



事故を減らし企業イメージを上げるドライブマナー [全1巻]



監修：小森 玲子（ドライビングアドバイザー）

まわりに配慮した運転は、企業イメージをアップさせ、事故を減らします！

地域住民、取引先、お客様の目を意識させ、会社の看板を背負って運転しているという意識を定着させます

時間に追われる法人ドライバーは、最も大切な安全と、お客様、取引先、他のドライバーなどの他者の視点を忘れがちです。本DVDは、企業評価、業務遂行における安全運転の重要性を理解させるとともに、安全運転の基本とまわりに配慮した運転とは何か？を伝える、新しい切り口の交通安全研修用教材です。

- ▶ プロローグ
- ▶ ドライブマナーを向上させる
- ▶ 心にゆとりを持つ
- ▶ エコドライブを意識する
- ▶ エピローグ

特典映像

付録：「ドライブマナー向上10箇条」シート



収録時間：約45分 商品No.353248707

●価格 ¥88,000(税込) 発売 2010年9月

電話応対・接客・接客・営業・CS

ここをつかむ 介護職員研修シリーズ [全3巻]



監修：蜂谷 英津子（H O Tシステム代表取締役）

利用者の満足と職員のモチベーションを高める介護職員向け研修用動画コンテンツ！

質の高いサービスの提供と、介護職員の離職防止を実現するにはどうすればよいでしょうか。本DVDでは、接遇マナーだけでなく、利用者との間でトラブルのないやすい、クレームへの対応、プライバシーと個人情報の取り扱い、利用者やその家族からのハラスメントへの対応、また、離職の原因として多い職員同士のコミュニケーションの問題など、様々なシーン別に適切な対応法を学ぶことができます。

第1巻 介護職員に求められる意識と基本接遇マナー

- ▶ プロローグ
- ▶ なぜ介護職に接遇マナーが必要なのか
- ▶ 介護職が身につけるべきマナーの基本【身だしなみ】
- ▶ 介護職が身につけるべきマナーの基本【挨拶】
- ▶ 介護職が身につけるべきマナーの基本【態度】
- ▶ 介護職が身につけるべきマナーの基本【表情】
- ▶ 介護職が身につけるべきマナーの基本【語調】
- ▶ 介護職が身につけるべきマナーの基本【言葉づかい】
- ▶ プライバシーと個人情報の保護
- ▶ エピローグ

付録：小冊子

収録時間：約31分 商品No.353248831

●セット価格 ¥132,000(税込) ●各巻価格 ¥44,000(税込) 発売 2019年10月

第2巻 施設内介護で求められる接遇マナー

- ▶ プロローグ
- ▶ 介護の仕事はチームケア
- ▶ 食事介助で求められるマナー
- ▶ 排泄介助で求められるマナー
- ▶ クレーム対応
- ▶ 認知症ケア
- ▶ セクハラへの対応
- ▶ エピローグ

付録：小冊子

収録時間：約32分 商品No.353248832

第3巻 訪問介護で求められる接遇マナー

- ▶ プロローグ
- ▶ 訪問先に到着時のマナー
- ▶ 訪問中のマナー【食事介助】
- ▶ 訪問中のマナー【掃除】
- ▶ 訪問中のマナー【排泄介助】
- ▶ 業務終了時のマナー
- ▶ 訪問介護のグレーゾーン
- ▶ プライバシーと個人情報の保護
- ▶ 利用者家族からのハラスメント
- ▶ エピローグ

付録：小冊子

収録時間：約33分 商品No.353248833

医療・介護

医療スタッフの接遇マニュアル [全1巻]



監修：田中 千恵子（ソーシャルスキル・アカデミー代表取締役）

医療機関利用者が医療スタッフ（看護師、事務員）に求める接遇レベルは年々高まっている。接遇の心構えとスキルが身につく！

心身の不具合で医療機関を訪れる利用者は、不安や心の葛藤を抱えています。表面的、事務的な接し方は、見下した応対と受け取られ、クレームやネットへの心ない書き込みにつながります。さらに、クレーム対応を間違えると、患者様をモンスターペイシェントに変貌させます。相手の感情をくみ取り、言葉遣い等、よりレベルの高い接遇技術が必要です。本DVDは、患者様の立場に立った心遣いと、接遇の基本スキルを解説します。

- ▶ プロローグ
- ▶ 基本的な接遇マナー
- ▶ 医療機関のマナー
- ▶ 外来応対で感じの良い表情と態度は？
- ▶ 不安をほぐす温かい挨拶・声かけ
- ▶ わかりやすく伝える
- ▶ ミニドラマ 認識の違いの例
- ▶ 医療現場でのコミュニケーションスキル
- ▶ 人間関係の基本とコミュニケーション
- ▶ ミニドラマ 介助に反抗する患者様
- ▶ 患者様への注意のしかた
- ▶ 気持ちを「聴く」

- ▶ クレームへの対応
- ▶ ストレスへの対処
- ▶ ケース別対応 こんな時どうしますか？
- ▶ ケーススタディ1「高齢者への対応」
- ▶ ケーススタディ2「ストレス状態のご家族への対応」
- ▶ ケーススタディ3「自慢話を繰り返す患者様への対応」
- ▶ ケーススタディ4「うつ傾向の患者様への対応」
- ▶ エピローグ

付録：テキスト



収録時間：約45分 商品No.353248694

●価格 ¥60,500(税込) 発売 2009年9月