

# ✦ 研修ビデオ・書籍 一覧 ✦

(公財)日本電信電話ユーザ協会佐賀支部では、会員様へ社内研修等でご使用いただく書籍やDVDを無料でお貸出しをしております。ぜひ、この機会のご活用ください。

また、下記一覧にはない「電話対応コンクール大会模様DVD」や「電話対応技能検定関連書籍」などもございます。

ご興味のある方は、またご不明な点などございましたら、どうぞお気軽にユーザ協会までお問い合わせください。



※お申込は、3ページにございます。


NO	ビデオ・CD名	種類	個数	時間	内容
1	顧客のハートをつかむ電話のかけ方	DVD	1	約20分	電話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、目的を先につたえる、3分以内で通話を終える、次に繋がるコミュニケーションを忘れない
2	お客様を満足させる電話対応	VHS	1	約30分	CS経営成功への第一歩は、電話対応にあり、電話の向こう側の見えないお客様にどう満足して頂くか、かける・受ける・取り次ぐ場合のイメージ等
3	あなたの気配りで会社が変わる	VHS	1	約30分	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勝ちを与える、ちょっとした気配り・当然！なるほど！さすが！
4	目で見る電話対応	VHS	1	約30分	ドラマの中でよい電話対応、悪い電話対応を比較、電話のかけ方・受け方、伝言の受け方・取り次ぎ方、苦情電話の受け方等
5	電話対応プロの技術	DVD	1	約30分	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、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
6	実践！クレーム電話対応	DVD	1	約30分	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、クイックスボンスが問題の半分で解決する
7	こうして乗り切る！ クレーム電話タイプ別苦情対応法	DVD	1	約30分	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、かける電話で発声するクレーム、個人情報の開示請求への対応
8	個人情報漏洩発覚！ 組織対応の進め方	VHS	1	約30分	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、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
9	新入社員のための報連相の基本	DVD	1	約48分	・なぜ報連相がたいせつなのか？ ・仕事の進め方の基本とは？ ・報連相にもコツがある？！ ・こんなときどうする報連相 ・仕事ができる人は報連相上手
10	「心が伝わる」ビジネスマナーの基本	DVD	1	約88分	・企業人・社会人として働くということ ・笑顔・あいさつ・言葉づかい ・電話の受け方・かけ方の基本 ・携帯電話・メールの基本 ・他者を訪問するときの基本マナー ・お客様をお迎えするときの基本マナー

NO	ビデオ・CD名	種類	個数	時間	内容
11	先輩・上司のための 「成果を生み出す新人社員」の育て方 ①新人の可能性を引き出す	DVD	1	約25分	・新人はあなたを見て育つ ・新人指導の「ああ、カン違い」 ・自立型社員を育てる
12	先輩・上司のための 「成果を生み出す新人社員」の育て方 ②新人の問題解決を支援する	DVD	1	約27分	・コミュニケーションを深める ・目標達成・問題解決を支援する
13	PHPコーチングDVDシリーズ	DVD	1	約30分	・ほめること、叱ることの意義 ・ほめ方・叱り方の基本 ・ケーススタディ ・ほめ言葉のフレーズ集
14	実践！苦情対応 ①消費者重視の苦情対応とは	DVD	1	約30分	・消費者対応の重要性 ・苦情とは何か ・苦情対応マネジメントシステムの概要 ・苦情対応の基本手順 ほか
15	実践！苦情対応 ②ケースで学ぶ苦情対応のポイント	DVD	1	約28分	・公平性はあるか ・透明性はあるか ・苦情の申し出の容易性はどうか ・応答性はどうか ・報道機関への対応 ほか
16	顧客満足のための 「クレーム電話」対応の「ポイント」 ①クレーム対応の基本心得	DVD	1	約25分	・個人がインターネットで企業を告発する時代 ・クレームを言ってくるお客様は、問題解決を 企業に求めてくる ・クレームの対応に満足すれば、お客様は最上位の顧客(得意先)に変わる ・クレームの電話をとったとき、担当者として心がけるべきこと、避けるべきこと ・Eメールでクレームが来たとき、どうする？
17	顧客満足のための 「クレーム電話」対応の「ポイント」 ②トラブルを招く個客対応とは	DVD	1	約28分	・チケットの日付がちがう ・マニュアル通りの受け答え ・突然の怒り ・静かなるクレーム
18	社会人の常識・非常識 あなたのNG教えます	DVD	1	約64分	上司と部下の考え方のズレを“職場での常識の違い”という切り口でケースドラマを用いて解説します。新入社員視聴パートと上司視聴パートに分かれていますので、部下だけではなく上司も学ぶことができます。
19	信用を高めるビジネスマナー&実践！ ビジネス電話偏	DVD	1	約15分	1枚約15分のコンパクトな内容で、指導しにくいマナー違反を事例(ミニドラマ)を通してわかりやすく解説しています。 新入社員はもちろん、全社員で職場全体のマナーを見直してみませんか？
20	「クレーム電話」対応の基本 ～トラブルを未然に防ぐ会話の進め方	DVD	1	約82分	Part1 顧客離れにつながる二次クレーム Part2 お客様が電話対応に期待していること Part3 満足度を高める電話対応の5ステップ Part4 ケースで学ぶ二次クレームを生まない電話対応
21	メンター・先輩社員に求められる 指導・支援の考え方・進め方	DVD	1	約58分	新入社員のやる気を高める！ 早期離職を防ぐ！ 社内メンターの基本的な考え方と実践ノウハウを紹介。
22	こんな時どうする？ 「電話の受け方・かけ方」基本から クレーム対応まで	書籍	2	B6判 142ページ	・電話のかけ方の基本とマナー ・受け方の基本とマナー ・取り次ぎ方の基本とマナー ・こんな電話さあどうする？(上級編) ・クレーム対応の基本とマナー
23	電話対応教育	書籍	1	A5判 192ページ	よい電話対応、CSと電話対応、各企業の事例紹介、社内電話対応の訓練方法



