

「できる社会人」のマナーを学べば、  
職場のコミュニケーションはうまくいく！

ビデオで学ぶ [実務ポイント] シリーズ 第31巻

# はじめての ビジネスマナー

— 即戦力として活躍するためのキホンを身につける —



礼儀正しく頑張っている人には、周囲も応援したくなるもの。ビジネスマナーのポイントを学び、社内外で好感を持ってもらえれば、結果として仕事を獲得する機会も増えていきます。すぐに取り入れられる基本のビジネスマナーを動画でわかりやすく解説します。



## 本作の特徴

- ▶ 周囲から「仕事を安心して任せられる」と思われるような、基本的ビジネスマナーを一日の流れに沿って学べます。
- ▶ 監修は35年以上金融機関に勤務し、現在はキャリアコンサルタントとして活躍する塩塚 淳子氏(りあらいず 代表)。動作や言葉遣いの細部が分かりやすいよう制作しました。
- ▶ マナーの「好ましい例・好ましくない例」を合わせて収録し、どこに注意をすればよいか、ポイントをおさえて解説しました。

はじめてのビジネスマナー — 即戦力として活躍するためのキホンを身につける —

## 内容構成

- ▶ 新人職員の一日 PART 1 まずはここからおさえよう  
基本マナー
- ▶ 新人職員の一日 PART 2 顧客訪問時に役立つ  
社外でのマナー
- ▶ 新人職員の一日 PART 3 顧客対応の基本  
電話対応のマナー
- ▶ 新人職員の一日 PART 4 態度・対処に迷うときには

当映像教材は、研修ご担当者さまを対象としたPDF 資料がダウンロードできます。ぜひご利用ください。

- PDF 資料 内容
  - ・視聴後の学習用資料・確認テスト
  - ・ビジネスマナー チェックリスト
  - ・研修実施用資料(研修等に使えるロールプレイングのテーマ例)

ダウンロードアドレス <http://khk-blog.jp/?p=4167>  
パスワード khk-dvd-31



- ◆監修：塩塚 淳子(キャリアコンサルタント りあらいず 代表)
- ◆収録時間：29分 ◆字幕版も収録 ◆定価：33,000円(税込)
- DVDほか、ご要望の多い社内LAN配信など、さまざまなメディアに対応。



経済法令研究会

<https://www.khk.co.jp/>

●経済法令メディアプラス

〒162-8421 東京都新宿区市谷本村町3-21 TEL.03(3267)4810 FAX.03(3267)4998

<http://khk-blog.jp/>

2110-2459-ERG

# 研修用教材に最適！ ビデオで学ぶ「実務ポイント」シリーズのご紹介

経済法令研究会より発売している『ビデオで学ぶ「実務ポイント」シリーズ』は、金融実務の基本を速習できる教材です。マナーからコンプライアンスにいたるまで、それぞれ実際の場面から実務上のポイントを取り上げて解説しており、一般行職員をはじめ、新入行職員、パート・派遣行職員まで幅広くご利用いただける内容となっています。また全てのDVDに小冊子が付いていますので、研修用・店内学習用・自習教材としても最適です。

各商品はDVDのほか、社内LAN配信などのメディアにも対応いたしますので、ご相談ください。

**最新刊**

## 第30巻 テレワークに潜む 情報漏えい・ハラスメント —在宅勤務におけるコンプライアンス—

監修：江川 淳 収録：27分 DVD版 定価：33,000円(税込)

- ☆テレワークにありがちなコンプライアンス違反の例をドラマ化。
- ☆「情報セキュリティの注意力が低いとどうなるか」を描き、情報漏えいに対する危機意識を高めます。
- ☆「在宅勤務時のハラスメントとはどのようなものか」を学び、パワハラやセクハラの未然防止に役立てることができます。



### 〈構成〉

#### 1. テレワーク時の情報漏えい

- 【ドラマ①】 同居の家族に機密情報が漏れてしまった
- 【ドラマ②】 会社から貸与されたノートパソコンを紛失してしまった

#### 2. 在宅勤務時のハラスメント

- 【ドラマ①】 勤務時間外の業務連絡
- 【ドラマ②】 セクハラ・パワハラ

#### 3. 監修者解説

「テレワークにおけるコンプライアンス～情報漏えいとハラスメント～」(弁護士 江川 淳氏)



