

# 会員様限定

ユーザ協会では、人材教育にお役立て頂くため、教育用のDVDを無料で貸出ししております。

多岐にわたる内容を取り揃えております。是非ご活用ください。

【DVD】（貸出タイトル一例）

- ◆情報セキュリティ マネジメントの基本【貸出No.10】
- ◆コーチングに学ぶ 人を育てる「ほめ方・叱り方」【貸出No.11】

## ◆トレーニング・シリーズ

お客さまをファンにするホスピタリティ・マインド

[実践1] 品格あるマナーで好感度アップ【貸出No.12】

[実践2] 心くばりで顧客満足度アップ【貸出No.13】

[実践3] 心くばりで感動を共有しよう【貸出No.14】



## ◆「心が伝わる」ビジネスマナーの基本

～社会人としての心くばり、思いやりとは～【貸出No.15】

## ◆コーチング・スキル実践講座 傾聴・承認・質問【貸出No.16】

## ◆新人社員のための報連相の基本 これだけは押さえておきたい仕事の進め方【貸出No.17】

## ◆新人社員のための「社会人のルール」 仕事に対する姿勢・人間関係・自己の成長【貸出No.18】

## ◆メンター・先輩社員に求められる 新人社員の指導・支援の考え方・進め方【貸出No.19】

## ◆実践！苦情対応 消費者対応を見直そう(2巻セット)【貸出No.20】

- 1 消費者重視の苦情対応とは
- 2 ケースで学ぶ苦情対応のポイント



## ◆見直そう 仕事の気配り・職場のマナー

～そこが迷惑・失礼・不愉快のもと！～(2巻セット)【貸出No.21】

1[職場の一日] 気配り・ケジメをチェック！

2[お客様への対応] 電話・接客をチェック！

## ◆顧客満足度のための「クレーム電話」対応のポイント(2巻セット)【貸出No.22】

- 1クレーム対応の基本心得
- 2ケーススタディ トラブルを招く顧客対応とは

## ご利用方法

- (1) 貸出しを希望される方は在庫状況を確認の為、ユーザ協会福岡支部までお電話ください。
- (2) 在庫が確認できた場合は申込書にご記入の上、ファックスにてお申込みいただきます。
- (3) 貸出しは原則として発送から2週間以内です。
- (4) 貸出し本数は、1回につき3種類以内です。
- (5) ◆No.23～◆No.32は「10本セット」での貸出しも可能です。

※貸出しは無料ですが、送料は会員様にてご負担願います。

※ご返却は宅急便にてお願いいたします。

☆平成29年度新入荷しました！！☆

貸出タイトルの一例以外にも、既存分を含め多数タイトルがございます。

詳しくは福岡支部HP「会員特典情報コーナー」をご参照ください。

<http://www.pi.jtua.or.jp/fukuoka/>

[お客様記入欄]

DVD借受申請書 兼 貸出管理簿

あて先	(公財) 日本電信電話ユーザ協会 支部 あて	申込日	年 月 日
		利用目的	職場教育・その他 ( )
住所	〒		
企業名		フリガナ 担当者名	
連絡先	TEL FAX		

貸出希望DVD (貸出用DVDタイトルについては、HP参照、もしくは当協会までお問い合わせください。)

	貸出No.	タイトル名
1		
2		
3		

- ※ 一回につき3本(3セット)以内での貸し出しが可能です。
- ※ ◆No.23～◆No.32は、希望本数を「1セット」としての貸し出しも可能です。

★御注意★

1. DVD宅配の発送・返却の費用は、お手数ですがお客様負担でお願いします。
2. DVDに異常があればお知らせください。
3. やむを得ない理由で返却期限までに返却できないときは、速やかに連絡して下さい。
4. コピーは、法律に違反します

-----<ユーザ協会記入欄>-----

返却期限	年	月	日
------	---	---	---

[ユーザ協会担当者確認欄]

貸出時記入欄	貸出日 年 月 日	担当者確認印	
返却時記入欄	返却日 年 月 日	担当者確認印	

連絡先 〒813-0044 福岡市東区千早3-9-34 NTT千早ビル2F  
 (公財) 日本電信電話ユーザ協会 福岡支部  
 TEL : 092-410-4151 FAX : 092-410-4830  
 土曜日、日曜日、祝日、年末年始を除く午前9時から午後5時まで

