

DVD ●

# カスタマーハラスメント

(全2巻)

## 第1巻

### 企業に求められる カスタマーハラスメント対策 (34分)

- カスハラ発生!
- カスハラとは?(定義、類型 ほか)
- カスハラの判断ポイント
- 現場での初期対応と予防対策
- 不当クレームへの対応(電話、無断撮影 ほか)
- 下請けへのカスハラ(BtoB)
- 組織としての対応

## 第2巻

### 公務職場の カスタマーハラスメント対策 (33分)

- カスハラ発生!
- カスハラとは?(定義、類型 ほか)
- カスハラの判断ポイント
- 現場での初期対応と予防対策
- 不当クレームへの対応  
(電話、無断撮影 ほか)
- 組織としての対応



【企画】一般社団法人 職場のハラスメント研究所

【監修】金子雅臣 [職場のハラスメント研究所 所長]

【DVD】各巻 71,500円(税込) / 全2巻 143,000円(税込) / 字幕選択式

(株)オプチカル 販売課 教育映像係

〒761-0113

香川県高松市屋島西町2484-8

TEL 087-841-1100 FAX 087-841-1101



# 研修用動画教材&DVD

イキイキ働くためのコミュニケーション・シリーズ

## 心理的安全性 (全2巻)

[DVD] 各巻 66,000円(税込) / 全2巻 132,000円(税込)

### ■第1巻 心理的安全性の高め方

～リーダー向け～(33分)

【オフィス編】【作業着編】

※一枚のディスクに2編が収録されています。

- 心理的安全性とは?
- 人間関係のリスクとは?
- 心理的安全性の出発点
- 心理的安全性の高め方  
(日常的な対応、会議、問題が起きた時)



### ■第2巻 心理的安全性な職場をめざして

～メンバー向け～(30分)

【オフィス編】【作業着編】

※一枚のディスクに2編が収録されています。

- 心理的安全性とは?
- 対人関係のリスクとなる4つの不安
- 心理的安全性の出発点
- 心理的安全性をあげるための5つの方法  
(挨拶プラスワン、傾聴力 他)



イキイキ働くためのコミュニケーション・シリーズ

## 職場のコミュニケーション・スキル (全2巻)

[DVD] 各巻 66,000円(税込) / 全2巻 132,000円(税込)

### ■第1巻 アンガーマネジメント (23分)

- 「怒り」は自分の大事なものが傷つけられているサイン
- 「怒り」の感情との付き合い方
- 大事なものを守る4つのステップ
- 自分の「怒り」のツボを知る 他



### ■第2巻 アサーション (25分)

- 4つの自己表現タイプ
- アサーティブなコミュニケーション・スキル  
(傾聴力、質問力、DESC法)
- テレワークのコミュニケーション 他



## 障がい者と共に働く

～合理的配慮と共生社会～

(約34分) [DVD] 71,500円(税込)

- 合理的配慮とは? — 障害者雇用促進法と障害者差別解消法
- 障がい者の特性と合理的配慮
  - 身体障害(視覚/聴覚・言語/肢体/内部 など)
  - 知的障害
  - 精神障害(統合失調症/うつ病/双極性障害 など)
  - 発達障害(ASD自閉症スペクトラム/ADHD注意欠陥多動性障害/LD学習障害)
- 事例ドラマ — ASDのメンバーへの合理的配慮  
どのような合理的配慮が必要か
  - ASDの特徴とは(臨機応変が苦手 など)
  - 障害となる事柄への対応とは  
(過度な集中への配慮 など)
  - チームに生まれた変化
- 障がい者がいるチームは生産性がある  
障がい者が職場にいる効果



## ビジネスと人権 (全2巻)

[DVD] 各巻 71,500円(税込) / 全2巻 143,000円(税込) / 字幕選択式

### ■第1巻 [全員向け] ビジネスと人権 マルっと理解しよう! (36分)

- ビジネスと人権が注目される背景
- ビジネスと人権に関する指導原則
- 企業が尊重すべき人権  
— 対象範囲・責任範囲・人権リスクの25分野
- 人権リスクが企業にもたらすネガティブな影響
- 企業に求められる人権尊重の取り組み  
— 人権デュー・ディリジェンス
- 人権リスクへの取り組み充実による  
ポジティブな影響
- SDGsとビジネスと人権の関係について



### ■第2巻 [全員向け] ビジネスと人権 あなたならどうする? (38分)

- ビジネスと人権が注目される背景
- 企業が尊重すべき人権 — 人権リスクの25分野
- 企業が人権への影響を配慮すべき状況
- 事例マンガ①  
新商品に児童労働の疑いのある原料が使われると知ったら?
- 事例マンガ②  
商品の検品を無資格者がしていると知ったら?
- 事例マンガ③  
部長の出した広告案がジェンダー的に  
ビミョーと感じたら?



[お取り扱い代理店]

**(株)オプチカル 販売課 教育映像係**

〒761-0113

香川県高松市屋島西町2484-8

TEL 087-841-1100 FAX 087-841-1101

[申込書]

タイトル	価格	数量	貴所名
			部署名
			ご担当
			送付先 〒
合計			TEL
			FAX