## 第29巻 ケースで学ぶ 不祥事防止 —身近に潜む現金着服～まさかあの人が—

監修：江川 淳 収録：29分 DVD版 定価：33,000円(税込)

- ☆20～30代の若手行職員による少額の現金着服をドラマ化
- ☆「あの人は信用できるから」現金着服を見逃していませんか

〈構成〉 1. 後を絶たない現金着服 2. 事例1 窓口担当による現金着服 3. 事例2 渉外担当による現金着服/ほか



## 第28巻 ケースで学ぶ パワハラ防止 Part II —知っておきたい予防と対応—

監修：安倍嘉一 収録：29分 DVD版 定価：33,000円(税込)

☆2020年6月改正 パワハラ防止法に対応

☆「どこまでが指導で、どこからがパワハラ?」「部下から相談があったら、どうすれば?」

〈構成〉 職場におけるパワハラ防止対策の義務/<ドラマ>新入社員との関係が徐々に悪化する例/ポイントの解説/<ドラマ>自己中心的で人の意見を聞かない上司の例/ポイントの解説/ほか



## 第27巻 ケースで学ぶ 金融機関のグリーフケア —ご遺族に寄り添う対応—

監修：加藤美千代 収録：28分 DVD版 定価：33,000円(税込)

☆専門家の監修により、身近な事例をドラマ化

☆グリーフケアの知識を共有・連携しやすく

〈構成〉 ①「相続の手続き」で来店されたお客さま/②今後増える相続手続き/③【解説】「相続対応とグリーフケア」について/④インタビュー/⑤遺族にとっての死亡手続き/⑥<ケーススタディ>店頭/ほか



## 第26巻 ケースで学ぶ 部下面談のポイント

経済法令研究会 編 収録：82分 DVD版 定価：66,000円(税込)

☆面談の機会を最大限に活かすテクニックを模範演技で紹介

☆ポイント①実はあまり見たことがない面談の模範演技/ポイント②金融機関の声から生まれた商品

〈構成〉 ①「月次面談」Bad モデル/②「Good モデル」/③「訪問面談」訪問前面談編/④「帯同訪問編」/⑤「振り返り面談編」/⑥「資産運用」商談前面談編/⑦「商談同席編」/⑧「商談後面談編」

