

## H

## 営業・マーケティング

〈チャレンジ営業〉 顧客の心をつかむ提案営業 ～いかに潜在ニーズを引き出すか～		営業社員のケースドラマとその解説により学習できる教材。	全2巻	
321	[問題提起]なぜ売れないのか	ある若手営業社員のドラマを通して、「提案営業とは何か」「売れないのはなぜか」といったことを考え、提案営業を考え直す必要性を訴える。	25分	(’92)
322	こうすれば売れる提案営業	営業力向上に直結する「提案営業におけるソフト」の生み出し方、「成功する提案営業の進め方」のポイント等、事例を元に解説。	25分	(’92)
〈チャレンジ営業〉 セールスを成功に導くアプローチ ～いかに顧客の関心を高めていくか		アプローチの成功例と苦戦例をケースドラマとその解説を観て学習できる。	全2巻	
323	[問題提起] こんなアプローチでよいのか	ある事務機器販売会社の2人の若手営業社員の行動を対比し、アプローチの真の意味を考えさせ、自らのアプローチ手法の見直しを促す。	25分	(’92)
324	実践的アプローチの方法と手順	アプローチに関するノウハウや知識、「ハロー効果」「ハウンド法」といった様々な法則を紹介。効果的なアプローチ方法を詳しく解説。	25分	(’92)
〈チャレンジ営業〉 こうすれば売れる商談のまとめ方 ～顧客の立場を考えるクロージング～		営業社員のケースドラマとその解説により学習できる教材。	全2巻	
325	[問題提起]なぜ「OK」と言われないのか	ある食品販売会社の若手営業社員のクロージングを見ながら、なぜお客様はOKを言わないか、クロージングの考え方や進め方を考える。	25分	(’92)
326	[実践的]クロージングの技法と進め方	顧客優先のクロージングについて10の技法に分けて解説し、テストクロージングやクロージング22ヶ条といった技術についても詳しく紹介。	25分	(’92)
成果が倍増 営業社員実力養成シリーズ		経済開発研究所長 二見道夫氏の講義と解説を中心に学習できる教材。	全8巻	
327	[導入篇] 販売プロフェッショナルへの第1歩	営業社員の役割と心得 ◇何のために販売を行うのか ◇セールスマンシップ5大条件 ◇「心」と「技」は車の両輪 他	28分	(’92)
328	[導入篇]今日からスタート	初めて訪問する時の心得 ◇訪問前の心得 ◇商談成功は第一印象から ◇見過ごすべからず「MAN」の法則 ◇別れの場は縁結びの場 他	28分	(’92)
329	[基本篇] 信用を高める効果的アプローチ法	◇アプローチのキーポイント ◇CQ(コミュニケーションの量)の法則を活かす ◇CQの実践、名刺・手紙・電話・テープの有効利用法 他	28分	(’92)
330	[基本篇]心をつかむ説得のポイント	商品知識の高め方・活かし方 ◇商品知識と商品価値 ◇BUYING POINTの掴み方 ◇BPにミートするSP(SALES POINT)とは 他	28分	(’92)
331	[実務篇]取引における約束事	営業社員の法律知識(1) 代金支払、納期、引渡し商品の事後責任、契約解除等に関する約束事 他	28分	(’92)
332	[実務篇]債権回収の役割と進め方	営業社員の法律知識(2) ◇手形・小切手を受け取る時のチェック事項 ◇代金支払を遅らせる客からの回収法 他	28分	(’92)
333	[応用篇]商談を成功に導くクロージング法	◇取引条件に話題を誘導する ◇購入後の利益を描き出す ◇「押し」を効かす法 ◇忘れてはならないクロージング7つの心得	28分	(’92)
334	[応用篇]販売プロフェッショナルのための計数管理術	◇「数値」に「数理」を結びつける ◇プロが知るべき4利益 ◇売上目標は損益分岐点で ◇計数情報のキャッチ法 ◇「市場占拠率」の理解法	28分	(’92)

