

DVD『ポイント解説 〈速習〉仕事の基本とビジネスマナー』収録内容

Disc 1 身だしなみ、あいさつ、お客様対応のマナー

大切なのは「目に見えない心」

PHP セミナール講師・長瀬氏の講義動画。「この人に仕事を頼みたい」「この人と一緒に仕事がしたい」と思ってもらえる人になるための考え方とポイントを解説しています。

Chapter 1 身だしなみ・動作のマナー

1-1 仕事は基本がすべて	PHP セミナール講師・長瀬氏の講義動画。マナーは社会人の基本です。その土台となる5つのポイントを解説しています。
1-2 身だしなみの基本	社会人としての身だしなみについて、ポイントと考え方をドラマで学びます。また、付属の小冊子には「身だしなみチェックリスト」を掲載しています。動画とあわせて活用することで身だしなみレベルアップを目指します。
1-3 あいさつの基本	あいさつの意味、お辞儀のポイントなどを解説します。あいさつは人間関係の入口といわれます。新入社員は、周りに好感を持たれるあいさつをしっかりと実践して、上司や先輩、お客様との関係を築いていきたいものです。

Chapter 2 お客様との関わり方

2-1 お客様対応は印象が重要	PHP セミナール講師・長瀬氏の講義動画。お客様の存在を意識し、大切にすることについて解説しています。
2-2 来客対応のマナー： お出迎えから応接室まで	お客様をお迎えする際のマナーについてドラマを通して学習します。受付へのお迎え、エレベーターの乗り方、応接室へお通しする際のマナーを紹介しています。迷いがちなエレベーターや応接室での席次もしっかり学べます。
2-3 来客対応のマナー： お茶の出し方	わざわざ訪問してくださったお客様への感謝の気持ちは、お茶出しでも表現できます。お茶のセットの仕方、出し方、最近増えてきたペットボトルの出し方をドラマで学びます。
2-4 来客対応のマナー： お見送り	来客対応はお見送りまで気を抜いてはいけません。エレベーターホールでのお見送りの方法をドラマで学習します。
2-5 訪問のマナー： 準備と受付から応接室まで	お客様を訪問する際に失礼のない対応をするためのマナーを、流れに沿って学習します。準備～建物に入る前～受付の一連の流れで、最低限やらなければならないことを解説しています。

2-6 訪問のマナー： 名刺交換	名刺交換はお客様との大切な接点です。マナーができていないと、好感を持ってもらえないこともあるでしょう。ここでは、ベーシックな名刺交換の手順と、実際の現場で主流となっている同時交換の手順の2つの交換方法を解説しています。
---------------------	---

Chapter 3 電話のマナー

3-1 電話はビジネスの必須ツール	PHP ゼミナール講師・長瀬氏の講義動画。電話はビジネスに欠かせないものです。電話対応の基本的な心がまえについて解説しています。
3-2 電話のかけ方の基本	自分勝手な都合で電話をかけてお客様を困らせてしまった新入社員のドラマから、電話をかける際の7つのポイントを学びます。
3-3 電話の受け方の基本	電話を受ける際にもマナーがあります。その7つのポイントをドラマと解説で紹介しています。
3-4 電話の取り次ぎ方	固定電話を置かない職場も増えてきましたが、電話を取り次ぐ際のマナーは覚えておきたいものです。取り次ぎ相手が不在の際の言い回し、相手に教えてはいけない情報など、基本をしっかりと学びます。

Chapter 4 テレワークのマナー

4-1 テレワークのマナー： 心がまえ	PHP ゼミナール講師・長瀬氏の講義動画。テレワークを導入している会社も増えてきました。テレワークは、周囲に人がいないために「自分を自分で律する」ことが重要です。その心がまえを解説しています。
4-2 テレワークのマナー： 連絡	テレワークをスムーズに進めるうえでのポイントは「連絡」です。ここでは、連絡手段ごとのメリットとデメリットを紹介。適切な手段を選択するための基礎知識を学びます。
4-3 テレワークのマナー： オンライン会議	オンライン会議にもマナーがあります。そのポイントを解説しています。

Disc 2 コミュニケーション・報連相・人間関係

コミュニケーションギャップを防ぐ

PHP ゼミナール講師・長瀬氏の講義動画。コミュニケーションで生まれがちなギャップについて考えます。そのうえで、良好な人間関係を築くためのコミュニケーションのポイントを解説します。
--

Chapter 1 コミュニケーションの基本

1-1 会話の大切さ	PHP ゼミナール講師・長瀬氏の講義動画。コミュニケーションのベースは言うまでもなく「会話」です。ここでは、「言葉の力」について理解を深めていきます。
1-2 話し方の基本	ビジネスでは相手に伝わる話し方が大切です。相手のことを考えない話し方をして仕事がうまくいかなかった新入社員のドラマを通して「伝わる話し方」の基本を学びます。
1-3 聴き方の基本	話を聴くのが上手な人には、自然と相手も話をたくさんしてくれます。ここでは「傾聴」の考え方を基本において、新入社員のうちから実践したい「聴き方」を学習します。