	<p><b>第25巻 ケースで学ぶ 不祥事防止 -ある銀行員の書類捏造事件／横領・着服事件-</b></p> <p>監修:日本コンプライアンス・オフィサー協会 収録:29分 DVD版 定価:33,000円(税込)</p> <p>☆「書類捏造(偽造)」「横領・着服」をテーマに不祥事例をドラマ化。“不祥事の代償”にもスポットライトを当て、「不正行為で得た金銭や評価と引き換えに失うものを考えてもらう」ことを意識した内容</p> <p>&lt;構成&gt; 1. 目標達成のために書類捏造(偽造)を行ってしまう渉外担当者 2. FX取引にはまり預金を横領・着服してしまうお客さま相談担当者</p>
	<p><b>第24巻 ケースで学ぶ マネー・ローンダリング対策のポイント Part II</b></p> <p>監修:日本コンプライアンス・オフィサー協会 収録:27分 DVD版 定価:33,000円(税込)</p> <p>☆営業店向けマネー・ローンダリング対策 DVDの第2弾。営業店職員やパート職員への継続研修として最適な内容</p> <p>&lt;構成&gt; 1. マネー・ローンダリング対策強化に向けた取組みの実施について／2. 事例1 ATMを利用した多額の振込や入金／3. 事例2 外国人留学生の不審な対応／4. 事例3 海外企業への不自然な送金／5. 営業店責任者の対応／本部の対応／監督当局へ／6. 営業店で悩ましい「お客さまへの負担」</p>
	<p><b>第23巻 ケースで学ぶ マネー・ローンダリング対策のポイント</b></p> <p>監修:日本コンプライアンス・オフィサー協会 収録:23分 DVD版 定価:33,000円(税込)</p> <p>☆「営業店では、映像で事例をしっかりと見てほしい」、そういったご要望にお応えする学習教材</p> <p>&lt;構成&gt; 1. マネー・ローンダリングとは ～概要と状況～／2. 職場における対策のポイント／3. 対応事例紹介 窓口担当の事例①顧客による不自然な入出金／窓口担当の事例②不自然な様子の顧客／渉外担当の事例 帰国したはずの研修生の口座が売買され……／新入職員の事例 知人の依頼なので安易な対応を……</p>
	<p><b>第22巻 ケースで学ぶ 金融コンプライアンス入門 -業務からプライベートまで-</b></p> <p>監修:日本コンプライアンス・オフィサー協会 収録:28分 DVD版 定価:33,000円(税込)</p> <p>☆新入職員などを対象に、業務上でも、プライベートでも、社会の一員として行動することの重要性を学ぶ</p> <p>&lt;構成&gt; 【オープニング】意識していますか？コンプライアンス 【業務編】①個人情報保護と守秘義務／②横領・着服／③ハラスメント 【プライベート編】①マネー・身だしなみ／②インターネット・SNS 【エンディング】もし違反行為をしてしまったら、目撃してしまったら</p>
	<p><b>第21巻 ケースで学ぶ 個人情報漏えい・守秘義務違反 -なくしたい誤手交・口頭漏えい-</b></p> <p>監修:日本コンプライアンス・オフィサー協会 収録:28分 DVD版 定価:33,000円(税込)</p> <p>☆研修・啓蒙がむずかしいテーマを映像教材で学習</p> <p>☆個人情報漏えいのうち、発生件数として上位にあがる誤手交と口頭漏えい。初歩的なミスをなくすことを目的とし制作</p> <p>&lt;構成&gt; 誤手交が原因でスティーカー行為が発生し、該当顧客の身に危険が及ぶことに／該当顧客の兄を装った者に個人情報を口頭漏えいしてしまうという二次被害が発生／ほか</p>
	<p><b>第20巻 ケースで学ぶ 職場のメンタルヘルス -ストレスチェックを活かすために-</b></p> <p>監修:中村雅和、中辻めぐみ 収録:38分 DVD版 定価:33,000円(税込)</p> <p>☆職員のメンタルヘルス向上は、企業の業績向上のための重要項目</p> <p>☆職場のメンタルヘルスについての向き合い方、ストレスチェック制度の概要を解説！</p> <p>☆メンタル不調を特に起こしやすいといわれている事例も紹介</p> <p>&lt;構成&gt; メンタルヘルスの重要性／ストレスマネジメントの向上／ストレスチェック制度／ハラスメントの類型／ほか</p>
	<p><b>第19巻 ケースで学ぶ セクシュアルハラスメント防止 -職場環境向上のために-</b></p> <p>監修:今津幸子、横山美弥子 収録:25分 DVD版 定価:33,000円(税込)</p> <p>☆一般的にセクハラとされている典型例よりも、“うっかりセクシュアルハラスメント”などの近年問題になりがちな事例を中心に解説。またマタニティハラスメントについても平易に説明</p> <p>☆男性から女性へのセクシュアルハラスメントだけでなく、女性から男性へのセクシュアルハラスメントも紹介</p> <p>&lt;構成&gt; ショートケース(職場にて・宴会にて・その他)／セクシュアルハラスメント防止・悩み相談</p>

