

# コンプライアンス・危機管理

## コンプライアンス

貸出コード	タイトル	購入年・時間	内容
	早わかりシリーズ <b>企業コンプライアンス編</b>		
		2020年	私たちの仕事には、さまざまな法律が関係しています。もし倫理意識の欠如から違法行為を行えば、法律的な制裁で経営的な打撃を被ってしまうだけでなく、顧客や取引先をはじめとしたステークホルダーからの社会的信用が失墜するなど、企業を根底から揺るがす大きな問題に発展してしまいます。だからこそ、働く一人ひとりが関係法令の知識を身につけ、正しい仕事の進め方を学ぶ必要があります。
A-030	①「知的財産法」	23分	本DVDは「知的財産法」「インサイダー取引」「独占禁止法」「下請法」の4つの法律について、ケースドラマを交えながらわかりやすく解説。約20分で1つの法律の要点を学ぶことができます。
A-031	②「インサイダー取引」	19分	
A-032	③「独占禁止法」	21分	
A-033	④「下請法」	21分	
A-021	<b>上司のコンプライアンス</b> 違反をしない姿勢・させない責任	 2019年 71分	今や「コンプライアンス」は企業活動には欠かせないものになりました。そして上司は、職場からコンプライアンス違反を一掃するという重責を担っています。本DVDは5つのケースドラマを通じて、①企業コンプライアンスの本質、②違反の起こらない職場風土づくりのポイント、③上司としての姿勢・責任を解説しています。
	<b>組織と個人を守る！ 階層別コンプライアンス シリーズ</b>		
		2018年	連日報道されるコンプライアンスに関する不祥事、違反事例は立場や職務によって様々です。このDVDは、職務や立場で起こしやすい違反例を採り上げ、ドラマ演出で分かりやすく説明します。内容をケースドラマ編とケース解説編に分けてありますので、事例編を視聴後、ディスカッション等を行うことで研修効果が高まります。階層（新入社員、管理職、取締役）・職種（工場勤務者）別のラインアップとなっています。
N-001	①新入社員・若手社員編	20分	
N-002	②中堅社員・管理職編	20分	
N-003	③取締役・経営者編	17分	
N-004	④工場編	25分	
	<b>コンプライアンス・テスト</b>		
		2018年	テスト形式で考えて学ぶコンプライアンス研修用DVD。特典映像と付録のテストを利用して効果的な復習が行えます。設問を視聴後、グループごとにディスカッションすることにより、相互理解が促進されます。難解な法律用語の羅列ではなく、わかりやすく実益のある内容です。階層（新入社員・若手社員・中堅社員・管理職）別のラインアップとなっています。
N-005	②新入社員・若手社員編	46分	
N-006	③中堅社員・管理職編	58分	
D-1205	<b>私たちのコンプライアンス</b> 今、求められる一人ひとりの責任ある行動	 2012年 75分	今は企業のコンプライアンス意識が問われる時代。ちょっとしたことが火種となり企業の不祥事として世間から厳しく糾弾されてしまいます。だからこそ、正しいコンプライアンスの知識と理解が必要となるのです。本DVDは、9つのケースドラマと解説を通して、日ごろの行動に問題がないかを確認し、コンプライアンスの基本を学ぶ内容です。 普段何気なくしていることや、「これくらいなら……」と思ってやったことが、実はコンプライアンス違反だった……。 そのようなことにならないよう上司・部下と一緒に学ぶ教材として、ぜひご活用ください。