3分で学べる「プロ営業のノウハウ」 ～売れる営業社員に学ぶセールスの極意～		◇お客様のニーズを的確に把握し、ニーズをどのように引き出すか。◇苦情の対応でお客様がファンにも批判者にもなる。前向きな処理とは。	全3巻	
335	[売れる営業社員]ここが違う!! ー心得編ー	◇感動を売っていると自負している ◇暖かい目で見ている ◇お客様に奉仕しようとしている 他	30分	(’92)
336	[売れる営業社員]こうして売っている!! ー販売手法編ー	◇売れる人を素直に見習う ◇お客様に愛情をもって接する ◇熱心である 他	30分	(’92)
337	[売れる営業社員]ズバリ、こんな人だ!! ー行動編ー	◇心の痛みがわかる人 ◇話しやすいムードの人 ◇逆発想の営業ができる人 他	30分	(’92)

[速習]営業の基本30のポイント		◇1項目を3分で紹介。全項目をミニコントと解説で構成し、わかりやすい内容。◇具体的な営業ノウハウなど、営業の基本30テーマを紹介。	全3巻	
338	営業の仕事がわかる10のポイント	服装、身だしなみ、基本動作、アプローチ、クロージング、日報、面談。	30分	(’92)
339	「初めて」の強みが生かせる10のポイント	「新鮮さ」を生かす、教わり上手、考え方の柔軟性や時代への適応力。	30分	(’92)
340	営業の醍醐味が味わえる10のポイント	相手の心を開く、多くの人々と接する、創造性を発揮する。	30分	(’92)

営業マネージャー 実践指導のノウハウ 部下のやる気と実力を高めるOJT		部下のやる気高め実力発揮させる為に、営業マネージャーは日常どう指導すべきかを解説。指導ポイントをケース毎に具体的に明示。	全3巻	
341	やる気を引き出す	◇自分は営業に不向きだという営業マン ◇目標達成意欲に乏しい営業マン ◇過去の経験に固執するマンネリ営業マン 他	30分	(’92)
342	実績アップを促進する	◇訪問件数が少ない営業マン ◇よく訪問するのに実績に結びつかない営業マン ◇販売企画力、情報提供力が弱い営業マン 他	30分	(’92)
343	顧客管理を徹底させる	◇顧客と人間関係づくりが苦手な営業マン ◇ライバルに顧客を奪われがちな営業マン ◇新規顧客を固定化できない営業マン 他	30分	(’92)

営業リーダーのための業績向上の実践ポイント		◇営業部隊を連ね動かすノウハウ ◇計画・目標を必達するマネジメント ◇チームを精強集団に変えるリーダーシップのあり方	全3巻	
344	チームの力をまず見極めよ ～現状の課題発見法～	ある営業チームが問題点の発見に取組み、その真の姿を明らかにする過程をドラマで展開。営業現場の課題発見の方策を紹介する。	25分	(’92)
345	販売効率はこうして高めよ ～行動管理と顧客管理徹底のポイント～	営業リーダーは、メンバー各人の行動管理、顧客管理が徹底されるよう動機づける必要がある。その為の計画営業とリーダーのあり方を示す。	25分	(’92)
346	まだまだ引き出せる部下のやる気 ～部下育成のポイント～	ある若手の転入社員に対する、リーダーの指導やOJTの有様を見ながら、営業リーダーとしての指導力・人間力について学習する。	25分	(’92)

347	CS(顧客満足)営業で業績をのばせ!	今市場はどう変化しているのか。どんな営業方針で取り組めば良いか。具体的にはどう行動すべきか。4人の専門家が分析し、解説する。	20分	’92
-----	--------------------	--	-----	-----

目標を必達する創造的営業シリーズ		営業力強化の為にすべき事は何か。「顧客への貢献」や「目標必達」の意識を持ち実行するために必要な考え方とポイントを解説。	全7巻	
348	目標を見通し必達の行動計画をつくろう	◇売れた時代の営業のやり方を洗い直そう ◇顧客のニーズを明確にして売上目標を見通そう ◇売上目標必達の実行計画を作ろう他	13分	'93
349	行動を洗い直し成約率を高めよう	◇自分の行動を洗い直そう ◇成約までのストーリーを組み立てよう ◇計画的に行動の量を増やそう	12分	'93
350	前半重点主義で達成精度を高めよう	◇中間目標を設定しよう ◇先行情報を集めよう	10分	'93
351	提案営業で顧客利益を実現しよう	◇問題意識をもって情報を集めよう ◇お客様の課題を解決する提案を考えよう ◇お客様に満足した状況をイメージさせよう	11分	'93
352	計画的な新規開拓で目標を達成しよう	◇新規開拓はすべてに優先し行動計画を立てよう ◇課題を想定して新規開拓先を絞りこもう ◇件数の目標を立て実行しよう	10分	'93
353	組織の力を活かして営業力を高めよう	◇計画的に組織を使おう ◇ディレクターとして営業場面を演出しよう	11分	'93
354	マイナス要因をプラス要因に変えよう	◇心の中からマイナス要因を消そう ◇プラス志向で現状の打開策を練ろう ◇主体的に行動し続けよう	10分	'93