	<p><b>第18巻 ケースで学ぶ 不祥事防止 -SNS情報漏えい編-</b></p> <p>監修:日本コンプライアンス・オフィサー協会 収録:25分 DVD版 定価:33,000円(税込)</p> <p>☆頻発するSNS(ソーシャル・ネットワーク・サービス)等での情報漏えい事件を防ぐための、教育・研修用DVD  ☆解説編では、2つのドラマをもとに、SNSの特性とリスク、具体的な事件例、予防策等を映像で分かりやすく学習  ☆内定者研修、集合研修、店内学習、パート派遣行職員研修など、さまざまな場面で活用できる！  &lt;構成&gt; ドラマ「営業係・中西翔太の情報漏えい事件」/ドラマ「テラー・古川舞の情報漏えい事件」/解説</p>
	<p><b>第17巻 ケースで学ぶ 多重債務未然防止 -マネープランの重要性-</b></p> <p>監修:日本コンプライアンス・オフィサー協会 収録:38分 DVD版 定価:33,000円(税込)</p> <p>☆「20代女性行員が買い物・エステに依存し多重債務に陥ったケース」と「40代男性管理職行員が過大な住宅ローン・教育費を負担し多重債務に陥ったケース」をドラマ化  ☆各ドラマを観た後は、&lt;解説&gt;でドラマを振り返りながら、多重債務の実態・原因・対応策・未然防止策などを学習  &lt;構成&gt; 山本綾香のケース/斉藤孝之のケース</p>
	<p><b>第16巻 ケースで学ぶ 不祥事防止 &lt;プライベート編&gt;</b></p> <p>監修:日本コンプライアンス・オフィサー協会 収録:25分 DVD版 定価:33,000円(税込)</p> <p>☆銀行員のプライベートにおける不祥事を防止するためのポイントをドラマ中心に構成  ☆ドラマと解説を観ながら「プライベートでの不祥事が、自らと関係者の人生、金融機関の信用失墜に大きなダメージを与えること」を映像で学習  &lt;構成&gt; 若手男性行員による飲酒運転/若手女性行員による行内情報のインターネット書込/管理職行員による万引</p>
	<p><b>第15巻 ケースで学ぶ 高齢者取引</b></p> <p>監修:両部美勝 収録:30分 DVD版 定価:33,000円(税込)</p> <p>☆高齢者取引で問題が生じやすい、「払戻しを受けた金額が相違するとの苦情申し出」「成年後見制度利用への難色」「高齢者との保証契約」「金融商品取引での顧客カードの重要性」の4場面を中心に収録  &lt;構成&gt; 払戻しを受けた金額が相違するとの苦情申し出/成年後見制度利用への難色/高齢者との保証契約/金融商品取引での顧客カードの重要性</p>
	<p><b>第14巻 ケースで学ぶ 苦情・クレーム対応 -窓口・反社会的勢力編-</b></p> <p>監修:森原憲司 収録:39分 DVD版 定価:33,000円(税込)</p> <p>☆苦情・クレームの「応対場面」と「勉強会場面」を交互に構成し、映像を見ながら、ポイントを分かりやすく習得  ☆「住宅ローンの謝絶遅延」「手数料優遇の説明不足」「犯罪被害防止の声掛け」など、さまざまな応対場面で構成  ☆対応が難しい「反社会的勢力」との場面も収録。初歩的な応対から高度な応対まで幅広くカバー  &lt;構成&gt; 住宅ローンの謝絶遅延による苦情・クレーム/犯罪被害防止の声掛けを契機とする苦情・クレーム/ほか</p>
	<p><b>第13巻 ケースで学ぶ 不祥事防止 -ある銀行員の不正融資事件 &lt;反社会的勢力編&gt;</b></p> <p>監修:日本コンプライアンス・オフィサー協会 収録:28分 DVD版 定価:33,000円(税込)</p> <p>☆「ドラマ編」では、ある融資担当行員の不正融資事件を再現し、経緯から発覚、処分までの流れを映像で学習  ☆「解説編」では「不正融資の実態と原因」「不正融資の代償」「不正融資防止のための具体策」を、平易に解説  &lt;構成&gt; 融資における不祥事とは？/融資における不祥事の特徴は？/融資における不祥事の反社会的勢力/不正を犯す心理/不祥事が起きると・・・/不祥事を起こさないために</p>
	<p><b>第12巻 ケースで学ぶ パワーハラスメント防止 -事故を防ぐために-</b></p> <p>監修:船越良人 収録:27分 DVD版 定価:33,000円(税込)</p> <p>☆「銀行の店内」「アフターファイブの居酒屋」を舞台にドラマで再現した実践性がきわめて高い教材  ☆ドラマをもとに、「典型的なパワーハラスメントのケース(悪い例)」と「パワーハラスメントを防止できるケース(良い例)」についてやさしく解説。パワーハラスメントの定義・原因・結果・防止策をナレーターが分かりやすく説明  &lt;構成&gt; 行き過ぎた指導/人格を傷つける言動・不適切な指示/雇用不安/仕事をさせない/飲食の強要/ほか</p>