経営

危機管理  
コンプライアンス

CS  
ビジネスマナー

社員研修

営業・販売促進

人事・労務

法律・財務・税務

ISO  
生産管理

貸出コード	タイトル	購入年・時間	内容
A-029	<b>私たちのコンプライアンスⅡ</b> 考えよう！あなたの行動、あなたの発言	2020年 65分	コンプライアンス教育の再徹底と充実のために！  コンプライアンス違反は、個人の「ちょっとくらい」「これくらい」という心の油断が招きます。 本DVDでは、起こりがちなコンプライアンス違反をドラマで取り上げ、コンプライアンスの知識を高めるとともに、自身の行動の振り返りができる内容になっています。社員の意識向上にぜひお役立てください。
A-011	<b>私たちのコンプライアンスⅢ</b> 「知らない」ではすまされない！ 社会人の責任	2018年 90分	コンプライアンス違反をなくすために、社員一人ひとりの意識改革を！  単なるコンプライアンス教育にとどまらず、社会人としての正しい考え方・行動を学ぶものです。コンプライアンス違反をなくすために、そして社会人としてのものの見方・考え方を学ぶためにご活用ください。
<b>不正を許さない職場づくり</b>		2017年	不正の発生原因は問題を起こした本人のせいだけではありません。「過度のプレッシャー」「相談できない雰囲気」「同僚への無関心」といった職場環境も大きな要因です。全従業員不正のトライアングル（3要素）を理解して職場内の不正の3要素を排除することが不正防止につながります。コンプライアンス研修は、個々のモラルの向上を訴えるものが主流ですが、本DVDは、視聴者が組織の中にある不正の要素を発見し、排除するために何をすべきかを考えさせられる内容になっています。
D-1707	①若手社員・中堅社員編	39分	
D-1708	②管理職・経営層編	36分	

## 危機管理

貸出コード	タイトル	購入年・時間	内容
B-034	<b>今企業に求められる 危機管理・企業防災</b> ～備えあれば憂い無し 15のチェックポイント～	2018年 96分	近年、企業にとって必要性が高まり、重要性が指摘される危機管理と企業防災。想定外の災害に対し、どのように取り組むのが良いのか、具体的な参考事例をもとに解説します。前半のセミナー編では、「15のチェックポイント」を使い、何を見直し、行動するべきかを解説。後半の対談編では、企業を継続するための準備、すなわち「継承」としての経営を実現するために、企業としてどのように対応していくべきかを考えていきます。
B-035	<b>経営者のリスク回避と 弁護士の使い方</b> ～弁護士裏話～	2018年 52分	弁護士ならではの体験を元に企業経営に役立つ情報をご紹介します。コンプライアンスの重要性や企業を危機的状況にさらさないためのポイント、さらには会社を存続させるために注意したいことやトラブルを未然に防ぐための方法など。企業を取り巻く様々なリスクに対しどのように準備、対処するべきかを、事例を通じて、弁護士視点でお伝えします。
B-036	<b>リスクを減らしてピンチを チャンスに変える会社の つくり方</b>	2018年 53分	パワハラ問題や不当解雇、未払残業代問題など会社と従業員のトラブルは、正しい法律知識で対処すれば軽減できます。前半では、判例を紹介しながら人事リスクの対策法を解説します。人事リスクを低減させた後は、優秀な人材が集まる職場環境の整備が必要です。社員のやる気が上がり会社の付加価値を高める会社制度のつくり方を、弁護士と中小企業診断士の2つの顔を持つ講師が解説します。

貸出コード	タイトル	購入年・時間	内容
N-007	<b>すぐにできる 情報セキュリティ対策</b> 第1巻 全従業員編	2018年 38分	社員のうっかりミスから起こる情報漏洩を防ぐ研修用DVD。 情報漏洩はサイバー攻撃に備えてシステムを強化すると同時に、情報の重要性和情報漏洩が引き起こす企業への悪影響を全社員に知らしめ、意識を高めることが重要です。本DVDでは、全社員向けに日頃の業務の中に潜む情報漏洩のリスクを診断テストを交えて解説しています。
N-008	<b>ソーシャル・メディアの リスクと正しい付き合い方</b> 企業編	2018年 35分	社員個人が登録しているソーシャル・メディアでの発言が重大な企業リスクに発展する事件が後を絶ちません。事故防止のためには、全従業員に対するソーシャル・メディア利用時のモラル・マナー教育が急務です。このDVDでは、ソーシャル・メディア利用のリスクを自覚し、炎上トラブルから自分と会社を守るためのポイントを解説します。企業の危機管理、新しいコンプライアンス教育のひとつとして、ぜひご活用ください。
D-1608	<b>事故を減らし企業イメージを上げる ドライブマナー</b>	2016年 45分	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さま、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。お客さまと接する時にビジネスマナーが必要なように、ハンドルを握る時もドライブマナーを身に付けなければなりません。ドライブマナーを身に付けることにより企業イメージの向上と事故を減らすことが可能です。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、止まる、確認する等の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。
D-1501	<b>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」</b>	2015年 21分	Twitter、Facebookなどソーシャルメディアの活用が急速に広がっています。しかしその一方で、従業員の不用意な発言が炎上を招き、企業のトップがおわびをする事態も頻出しています。本DVDでは、ソーシャルメディアを活用するうえでのリスクとその注意点を紹介しています。
D-0906	<b>新型インフルエンザ対策 私たちがしなければならないこと</b>	2009年 45分	強毒型の新型インフルエンザの脅威が迫っています。ひとたびパンデミック（世界的大流行）を引き起こすと、社会的機能は麻痺し、未曾有の大混乱が生じると言われています。パンデミックを生き残るために、企業としての防衛対策、家庭での予防対策などの具体的方策を紹介しています。
D-0701	<b>実践！BCP（業務継続計画）の 立て方・進め方</b> 大規模災害に備える企業の危機管理	2007年 40分	地震・台風・集中豪雨・工場火災・テロなどの大規模災害に備えるためには、非常時の対応マニュアルであるBCP（Business Continuity Plan、業務継続計画）が必須。BCPの考え方・策定の進め方や、実際に災害が起きたときにどうすればよいかをドラマ形式でわかりやすく伝えます。