# ユーザ協会貸出用DVD タイトル一覧(1/3)

貸出NO	タイトル名
1	サービスの原点！ ホスピタリティ お客様と感動を共有する
2	全従業員教育用 あなたが防ぐ！「情報漏えい」
3	クレーム電話 上手な受け方・応え方（初級）
4	実践！クレーム電話対応 すぐに役立つ受け応えのポイント（中級）
5	顧客のハートをつかむ 電話のかけ方
6	電話対応プロの技術 15秒で決まるコールセンター
7	こんなときどうする？仕事のマナー 3巻セット
8	社会人の常識 企業人の責任 3巻セット
9	信用を高める ビジネスマナー チェック&実践（2枚組）（◆No.23～◆No.32の内容と同様です）
10	情報セキュリティ マネジメントの基本
11	コーチングに学ぶ 人を育てる「ほめ方・叱り方」
12	お客様をファンにする ホスピタリティ・マインド [実践1] 品格あるマナーで好感度アップ
13	お客様をファンにする ホスピタリティ・マインド [実践2] 気くばりで顧客満足度アップ
14	お客様をファンにする ホスピタリティ・マインド [実践3] 心くばりで感動を共有しよう
15	「心が伝わる」ビジネスマナーの基本 ～社会人としての心くばり、思いやりとは～
16	コーチング・スキル実践講座 傾聴・承認・質問
17	新入社員のための報連相の基本 これだけは押さえておきたい仕事の進め方
18	新入社員のための「社会人のルール」 仕事に対する姿勢・人間関係・自己の成長
19	メンター・先輩社員に求められる 新入社員の指導・支援の考え方・進め方
20	実践！苦情対応 消費者対応を見直そう 2巻セット
21	見直そう 仕事の気配り・職場のマナー ～そこが迷惑・失礼・不愉快のもと！～ 2巻セット
22	顧客満足のための「クレーム電話」対応のポイント 2巻セット
◆ 23	信用を高める ビジネスマナー チェック&実践！ ①携帯電話編
◆ 24	信用を高める ビジネスマナー チェック&実践！ ②パソコン編
◆ 25	信用を高める ビジネスマナー チェック&実践！ ③職場の人間関係編

## ユーザ協会貸出用DVD タイトル一覧(2/3)

貸出NO	タイトル名
◆ 26	信用を高める ビジネスマナー チェック&実践! ④他社訪問編
◆ 27	信用を高める ビジネスマナー チェック&実践! ⑤仕事の進め方編
◆ 28	信用を高める ビジネスマナー チェック&実践! ⑥お客様お迎え編
◆ 29	信用を高める ビジネスマナー チェック&実践! ⑦ビジネス電話編
◆ 30	信用を高める ビジネスマナー チェック&実践! ⑧言葉づかい編
◆ 31	信用を高める ビジネスマナー チェック&実践! ⑨社会人としてのけじめ編
◆ 32	信用を高める ビジネスマナー チェック&実践! ⑩気配り編
33	研修インストラクター 養成講座 Basic
34	私たちのコンプライアンス 今、求められる 一人ひとりの責任ある行動
35	私たちのコンプライアンスⅡ 考えよう! あなたの行動、あなたの発言
36	早わかりシリーズ 新・危機管理編 これだけは知っておきたい「私たちの地震対策」
37	早わかりシリーズ 新・危機管理編 これだけは知っておきたい「パワー・ハラスメント」
38	早わかりシリーズ 新・危機管理編 これだけは知っておきたい「ソーシャルメディアのリスク」
39	全社員・職員で学ぶマイナンバー漏洩対策
40	社会人の常識・非常識
41	これで成果がわかるPDCAの基本
42	新入社員の育て方・伸ばし方
43	できる社員の仕事術 成果を高める報告・連絡・相談
44	井村雅代コーチの「できない」から逃げるな!
45	ケースで学ぶ「クレーム電話」対応の基本
46	メンタルヘルス・マネジメント改訂版 2巻セット
47	松下幸之助 経営百科 10巻セット
<b>New</b> 48	SNSから考える 新社会人の責任
<b>New</b> 49	[新版]社会人 やっていいこと・悪いこと
<b>New</b> 50	上司と部下がペアで進める「1on1」

## ユーザ協会貸出用DVD タイトル一覧(3/3)

貸出NO	タイトル名
New51	上司のハラスメント3[ケーススタディ(書籍版)付き]
	※「◆No.23～◆No.32」に関しましては、希望本数を《1セット》としての貸し出しも可能です。
	詳しくは、(公財)日本電信電話ユーザ協会福岡支部まで、お問い合わせください。