

# CS・ビジネスマナー

## CS・接遇

| 貸出コード  | タイトル  | 購入年・時間        | 内容  |
|--------|---|---------------|---|
| B-039  | <b>ホテル業界の<br/>エキスパートに聞く、<br/>ビジネスに生かす<br/>「おもてなし」の心</b><br>            | 2018年<br>71分  | 2020年の東京オリンピック開催に向けて、いま見直される日本の「おもてなし」の心。江戸時代から培われたおもてなし（ホスピタリティ）は、ホテルの日常業務で生かされています。海外ホテルの実務経験の長い講師が、自らの体験を紐解きながら、ホテル業ならではのホスピタリティやサービスを活用して、ビジネスの営業力を高める方法を解説します。 |
| B-040  | <b>最高のサービスを提供する<br/>チームワークの作りかた</b><br>世界最高のエアライン<br>「シンガポール航空」に学ぶ<br> | 2018年<br>47分  | 世界最高の「おもてなし」サービスを提供するシンガポール航空。長いトレーニング期間を経て現場に立つ客室乗務員のサービスは、多くのVIPを魅了するだけでなく、全世界にファンを持っています。シンガポール航空の元客室乗務員で、アークアカデミー代表の橋本絵里子氏が、最高のサービスを提供するためのトレーニング方法をお話しします。     |
| B-041  | <b>ラッピング基礎のキソ</b><br>初心者マークのあなたへ<br>                                  | 2018年<br>93分  | 「ラッピングはお客様への最後の接客」です。ラッピングはテクニックだけではなく、お客様の心を捉える接客の要素を含んでいるのです。本DVDでは、ラッピングの基礎を学び、初心者でも商売で通用し、さらに、心のこもったラッピングができるようになりやすく解説します。                                     |
| N-009  | <b>介護スタッフの<br/>接遇マニュアル</b><br>                                       | 2018年<br>45分  | 介護が必要な高齢者への接遇には、忍耐力、コミュニケーションスキル、言葉遣い等、よりレベルの高い接遇技術が必要です。加えて、介護宅訪問、家族への対応など様々なケースが想定されます。本DVDは、現場からの意見を参考にケースを採り上げ、介護接遇の心構えと基本スキルを解説いたします。                          |
| D-1502 | <b>ホンダカーズ中央神奈川<br/>すべては1枚のアンケートから</b><br>「たいへん満足」を生むサービス哲学とは<br>     | 2015年<br>45分  | 顧客中心主義経営の核にあるのが「アンケート」。決して珍しくも新しくもないこのツールが、どうして決定的なCS戦略のツールになりえたのでしょうか？本DVDでは、アンケートがもたらすCSサービスの真髄に迫っていきます。  |
| D-0901 | <b>ネットヨタ南国<br/>成長が実感できるES<br/>輝く笑顔が感動のサービスを生む！</b><br>               | 2009年<br>59分  | CS（顧客満足）のクオリティの高さが評価され、数々のビジネス誌で取り上げられているネットヨタ南国株式会社。同社の社員がやりがいを持って仕事に取り組む様子を紹介しながら、働くことの意義を考え、やりがいを持って仕事に取り組むことがCSにつながっていることを学びます。                                 |
| D-0907 | <b>ケーススタディ お客様大事の原点</b><br>仕事と組織を見つめなおす12のヒント<br>                    | 2009年<br>120分 | 企業活動の根本を「お客様」の視点から見つめ直すDVD教材。12のテーマを厳選し、業種や規模に関係なく、さまざまな角度から「お客様大事」を考えることができます。グループディスカッションに適したケーススタディ形式により、答えを押し付けず、自ら考え、気づくことをねらいとしています。                          |
| D-0908 | <b>サービスの原点！ホスピタリティ</b><br>   | 2009年<br>83分  | ホスピタリティとは、物事を心・気持ちで受け止め、心・気持ちから行動することです。ホスピタリティへの理解を深め、いきいきとホスピタリティあふれるエピソードを通して「お客様と感動を共有する」すばらしさが実感できます。  |

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