経営

危機管理  
コンプライアンス

CS  
ビジネスマナー

社員研修

営業・販売促進

人事・労務

法律・財務・税務

ISO  
生産管理

## クレーム対応

貸出コード	タイトル	購入年・時間	内容
B-037	<b>すぐに役立つ『クレーム』対応</b> お客様の声は宝の山	2018年 52分	近年、お客様のサービスへの期待度や要求度がより高くなったことなどもあり、以前にも増して店や企業にクレームが多く持ち込まれるようになりました。難しいと思えるクレーム対応も、お客様に満足して頂けるかどうかは最初の対応にあると言っても決して過言ではありません。そこで、例え接客の経験が浅い人であってもわかりやすく、またすぐ実践でき、しかもクレーム客をファンにまでしてしまうクレーム対応の基本を、身近な事例をもとに解説します。
B-038	<b>クレーム対応の巧拙が企業生命を左右する</b>	2018年 57分	「クレームは、嫌なものでも厄介なものでもなく、歓迎すべきお客様情報」と講師は語る。商品を不満に思ってもクレームを訴える人はごくわずか。そのわずかな情報を商品開発、改善に役立てることができれば、競合する他社製品と差別化を図るきっかけとなる。お客様の不満の声をしっかり受けとめ、逃げることなく対応すれば、クレームは宝の山となり会社の潜在能力を気づかせてくれるものになる。
A-012	<b>ケースで学ぶ「クレーム電話」対応の基本</b> トラブルを未然に防ぐ会話の進め方	2018年 82分	社員の不適切な電話対応でお客様を怒らせてしまった……。 このようなトラブルが少なくありません。 このような近年では、怒ったお客様がSNSなどで会社批判をして炎上するという大きな騒動になることも珍しくありません。こうしたトラブルの難しいところは、“正しい言葉づかいで、ていねいに話している”にもかかわらず、お客様が怒ってしまうことです。 本DVDでは、その原因を明らかにし、顧客離れ、SNS炎上などのトラブルを生まないための電話対応について解説しています。
	<b>顧客満足のための「クレーム電話」対応のポイント</b>	2011年	単にクレーム電話の受け方を教えるだけでなく、「顧客満足」という視点から、お客様一人ひとりの声を真剣に受け止めることの大切さを社員の方々に学んでいただけます。 ①「クレーム電話はとりたくない」、「自分のせいじゃないのに怒られるのはイヤ!」。そんなマイナスの気持ちをプラスに切り替え、困っているお客様の声を誠実に受け止める姿勢を養います。 ②お客様の真意に気づかず、マニュアル通りの受け答えをしたり、誤った対応をすることが、結果としてトラブルにつながります。自分の言った一言、対応の仕方がお客様にどんな反応をもたらすのか、4つの具体事例を通して考える内容となっています。
D-1113	①クレーム対応の基本心得	25分	
D-1114	②ケーススタディ トラブルを招く顧客対応とは	28分	

