



実践！異常時案内放送【応用編】

臨機応変なアナウンスをめざして



本編



資料編 (映像DVD付き)

事故や災害の発生により、列車の運行が大きく乱れた際には、お客さまへの臨機応変な案内が求められます。駅員や車掌が臨機応変な案内を実践できるようになるためのコツや、それを教えるための教育方法について解説したものです。なお、この教材は、指令員への教育にも活用いただけます。開発元の(公財)鉄道総合技術研究所では、本教材を使った研修も承っています。

価格：¥20,000円 (税抜・送料込み)

お客様の気持ちにたった 異常時の臨機応変なアナウンスをめざして

プロローグ

第1章 臨機応変にアナウンスするための3つのスキル

演習1

第2章 状況整理力

演習2

第3章 支援力

演習3

第4章 説明力

演習4

全体のとめ
理解を深めるための質問



2017.04	80分	COLOR	STEREO	音声：日本語	DVD DVDビデオ対応プレーヤー で再生してください。
16:9	NTSC 日本標準	DOLBY DIGITAL	複製不能	レンタル禁止	

製作：公益財団法人鉄道総合技術研究所
人間科学研究部

販売：TESJ 株式会社 テス
(連絡先) 営業部 042-573-7897

申込書 (このまま FAX して下さい ・ FAX 番号：042-573-7808)

貴社名

部署名

お名前

ご住所 〒

電話番号

FAX 番号

品名	製品番号	単位	ご注文数量
実践!異常時案内放送【応用編】臨機応変なアナウンスをめざして	HS-JSN-201701	セット	

*1 納品日：ご注文から約1週間後。 *2 納品時に請求書を同封させていただきます。