伊吹卓の「苦情法・着眼法」実践指南 こうすれば売れる 必勝経営術		◇「経営のセオリー」を伊吹卓氏(商売科学研究所所長)が明快に解明 ◇売れる会社のやり方を企業事例で明示しながら成功への道を探る	全3巻	
355	ナンバーワンになる基本とは	◇商売に精を出す2つのポイント ◇売れる会社と売れない会社 ◇3つの違い 他	30分	('96)
356	苦情法で売上が3倍に!	◇「苦情法」の4大効果 ◇「苦情法」の3つの法則 ◇「苦情法」の4ステップ	30分	('96)
357	売れ筋が必ず見えてくる着眼法	◇アイデアと着眼の決定的な6つの違い ◇「着眼法」虎の巻十ヶ条	30分	('96)

プロが教える10分間セールス塾		マネージャーが感じる営業社員の個々の問題点を現場レベルで補強できる教材。	全6巻	
358	成果が上がる訪問計画の立て方・活かし方	計画は、目標と達成方法を示す羅針盤である。目標と実績の誤差を把握し、修正しながら活用する事が大切である。	10分	'96
359	断られないアポイントメントの取り方	セールスの4段階と、購買心理の7段階の解説。	10分	'96
360	相手をグッと引き込む要件の切り出し方	「売りつけられる」と身構えさせずに、顧客に注目させ興味を持たせるための5つの技法を提示。	10分	'96
361	顧客をその気にさせる商品説明の決め手	商品のセールスポイント説明プラス、顧客のニーズとの関連付けた説明が重要である。	10分	'96
362	相手の心をガッチリつかむキーワード	営業社員にとってボキャブラリーの豊富さや表現力は大きな武器である。5つの魔法のキーワードを用いて顧客の心を開く。	10分	'96
363	この一押しで決めるタイミングと話法	テストクロージング(軽いおすすめ言葉)を効果的に活用し、商談の成功率を高める方法を提示。	10分	'96

できる!好かれる!心に響くエクセレント電話対応		電話を戦略的にビジネスに活かす対応ノウハウ。すでに基本的なマナーを身につけた方の為の、実践スキルを磨く上級者編。	全10巻	
364	電話を受ける ～この一言が好印象を与える～	ポイントは「会話をつくる」こと。ちょっとした一言がかけてきた人に好印象を与える。マニュアルを超えた一歩すすんだ対応力を身につける。	16分	'97
365	電話を取り次ぐ ～気が利く対応の決め手～	ポイントは「情報を共有する」こと。取次ぐ人が情報のターミナルとして機能し、たらい回しを招かない、的確・迅速な対応力アップを図る。	15分	'97
366	電話をかける ～声の初対面を成功させる～	ポイントは「始めに緊張を解く一言を言う」こと。電話特有の緊張を解き、スムーズなコミュニケーションができるよう、表現力のアップを図る。	14分	'97
367	クレーム電話 ～ピンチを信頼に変える対応～	ポイントは「クレームは正座して聴く」こと。はじめに気持ちを切り替え、真剣に受け止めればピンチを信頼に変えるチャンスが生まれる。	17分	'97
368	問い合わせ電話 ～わかりやすさの秘訣～	ポイントは「迅速・正確・親切丁寧」。わかりやすいという安心感を生む。問い合わせで頂いたお客様に的を得た対応をする力を高める。	15分	'97
369	代表電話 ～あの会社は違うと言われる対応～	ポイントは「全社の情報を一つでも多くポケットに入れる」事。様々な電話に臨機応変に対応する情報力が、あの会社は違うという印象を生む。	13分	'97
370	テレマーケティング ～見えないお客様の心をつかむ～	ポイントは「相手を思い描く」こと。顧客一人一人にあわせた対応が、見えないお客様の心を掴む。顧客づくりに繋げる対応力を身につける。	19分	'97
371	電話で断る ～電話だからこそできる上手な断り方～	ポイントは「理由を忘れずに」。相手の納得を引出せれば、電話ならかえって上手に断れる。人間関係を傷つけない断り方を身につける。	14分	'97
372	電話で交渉する ～1回の訪問より10分の電話～	ポイントは「マナーで説伏せる」こと。相手への敬意を足場にすれば、電話交渉でも成功できる。お互い満足がいく交渉のし方を身につける。	13分	'97
373	電話で頼む ～人を動かす話し方～	ポイントは「何を言うか」より「どんな言い方をするか」。相手本位に撤することで、人を動かす話し方ができる。	17分	'97

