



## ドラマ型



### 動画で学ぶ不祥事件・不正防止 1

Vol.1 中間管理職（支店長代理）横領編  
 /Vol.2 パート職員横領編 /Vol.3 管理職（支店長）反社会勢力編

3 作品構成 各25～28分間 2014年作品



### 動画で学ぶ不祥事件・不正防止 2 ネット・SNSの不祥事件・不正防止

Vol. 1 個人への誹謗中傷編 /Vol.2 不適切な投稿編 /Vol.3 内部情報漏えい編 /Vol.4 管理職入門編

4 作品構成 各23～40分間 2015年作品



### 動画で学ぶ不祥事件・不正防止 3

上巻「奨学金返済苦から着服」「怒られたくない」から書類偽造」「甘いチェックにつけこむ不正請求」 / 下巻「犯罪のきっかけ、それはゲーム」「意図する”情報漏えい”」「FX取引が招いた人生破綻」

2 作品構成 各25・26分間 2020年作品



### 動画で学ぶ不祥事件・不正防止 4

上巻「顧客預金の着服」「取引先への謝礼要求」「職員による副業」 / 下巻「顧客個人情報漏えい」「退職後の横領の発見」「中途採用者の不正・不祥事」

2 作品構成 各21・25分間 2023年作品



### 接遇の基本<<ロビー・ハイカウンター>>

ロビー担当者と窓口担当者それぞれの身だしなみ、表情、振舞い、会話といった基本動作について、「よい例」「悪い例」を実写映像で再現。

28分間 2015年作品



### 電話対応の基本

聞き取りやすい名乗り、明るい声と丁寧な口調、用件をメモに書きとめる等の基本動作を「よい例」「NG例」の映像で再現。

23分間 2016年作品



### 障がいのあるお客さまへの対応 ～障害者差別解消法を学ぶ～

金融機関が障害者差別解消法に適切に対応するために作成された「金融庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」を参考に制作

38分間 2016年作品



### ご高齢のお客さまへの対応

収録事例：「長時間の居座り」「何度もかけてくる電話対応」「家族による金銭搾取」「家族間の意見対立」「詐欺被害」

43分間 2022年作品



### 事例で学ぶ 営業店窓口苦情・クレーム未然防止と初動対応

収録事例：「過去に発生した事務ミス編」「手が震えてしまうお客さまの代筆編」「勘違い？ご高齢のお客さま編」「入院中の肉親に代わって預金の払い戻しに来たお客さま編」「口座開設時の事務処理編」

44分間 2018年作品



### 事例で学ぶ 営業店のカスタマーハラスメント対応

収録事例：「怒りのあまり暴言がエスカレートするクレーマーへの対応」「しつこく理不尽な謝罪要求をするクレーマーへの対応」「ネットで陰湿な嫌がらせをするクレーマーへの対応」

39分間 2023年作品



### 動画で学ぶ 職場のハラスメント

Vol.1 セクハラ編  
 Vol.2 パワハラ編  
 Vol.3 マタハラ編

3 作品構成 各20～24分間 2018年作品



### 動画で学ぶ職場のハラスメントPart2 アンコンシャスバイアスをしよう

収録事例：「『価値観』の決めつけ・押しつけ」「『理想』の押しつけ」「『能力』の決めつけ」「『解釈』の押しつけ」

28分間 2024年作品

※ドラマ型は、動画データ提供に加え、DVD-VIDEO版もございます。



### 事例で学ぶ 営業店窓口マネロン・テロ資金供与対策1

収録事例：「実質的支配者の確認」「外国人留学生による預金口座開設」「既存顧客による多額の現金持ち込み・海外送金」「別支店での複数口座開設」「複数に分割された両替取引」

34分間 2018年作品



### 事例で学ぶ 営業店窓口マネロン・テロ資金供与対策2

収録事例：「投資信託購入を装ったマネロン」「不正譲渡を目的としたネット口座開設」「一見顧客による送金の急増」「在留カードの有効期限と口座開設」「実態把握が困難な外国人経営者の送金」

50分間 2019年作品



### 事例で学ぶ 営業店窓口マネロン・テロ資金供与対策3

収録事例：「なりすましの疑い」「実質的支配者の変動」「内報の禁止」「継続的顧客管理に関する問合せ」「まとめ（解説）」

30分間 2022年作品



Scene 6  
従業員を観察する

### 動画で学ぶ現場視察のポイント

収録シーン：「生産の全体像を理解する」「立地や建物を観察する」「来訪者へのメッセージを読み取る」「注意事項を聞く」「5Sに注目する」など

31分間 2020年作品



## 講義型 続々とリリース!

※最新のラインナップは、「KINZA研修動画SHOWROOM」でご確認ください。