

「令和4年度スキルアップ研修」研修内容一覧（別紙）

①解説付きクイズ集

利用システム：グローイング・モバイル (<https://ga-mb.com/feature/>)

仕事の基礎力	接客基礎力	リーダー基礎	クレーム対応・危機管理
ポイント	ポイント	ポイント	ポイント
社会人として、サービス業で働く(サービスパーソン)として必要となる基本的な心構え、ビジネススキル、マナーを身につけており、サービスパーソンとして成長できる土台ができた人財	お客様を思いやるホスピタリティを持ち、「当たり前のこと」(挨拶、表情、言葉遣い、身だしなみ、立ち居振るまい)を高いレベルで行える人財	よき先輩(上司)、よき後輩(部下)としての考え方、行動をすることができ、よいチーム作り貢献できる人財	顧客感動満足を得るために必要なクレーム対応、有事対応の基礎知識を持ち、適切な初期対応ができる人財
コース名 仕事の基礎力① タイトル	タイトル	タイトル	タイトル
1 サービス業で働く心構え 2 会社・お店でのコミュニケーション 3 仕事の質を高めるセルフマネジメント 4 印象を良くするビジネスマナー 5 SNSのルールと上手な使い方 6 ビジネスマナー 会社訪問① 7 ビジネスマナー 会社訪問② 8 ビジネスマナー 来客対応① 9 ビジネスマナー 来客対応② 10 ビジネスマナー 席次 11 振り返りテスト 12 仕事を楽しくするために 13 仕事をすすめるためのルールとマナー① 14 仕事をすすめるためのルールとマナー② 15 仕事の基本 PDCA 16 仕事の基本 目標設定① 17 仕事の基本 目標設定② 18 ホウレンソウ① 19 ホウレンソウ② 20 振り返りテスト 21 優先順位のつけ方 22 スケジュールの立て方 23 スケジュールの運用の仕方 24 ミーティングへの臨み方 25 ビジネス文書の書き方① 26 ビジネス文書の書き方② 27 ビジネスメールのルールとマナー 28 ビジネスメールの書き方や注意点 29 ビジネスマナー FAX・コピー・郵便物 30 ビジネスで必要な敬語 31 振り返りテスト 32 デキる部下 感じの良い話し方 33 デキる部下 感じの良い聞き方 34 チームワークを高めるために必要なこと 35 デキる部下 上司との付き合い方 36 社会人になったら知っておきたいこと① 37 社会人になったら知っておきたいこと② 38 社会人になったら知っておきたいこと③ 39 振り返りテスト 40 仕事に役立つビジネス用語集① 41 仕事に役立つビジネス用語集② 42 大人の常識 贈り物 43 大人の常識 食事① 44 大人の常識 食事② 45 大人の常識 冠婚葬祭① 46 大人の常識 冠婚葬祭② 47 振り返りテスト 48 総合テスト① 49 総合テスト② 50 総合テスト③	1 ホスピタリティマインドを磨く 2 お客様に喜ばれるお店作りに必要なこと「QSC」① 3 おもてなし5原則 ①あいさつ②表情 4 おもてなし5原則 ③言葉づかい 5 おもてなし5原則 ③言葉づかい(演習問題) 6 おもてなし5原則 ④身だしなみ 7 おもてなし5原則 ⑤立ち居振るまい 8 笑顔が伝わる電話対応 9 笑顔が伝わる電話対応 実践編① 10 笑顔が伝わる電話対応 実践編② 11 振り返りテスト 12 サービス業で働くために① 13 サービス業で働くために② 14 お客様に喜ばれるお店作りに必要なこと「QSC」② 15 お客様に喜ばれるお店作りに必要なこと「QSC」③ 16 おもてなし5原則Ⅱ ①あいさつ 17 おもてなし5原則Ⅱ ②表情 18 おもてなし5原則Ⅱ ③言葉づかい 19 おもてなし5原則Ⅱ ④身だしなみ 20 振り返りテスト 21 おもてなし5原則Ⅱ ⑤立ち居振るまい(1) 22 おもてなし5原則Ⅱ ⑤立ち居振るまい(2) 23 ストレスを力に変える～緊張をコントロールする方法～ 24 ストレスを力に変える～とらえ方を変える方法～ 25 飲食トレーニング ①お出迎え 26 飲食トレーニング ②商品提供 27 飲食トレーニング ③中間サービス 28 飲食トレーニング ④お会計 29 飲食トレーニング ⑤お見送り・セッティング 30 自配り・気配り・心配り(飲食編) 31 振り返りテスト 32 物販サービストレーニング ①心構え・お出迎え 33 物販サービストレーニング ②アプローチ 34 物販サービストレーニング ③商品説明 35 物販サービストレーニング ④お会計・お見送り 36 自配り・気配り・心配り(物販編) 37 日本が誇るおもてなし① 38 日本が誇るおもてなし② 39 外国のお客様をお迎えするポイント① 40 外国のお客様をお迎えするポイント② 41 振り返りテスト 42 かんたん接客英会話基礎① 43 かんたん接客英会話基礎② 44 かんたん接客中国語基礎① 45 かんたん接客中国語基礎② 46 いまさら学ばないサービス用語集① 47 いまさら学ばないサービス用語集② 48 振り返りテスト 49 総合テスト① 50 総合テスト② 51 総合テスト③	1 リーダーの役割 2 リーダーシップを発揮するために 3 リーダーとしてどう行動するか？ 