Chapter 2 仕事上のコミュニケーション

2-1 仕事力を高めるコミュニケーション	PHP ゼミナール講師・長瀬氏の講義動画。仕事の基本にコミュニケーションがあることを改めて認識してもらうための内容です。
2-2 指示・命令の受け方	新入社員のうちは、上司や先輩から指示・命令を受けて仕事することがほとんどです。その際に基本ができていないと、聞き漏れ、勘違いといった失敗をしてしまいます。ここでは、指示・命令を聴く際の手順を、ケースドラマから学習します。また、新入社員は「雑用」と思ってしまうような仕事を指示されることも少なくありません。そうした仕事も成長のためになるというマインドチェンジを促す考え方も紹介しています。
2-3 報連相のポイント	報連相は仕事の基本です。しかし、いつどのように報連相をすればいいか迷う人も少なくないようです。ここでは、一つひとつの考え方について、基本をしっかりと解説したうえで、良い報連相をするためのマインドにも言及しています。
2-4 会議・ミーティングのポイント	新入社員だから会議で発言しなくてもいい、ということはありません。会議は、参加しているすべての人に役割があります。会議の準備の仕方、会議に臨む心がまえについて学びます。

Chapter 3 成長のためのコミュニケーション

3-1 成長を止めてはいけない	PHP ゼミナール講師・長瀬氏の講義動画。人生 100 時代といわれる現代では、成長し続けるマインドが不可欠です。そのための重要な考え方を人材育成の理論に当てはめて解説しています。
-----------------	--

3-2 ほめられ方・叱られ方	成長するために欠かせない「経験学習モデル」の考え方をわかりやすい表現で解説しています。経験学習ではとくに「振り返り」が大切ですが、一人で振り返るのはなかなか難しいものです。そこで重要となる上司や先輩からのアドバイスの受け方についても紹介しています。ほめられた時、叱られた時、どのような姿勢でいるのが望ましいのか、ドラマを通して考えます。
----------------	--

Disc3 コンプライアンス・ハラスメント

社会における会社の役割	
PHP セミナール講師・長瀬氏の講義動画。企業の存在意義、私たちが果たさなければならない役割について、新入社員が知っておくべきコンプライアンス実践のための基本的な考え方を解説しています。	

Chapter 1 コンプライアンスは社会人の常識	
1-1 コンプライアンスとは何か	コンプライアンスの基本的な考え方を学びます。企業で働く私たちの責任、変化するコンプライアンスの意味、ステークホルダーの存在、不正のトライアングル理論、違反防止のポイントなどを解説しています。
1-2 事例1：会社のものを私的に使う	会社から貸与されたスマートフォンで動画を視聴していたことがバレた新入社員。会社が購入した物品を私的に使うことの問題点について学習します。
1-3 事例2：情報の持ち出し	外出先で顧客情報の整理をするために、だまって PDF 化した新入社員のケースです。会社の情報の取り扱いについて解説しています。
1-4 事例3：SNS・ネットでの誹謗中傷	昨今、社会的な問題となっているネット上での誹謗中傷について解説しています。安易な気持ちでの書き込みが大きな問題となる恐ろしさを考えます。
1-5 事例4：イラストを勝手に利用する	プレゼン資料にネットからとってきたイラストを貼り付けた新入社員の事例から、知的財産について考えます。気軽な使用が大きな問題となってしまうことを理解してもらいます。

Chapter 2 人間関係を壊すハラスメント	
2-1 ハラスメントのない職場づくりのために	ハラスメント全般の基本を学習します。ハラスメントのある職場のリスクを理解し、ハラスメント防止の意識を喚起する内容です。

2-2 事例1：パワハラ	パワハラの定義、パワハラの6類型といった基本的な知識を解説します。パワハラを職場からなくすために、新入社員のうちから意識を高める重要性を学習します。
2-3 事例2：セクハラ	セクハラの基本をしっかりと押さえる内容です。男性から女性への行為以外にも該当すること、判断の基準、相談を受けた時の基本的な考え方をドラマで学習します。
2-4 事例3：マタハラ・パタハラ	妊娠・出産・育児にまつわるハラスメントは社会からなくしていかなければなりません。子どもの看護休暇を取得した先輩に、不平不満を言う新入社員のドラマから、その考え方を学びます。



詳しい内容やデモムービーは、WEBサイトでご案内しています。
<https://hrd.php.co.jp/dvd/detail.php?code=I1-1-069>

動画データ提供サービスのご案内

DVD『〈速習〉仕事の基本とビジネスマナー』は、イントラネット等での配信に適した動画データでの提供を承ります。上記37項目から、貴社の教育カリキュラムに必要なものをチョイスし、自由に組み合わせてご利用いただけます。動画データはイントラネット等での配信に適したファイル形式（mp4、wmv）でご提供します。

【ご利用料金】

- データパック(1) 12項目まで →ご利用料金：297,000円(税込)
 [内訳]動画データ利用料：198,000円(1年間/税込) + DVDセット：99,000円(税込)
- データパック(2) 13～24項目まで →ご利用料金：495,000円(税込)
 [内訳]動画データ利用料：396,000円(1年間/税込) + DVDセット：99,000円(税込)
- データパック(3) 25～37項目 →ご利用料金：693,000円(税込)
 [内訳]動画データ利用料：594,000円(1年間/税込) + DVDセット：99,000円(税込)

※配信サービスは一法人内のみとさせていただきます。企業グループでのご活用は個別にご相談ください。
 ※動画データのご利用は1年間となります。次年度以降ご利用の場合は、動画データ利用料を承ります。

貴社の教育テーマなどをおうかがいし、弊社担当からご利用方法や組み合わせを提案させていただくこともできます。ご相談・お見積りは無料です。下記担当までお気軽にご連絡ください。

最短3週間でご利用開始



●お問い合わせ・ご相談は●

株式会社PHP研究所 法人教育普及部

【京都】京都市南区西九条北ノ内町11 TEL.075-681-5419

【東京】東京都江東区豊洲5-6-52 NBF 豊洲チャンネルフロント TEL.03-3520-9633