	<p><b>第11巻 ケースで学ぶ 個人情報漏えい防止 -事故を防ぐために-</b></p> <p>監修:日本コンプライアンス・オフィサー協会 収録:24分 DVD版 定価:33,000円(税込)</p> <p>☆事故に至った経緯と事後対応の実際、情報漏えい防止に向けた防止対策を、ドラマと解説映像で分かりやすく学習</p> <p>&lt;構成&gt; ①情報漏えいの原因(ファックスや電子メールの誤送付/書類や記録媒体の紛失・盗難/ほか)          ②情報漏えいの代償(お客さまの被害の発生と損害賠償請求/信用失墜/行政処分/ほか)          ③情報漏えいの防止に向けて(「資産」としての情報/事務規定の遵守/継続的な学習/ほか)</p>
	<p><b>第10巻 ケースで学ぶ 不祥事防止 [ある銀行員の現金着服事件&lt;Part II&gt;]</b></p> <p>監修:日本コンプライアンス・オフィサー協会 収録:24分 DVD版 定価:33,000円(税込)</p> <p>☆「ある窓口担当者の現金着服事件」をドラマで再現!</p> <p>☆横領の原因と結果、その防止策を、ドラマと解説映像で分かりやすく学習</p> <p>&lt;構成&gt; ①なぜ不祥事が起こるか?(さまざまな「不正事例」/「不正のトライアングル」とは?)/②不祥事が起きると…(不祥事と刑事罰/ほか)/③不祥事を起こさないために(監督官庁による行政処分/不祥事防止に向けて)</p>
	<p><b>第9巻 ケースで学ぶ 不祥事防止 [ある銀行員の現金着服事件]</b></p> <p>監修:日本コンプライアンス・オフィサー協会 収録:28分 DVD版 定価:33,000円(税込)</p> <p>☆「ある融資担当者の現金着服事件」をドラマ化!</p> <p>☆横領など不祥事の実態と原因、その代償、防止策をドラマと解説映像で学習</p> <p>&lt;構成&gt; ①不祥事の実態と原因(さまざまな「不正事例」/「不正のトライアングル」とは?)/②不祥事の代償(不祥事と刑事罰/不祥事が発生すると…)/③不祥事の防止に向けて(監督官庁による業務改善命令/ほか)</p>
	<p><b>第7巻 金融商品セールスのためのロープレ研修 [営業店参加型プランニング編]</b></p> <p>監修:山下和茂 収録:26分 DVD版 定価:13,200円(税込)</p> <p>☆ロープレ研修・大会の準備教材、店内ロープレ学習会用教材として最適!</p> <p>☆準備から実施、振り返り、実務への定着まで、基本的な手法・手順をロープレ研修によって分かりやすく習得</p> <p>&lt;構成&gt; ①準備・実施編(ロープレ研修の目的/メリット/準備のための「4つのプロセス」とは?/ほか)          ②振り返り編(振り返りのポイント/自己評価/フィードバック/フィードバックを実務に活かす/ほか)</p>
	<p><b>第6巻 お客さまに喜ばれるビジネスマナー</b></p> <p>監修:安川雅代 収録:20分 DVD版 定価:13,200円(税込)</p> <p>☆営業店での金融実務の基本を音声・映像で速習!</p> <p>☆営業店の場面が中心。繰返し学習でき、業務にすぐに活用</p> <p>&lt;構成&gt; ①言葉づかい編(敬語/社内での言葉づかい)/②電話応対編(ビジネス電話対応の原則/受け方/携帯電話使用のポイント/ほか)/③接客・訪問編(店頭での挨拶・応対/訪問のマナー/ほか)</p>
	<p><b>第3巻 実践 札勘 -現金事故防止のために-</b></p> <p>監修:長塚孝子 収録:16分 DVD版 定価:7,700円(税込)</p> <p>☆新入職員・パート・派遣職員の集合研修の補助教材に最適!</p> <p>☆「タテ読み」「ヨコ読み」を映像で速習</p> <p>☆ロールプレイングで実際の札勘場面を学習し、「お客さまの信頼を高める」札勘を習得。</p> <p>&lt;構成&gt; 札勘の基本/タテ読みの実践/ヨコ読みの実践/札勘の留意点/ロールプレイング</p>
	<p><b>第1巻 入門 金融実務</b></p> <p>監修:長塚孝子 収録:19分 DVD版 定価:11,000円(税込)</p> <p>☆金融実務の基本ポイントを解説し、新入行職員・パート・派遣職員の集合研修の補助教材に最適!</p> <p>☆身だしなみ・マナーからCS、コミュニケーション、事務の基本原則、ミス防止、苦情・トラブル処理までを学習</p> <p>&lt;構成&gt; あなたは金融機関の顔としてお客さまと接していますか?/基本的な心構えと仕事の進め方を理解していますか?/事務ミスの未然防止を心がけていますか?/苦情・トラブル対応を心がけていますか?</p>