・コミュニケーション・ツール使い分けの常識【ビデオ】	コミュニケーション・ツールは、その特徴を理解した上で利用しないとビジネス・トラブルの原因となります。このビデオは、TPOに合わせたツール使い分けのコツを解説しております。 <内容> ビジネス・コミュニケーション・ツールの種類 / 目的にあったツールを選択する / ケーススタディー (FAXの場合) / ケーススタディー (電子メールの場合) / ケーススタディー (電話の場合) / ケーススタディー (携帯電話の場合) / 受け手の状況を考えてコミュニケーションする	H17.12
	F2	ビジネス一新！WHAT IS フレッツ・オフィス？【ビデオ】	IT・ネットワークは、もう大企業だけのものではありません。中小企業にも容易に導入できるネットワークとは？このビデオはそんな中小企業が要望しているネットワークに最適な「フレッツ・オフィス」をドラマによりわかりやすく解説しております。 <内容> 傾きかけた町工場、起死回生の新商品は？ / 最適なネットワークを探せ / フレッツ・オフィス導入事例 (不動産業者、旅行代理店、デザイン会社) / 導入～ビジネス一新へ！	

社員研修用貸出ビデオ・DVD の収録内容一覧

ユーザ協会岡山支部

		タイトル	収録内容	購入
仕事術	G1	できる社員の仕事術: 成果を高める報告・連絡・相談/1巻 報・連・相の考え方・進め方【ビデオ】	n 報・連・相 5つの基本心得 n 報・連・相のポイント	H19.1
	G2	できる社員の仕事術: 成果を高める報告・連絡・相談/2巻 ケースで学ぶ報・連・相【ビデオ】	n 報・連・相は壁に耳あり n 判断を迷わす報告 n ミスを上司に隠していると n 仕事を任されて n 「あいまい」の罪 n 電子メールで報・連・相すれば	H19.1
営業の基本	H1	速習 営業の基本 30 のポイント1 営業の仕事がわかる 10 のポイント【ビデオ】	n 服装、身だしなみで第一印象をよくしよう n 営業マンとしてのマナーと基本動作をマスターしよう n アプローチを工夫してスムーズに本題に入ろう n セールスポイントを要領よくまとめ、お客様の購買意欲を喚起しよう n 上手に質問し、相手の意見や直面している問題点を聞き出そう 等10項目	
	H2	速習 営業の基本 30 のポイント2 「初めて」の強みが生かせる 10 のポイント【ビデオ】	n 「新鮮さ」を生かし顧客のハートを叩こう n 教わり上手に徹してお客様の知識・ノウハウを吸収しよう n どのような仕事も軽視せず、積極的に引き受けよう n 先入観を持っていない新人の良さを保とう 基本を忠実に実行してお客様からの好感を勝ち取る 等10項目	
	H3	速習 営業の基本 30 のポイント3 営業の醍醐味が味わえる 10 のポイント【ビデオ】	n 相手を喜ばせ、相手の心を開くことができる n 相手の人間的側面を知りながら、多くの人々と接することができる n お客様の悩みや課題をつかみ、その解決に役立つことができる n 創造性を発揮すればするほどお客様に喜ばれる n 成功する販売戦略を立案し、実践することができる 等10項目	
コーチング	I1	コーチングに学ぶ 人を育てる「ほめ方・叱り方」【DVD】	Part1. ほめること、叱ることの意義 Part2. ほめ方・叱り方の基本 ・ ほめ活かし、ほめ育ての5か条 ・ 効果的な叱り方の5か条 ・ バランスのととり方 Part3. ケーススタディ ケース1: 営業成績のあがらない部下を叱る ケース2: 製造計画の連絡ミスを叱る ケース3: 先輩女性が後輩女性を叱る ケース4: 年上の部下を叱る ケース5: ミスの多い部下への対応 ケース6: 対応のよさで好評の部下をほめる ケース7: 部下のプレゼンテーションをほめる EXTRA. ほめ言葉のフレーズ集	H19.3

社員研修用貸出ビデオ・DVD の収録内容一覧

ユーザ協会岡山支部

		タイトル	収録内容	購入
コーチング	I2	ビジネスコーチング入門【DVD】 ビジネスコーチングの基礎知識/ ビジネスコーチングを実践する	部下指導から組織の活性化まで、チームのポテンシャルを最大限に高めるためのヒューマンスキル、それがビジネスコーチングです。ビジネスコーチングの基礎知識、そしてその具体的な進め方をドラマ仕立てで解説します。 <u>ビジネスコーチングの基礎知識</u> プロローグ ビジネスコーチングと4つの質問 ビジネスコーチングの構造 ビジネスコーチングモデル1 価値観 ビジネスコーチングモデル2 ミッション ビジネスコーチングモデル3 ビジョン ビジネスコーチングモデル4 コミットメント パーソナルコーチングによる信頼関係の構築 思考の枠と人間理解 エピローグ <u>ビジネスコーチングを実践する</u> プロローグ 自分を正当化する部下たち 部下を理解し承認する 価値観を共有する 組織の行動を加速させるアクションミートンク 組織の行動を加速させるアクションミートンク エピローグ	H20.1
危機管理	J1	これだけは知っておきたい コンプライアンス【DVD】	Part1. コンプライアンスとは何か？ Part2. コンプライアンスがなぜ必要か？ Part3. 社員一人ひとりの姿勢が問われる	H20.1
	J2	これだけは知っておきたい 情報セキュリティ【DVD】	Part1. 情報は会社の重要な資産 Part2. 「情報」に忍び寄る「脅威」 Part3. 身の回りにある「情報管理」のポイント	H20.1
	J3	これだけは知っておきたい セクシュアルハラスメント【DVD】	Part1. なぜ、今セクシュアルハラスメントが問題なのか？ Part2. セクシュアルハラスメントとは？ Part3. グレーゾーンとは？ Part3. 未然防止のために	H20.1

社員研修用貸出ビデオ・DVD の収録内容一覧

ユーザ協会岡山支部

	タイトル	収録内容	購入
J4	CSR(企業の社会的責任) 早わかり【DVD】 CSR の基本を知る / CSR にどう取り組むか	企業が持続的に発展していくためのキーワードとして注目を集めるのが CSR(企業の社会的責任)。企業だけでなくビジネス人一人ひとりが認識すべき CSR のポイントをドラマ仕立てで解説する。 <u>CSR の基本を知る</u> プロローグ CSR と何か 多岐にわたる CSR の範囲 広まる SRI(社会的責任投資)の動き 国際標準化の動きと今後の展望 <u>CSR にどう取り組むか</u> プロローグ 企業風土としての CSR 自社のステークホルダーを認識する 自社のステークホルダーを認識する CSR への取り組みを考える【安全側面の場合】 CSR への取り組みを考える【環境側面の場合】 CSR への取り組みを考える【人権側面の場合】 エピローグ	H20.1

< お問い合わせ先 >

財団法人日本電信電話ユーザ協会岡山支部(担当: 中村)

〒700-0821 岡山市中山下 2-1-90 NTT 岡山支店ビル内

TEL086-201-1181 FAX086-201-1182

E-mail : nakamura@okayama.jtua.or.jp URL : <http://www.okayama.jtua.or.jp>