営業の法律		セールストークから契約、納品、決済・回収までの営業活動の流れに沿って、知っておかなければならない法律知識をわかりやすく解説。	全6巻	
374	営業と法律	1. 売買契約(1)売るということ(2)営業に関わる法律 2. セールストーク	30分	('00)
375	売買契約(1)	1. 契約の成立(1)成立の時期(2)予約、手付等 2. 契約相手(1)契約当事者(2)代理人	30分	('00)
376	売買契約(2)	1. 完了しないケース 2. ケース別の規定(1)無効・取消(2)債務不履行解除(3)その他	30分	('00)
377	契約書	1. 契約書とは 2. 契約書の基本(1)手順(2)内容 3. 注意点(1)記名押印(2)その他	30分	('00)
378	納品	1. 納品の基本(1)物権(2)引き渡し方 2. トラブル(1)引渡前の事故(2)不良品等(3)数量不足(4)納期遅れ	30分	('00)
379	決済と回収	1. 代金支払の基本 2. 決済手段(1)現金・振込(2)手形・小切手(3)割賦販売 3. 回収	30分	('00)

よくわかるマーケティング		日々変わり続けるマーケットから消費者ニーズという市場のシグナルを読んだマーケティング戦略の立て方。	全3巻	
380	マーケティングの基本と市場のつかみ方	◇マーケティングとは ◇マーケティング計画 ◇市場をつかむ方法 ◇マーケティングリサーチ	20分	'00
381	製品戦略と価格戦略	◇マーケティング戦略作り ◇標的市場設定 ◇マーケティングミックス ◇製品戦略 ◇価格戦略	20分	'00
382	チャネル戦略とコミュニケーション戦略	◇チャネル戦略の進め方 ◇チャネル作り基準 ◇ロジスティックスの重要性 ◇コミュニケーション戦略	20分	'00

現場が変革するためにチームで進める顧客価値創造の実現		多様化した顧客のニーズを的確に把握し提供するには、現場で働く全員が顧客の視点で考え行動し、価値を創り出す力が必要とされる。	全4巻	
383	顧客とは何か 価値とは何か ～時代は「モノ」から「コト」へ～	◇なぜモノが売れないのか ◇消費者が主役のサービス経済社会 ◇「モノ」から「コト」へ ◇対話とは何か ◇顧客価値創造の5つのプロセス	21分	'01
384	顧客の理解と市場の創造 ～顧客と共に価値を創り出すために～	◇ニーズ・ウォンツを探索していくために ◇「対話」を創り出す ◇ナレッジを共有する 事例：横浜トヨペット(株)戸塚支店 富士ゼロックス(株)	29分	'01
385	顧客との相互進化～顧客価値を創造するプロセスをどう展開するか	◇課題の形成 ◇お客さまに価値をどう提供していくか ◇価値の検証 事例：(株)コスモスライフ (株)資生堂	30分	'01
386	求められる能力とは何か～顧客価値を創造するための4つの能力～	◇いま求められる4つの能力 「想像力」「コンセプト構築力」「システム展開力」「信頼醸成力」	13分	'01

売り上げアップにつなげる! 営業担当者の質問力		「できる」営業担当者は、質問力と傾聴力を駆使して「その商談」をGETする。問う力をつけるための基礎を実践的に解説。	全2巻	
387	営業担当者の質問力とは	望む結果を出す営業担当者になるためには、必要なスキルの習得が肝心。実践的に使える「IFDOC法」による質問力の基本を解説。	20分	('03)
388	ケーススタディー 営業担当者の質問力	ついやってしまいがちな例と「IFDOC法」を使った例を、対比しながらドラマ仕立てで解説。	20分	('03)