NO	ビデオ・CD名	種類	個数	時間	内容
24	大人の語彙力 敬語トレーニング	書籍	1	A6判 272ページ	序章 語彙力を磨けばワンランク上の敬語になる 第1章 敬語の基本をおさらいしよう 第2章 職場の敬語 こんなときどうする？ 第3章 スイスイおつきあい編 第4章 もう和酔わない！メールの敬語 第5章 評価があがる！ビジネス文書の敬語 第6章 これで万全！電話の敬語 終章 まとめとよく使う敬語一覧
25	コミュニケーション基本シリーズ 【第1巻】ビジネス電話応対 新入社員・若手社員のための ビジネス電話応対	DVD	1	約21分	・プロローグ ・新人こそ電話に出よう ・相手を好きになる ・電話応対の基本 ・エピローグ
26	コミュニケーション基本シリーズ 【第2巻】ビジネスツールの 使い分けと使い方 新入社員・若手社員のための ビジネスツールの使い分けと使い方	DVD	1	約23分	・プロローグ ・コミュニケーションツールの種類と特徴 ・コミュニケーションツールの使い分けと使い方 ・SNSを使う時の注意点 ・スマートフォンを使う時の注意点 ・エピローグ
27	コミュニケーション基本シリーズ 【第3巻】マナーが生まれる心遣い 新入社員と若手社員のための マナーが生まれる心遣い	DVD	1	約21分	・プロローグ ・エピソード（会議の準備、スマートフォン、名刺交換、顧客訪問、打合せ、エレベーター 出張、備品管理、給湯室、複合機、電話、他） ・エピローグ
28	パワハラを防ぐアンガーマネジメント	DVD	1	約37分	「怒り」を理解して叱り方を学ぶ ・プロローグ ・ケースドラマ（怒りとは/怒りの原因/NGワード） ・エピローグ ・タイプ別の叱り方アドバイス（公明正大・博学多才・威風堂々・外柔内向 用心賢固/天真爛漫タイプ）
29	ビジネス電話応対 クレームを防止し、会社のイメージアップを図る 【第1巻】 会社の印象を良くするビジネス電話の基本	DVD	1	約30分	・プロローグ ・電話の受け方 ・携帯電話を使うとき ・良い印象を与える電話応対 ・エピローグ ・電話応対シミュレーション
30	ビジネス電話応対 第2巻 クレームを防止し、会社のイメージアップを図る 【第2巻】 クレーム電話応対 基本編	DVD	1	約25分	・プロローグ ・クレームを生む電話応対：その1 ・クレームを生む電話応対：その2 ・言葉遣いを身につける ・エピローグ ・電話応対シミュレーション



DVD貸出申し込み書

 お問い合わせ先

(公財)日本電信電話ユーザ協会 佐賀支部

 (0120)20-6660 (岡田) TEL(0952)25-8123  t.komori@jtua.or.jp