サービスの原点!「ホスピタリティ」お客様と感動を共有する		サービスは心のコミュニケーション。究極のCS「ホスピタリティ」でサービス業から感動共有業へ!	全1枚	
744	DVD サービスの原点!「ホスピタリティ」お客様と感動を共有する	さまざまな企業のホスピタリティあふれる事例を紹介。◇なぜ今、ホスピタリティなのか ◇ホスピタリティの重要性 ◇サービス産業から感動共有業へ	83分	'05

お客さまの心をつかむ 実践!ホスピタリティ 気づく・考える・行動する		最高のおもてなしは一人ひとりの気づき・笑顔から…。お客さま目線がマインドアップの決め手!	全1枚	
745	DVD お客さまの心をつかむ 実践!ホスピタリティ 気づく・考える・行動する	ホスピタリティ実現に取り組む3社の事例を紹介。◇「気づきメモ」で職場が活性化 ◇「SMILE&SEXY」で自分物語を作ろう ◇「心あたたか明光義塾」の実践	60分	'07

医薬情報担当者のための病院訪問の心がまえ		医薬情報担当者求められるマナーとコミュニケーションについて効果的に学習できる教材。	全2巻	
389	訪問のマナー	医薬情報担当者として大切な事は、先生方と良い人間関係を築く事。その基礎となる、正しい病院訪問のマナーの基本について考える。	25分	'91
390	コミュニケーションのマナー	先生や看護婦さんとよい関係を築くためには細かな配慮が必要となる。先生方と面識をもった後のコミュニケーションのマナーを考える。	25分	'91

接客販売 よい対応・悪い接客 ～お客様のところをつかむノウハウ～		接客販売の技術を、個人々の努力・工夫のレベルから、体系だった組織的なものへ変えていき、店全体のものとするのが大切である。	全3巻	
391	自己点検のポイント	6つの具体的なケースを通して、販売の方法・販売態度を自己点検する。	30分	('92)
392	お客様の心理を読みとるポイント	お客様の示す心理欲求に的確に応えていく販売の方法を紹介。	30分	('92)
393	販売の“プロ”となるポイント	接客販売のプロ技術を紹介し、仕事のやりがいを高める考え方を解説。	30分	('92)

売上倍増への道 エクセレントサービス		柳生博のソフトな解説で、接客セールスを身近な事例で紹介。「サービスという商品売る」という自覚を促し、卓越したサービスを目指す。	全5巻	
394	第一部 接客セールスの特徴 毎度、毎度ありがとうございます	店員へのインタビュー形式で売上倍増の6段階を紹介 ◇自分の数字を掴もう ◇店の評価は店員の接客対応で決まる ◇訪問との比較 他	30分	('94)
395	第二部 サービス精神 サービス精神の神髄	相手の立場に立って考えるための5原則をドラマを通して紹介 ◇気働き ◇自分の利害損失を忘れる ◇ためらいを捨て積極的に 他	30分	('94)
396	第三部 苦情処理 苦情歓迎	苦情処理の8段階をドラマを通して紹介 ◇謝る ◇言い分を聞く ◇真の原因を探る ◇苦情処理の方法を考え、お客様に提案する 他	30分	('94)
397	第四部 代金の受け取り方 なぜなら人間はミスをするから	6つのルールをドラマを通して紹介 ◇お客様より先にレジに立つ ◇「ありがとうございます」という言葉で迎える ◇読み上げて確認する 他	30分	('94)
398	第五部 接客用語 さようございますです	言葉遣いの5つのルールをドラマを通して紹介 ◇わかりやすい言葉を使う ◇命令形を避け依頼形で ◇否定語を避け肯定語で 他	30分	('94)

顧客をつくる新・販売スタッフシリーズ ～スタッフがお店を変える～		「売る」以上に、「またこのお店に来たい」と思っただけの接客、応対をお店単位で考え、創り出していくための教材。	全12巻	
399	ドラマ/明日みる夢 ～販売スタッフの仕事って何?～	「売る販売スタッフ」から「顧客を創る販売スタッフ」への転換を動機づける。小さな店の仕事改革物語。	27分	'96
400	接客対応の基本 ～お客さまをお迎えする4つのポイント～	◇親しみある挨拶をする ◇お客様の様子から気持ちを察する ◇お買物のお手伝いをする姿勢を示す ◇お客様の様子を落ち着いて見守る	10分	'96
401	接客対応の基本 ～商品を説明する6つのポイント～	◇ひとつの商品に関心を示し始めたら声をかける ◇提示する商品は絞り込む ◇お客様に試していただく ◇説明は簡潔に知識は豊富に 他	12分	'96
402	接客対応の基本～お買い上げからお見送りまでの7つのポイント～	◇感謝の気持を忘れずに ◇お買物の手続きは迅速、正確に ◇お金の取扱は確認第一 ◇包装にも気配り ◇お渡しする前にご挨拶 他	11分	'96
403	また会いたい人になる!自分を磨く技術	◇お客様が「また会いたい」と思う販売スタッフは? ◇人間的魅力は努力で高められる ◇お客様を覚えお名前前で呼ぶための技術	9分	'96
404	接客マナーの“チェックポイント10”	◇お客様の要望を正しく理解する ◇お客様に公平に接する ◇身だしなみ ◇丁寧な言葉遣い ◇感情的にならない ◇笑顔で応対 他	13分	'96
405	お客さまを理解する ～購買心理の動きを解く～	◇購買心理の7段階 ◇潜在ニーズと顕在ニーズ ◇動因と誘因 ◇欲求の5段階説	10分	'96
406	対応の技術 洗練された動作とことばづかい	◇お客様本位のスタンスを印象づける ◇心地よいことばを選ぶ ◇モデルケース「家具店」	13分	'96
407	対応の技術 ニーズを掘り起こす質問法	◇事実を知る質問法 ◇考え方を知る質問 ◇確認のための質問 ◇モデルケース「不動産屋」	12分	'96

408	対応の技術 アドバイスが活きるベネフィット話法	◇イメージを浮かばせる ◇短い言葉で表現 ◇身ぶりを加えて演出する ◇お客様に体験していただく ◇モデルケース「靴店」	13分	'96
409	アフターフォローの実践	◇働きかけるアフターフォロー ◇クレーム対応	7分	'96
410	お客さまとお店をよく知り、店づくりに活かす	◇自分のお店をよく知ろう ◇自分のお客様をよく知ろう ◇お店づくりに活かす	10分	'96

観光ワーキング紹介ライブラリー 笑顔の達人		様々なジャンルの観光ワーキングをレポーターが1日体験し、現場で働く数多くの「笑顔の達人」たちの「思い」や「こだわり」を紹介する。	全10巻	
411	旅行会社スタッフ編	旅行会社のスタッフをレポーターが1日体験。カウンター業務やツアーコンダクター等、旅行会社スタッフのさまざまな業務や魅力を紹介。	25分	'00
412	ホテルスタッフ編	リゾートホテルのバルガールをレポーターが1日体験。他、シティホテル等のスタッフから、ホテルスタッフのサービス精神を学ぶ。	25分	'00
413	旅館スタッフ編	旅館スタッフをレポーターが1日体験。他、お風呂番、板長など、旅館で働く人々のインタビューから、共通するおもてなしの心を伝える。	25分	'00
414	民宿/ペンションスタッフ編	ペンションスタッフをレポーターが1日体験。アットホームなペンション、民宿のスタッフの、お客様の立場に立ったサービスを学ぶ。	25分	'00
415	飲食/おみやげ品店スタッフ編	レストランのスタッフをレポーターが1日体験。他、おみやげ品店のスタッフ等にインタビューし、お客様に満足していただく喜びを伝える。	25分	'00
416	体験型観光施設スタッフ編	ハーブ園での体験教室の指導員をレポーターが1日体験。他、民芸品の体験指導スタッフ等を紹介する。	25分	'00
417	テーマパークスタッフ/ スポーツインストラクター編	アミューズメント施設のスタッフをレポーターが1日体験。他、マリンスポーツインストラクター等に仕事の魅力や難しさについてインタビュー。	25分	'00
418	イベントスタッフ編	イベントコンパニオンをレポーターが1日体験。イベント運営スタッフ、会場施工スタッフ等、おもてなしの心でお客様に応える人々を紹介。	25分	'00
419	ガイド編	エコツアーにレポーターが挑戦。観光案内所スタッフ、通訳ガイドのインタビューでは、お客様と交流し、お客様のお役に立てる感動を伝える。	25分	'00
420	交通機関接客スタッフ編	鉄道会社の客室乗務員をレポーターが1日体験。他、バスガイド、空港アテンダント等に、お客様に快適な旅を提供するための気配りを学ぶ。	25分	'00