4 リーダーとしての行動～マネジメント～ 5 リーダーとして上司の補佐の仕方 ①心構え 6 リーダーとして上司の補佐の仕方 ②貢献力 7 リーダーとして上司の補佐の仕方 ③批判力 8 リーダーとして上司の補佐の仕方 ④フォローのタイプ 9 リーダーとして上司の補佐の仕方 ⑤フォローの育成 10 ケーススタディ 上司の補佐の仕方 11 振り返りテスト 12 リーダーに必要なコミュニケーション力 聴く力① 13 リーダーに必要なコミュニケーション力 聴く力② 14 リーダーに必要なコミュニケーション力 伝える力 15 リーダーに必要なコミュニケーション力 質問する力 16 リーダーに必要なコミュニケーション力 ～報告のさせ方・相談の受け方～ 17 リーダーに必要な要める力 18 リーダーに必要な叱る力 19 振り返りテスト 20 リーダーに必要なプレゼンテーション力～つくり方編①～ 21 リーダーに必要なプレゼンテーション力～つくり方編②～ 22 リーダーに必要なプレゼンテーション力～つくり方編③～ 23 リーダーに必要なプレゼンテーション力～つくり方編④～ 24 リーダーに必要なプレゼンテーション力～話し方編①～ 25 リーダーに必要なプレゼンテーション力～話し方編②～ 26 リーダーに必要なプレゼンテーション力～伝える手法～ 27 チームワークを高めるために ①メンバーのやる気の高め方 28 チームワークを高めるために ②チームワークとは 29 チームワークを高めるために ③チームビルディング 30 チームワークを高めるために ④チームをつくる最初の一步 31 振り返りテスト 32 強いチームにするために～混乱期ですべきこと①～ 33 強いチームにするために～混乱期ですべきこと②～ 34 強いチームにするために～協力期ですべきこと～ 35 強いチームにするために～発展期ですべきこと～ 36 チームを活性化させるミーティング手法① 37 チームを活性化させるミーティング手法② 38 チームを活性化させるミーティング手法③ 39 振り返りテスト 40 リーダーに必要な問題発見力・課題解決力① 41 リーダーに必要な問題発見力・課題解決力② 42 リーダーに必要な問題発見力・課題解決力③ 43 リーダーに必要な判断力・考える力 44 部下・後輩に指導する～ティーチング①～ 45 部下・後輩に指導する～ティーチング②～ 46 部下・後輩の力を引き出す～コーチング①～ 47 部下・後輩の力を引き出す～コーチング②～ 48 振り返りテスト 49 総合テスト① 50 総合テスト② 51 総合テスト③	1 危機管理の重要性 2 情報管理～情報の種類とその危険性～ 3 情報管理～適正な情報管理～ 4 モラル管理～SNS～ 5 モラル管理～モラルとは？～ 6 モラル管理～モラル(セクシャルハラスメント)～ 7 振り返りテスト 8 危機管理～モラル(メンタルヘルス)～ 9 危機管理～モラル(セクシャルハラスメント①)～ 10 危機管理～モラル(セクシャルハラスメント②)～ 11 危機管理～モラル(パワーハラスメント)～ 12 防火管理～初期対応「防犯」～ 13 防災管理～初期対応「火災」～ 14 防災管理～初期対応「地震」～ 15 衛生管理～モラル「ケガ」～ 16 救急救命～初期対応「急病人①」～ 17 救急救命～初期対応「急病人②」～ 18 振り返りテスト 19 食品衛生管理～食中毒編「要因と予防」～ 20 食品衛生管理～食中毒編「対応方法」～ 21 食品衛生管理～異物混入編「要因と予防」～ 22 食品衛生管理～異物混入編「対応方法」～ 23 衛生管理の3本柱 24 お客様満足につながる衛生的な環境づくり 25 振り返りテスト 26 クレーム対応～正しい意味を理解する～ 27 クレーム対応～目的と重要性～ 28 クレーム初期対応～基本姿勢～ 29 クレーム初期対応～部分辨別～ 30 クレーム初期対応～対応時に必要なこと～ 31 クレーム対応～アクティビティ～ 32 クレーム対応～相互確認～ 33 クレーム対応～解決策の提示～ 34 クレーム対応～説明の仕方～ 35 クレーム対応～連の流れ～ 36 クレーム対応～こんなときどうする？①～ 37 クレーム対応～こんなときどうする？②～ 38 クレーム対応～2次対応～ 39 振り返りテスト 40 クレーム対応～組織対応の方法と心構え～ 41 クレーム電話対応のポイント① 42 クレーム電話対応のポイント② 43 クレーム電話対応～事例編～ 44 クレーム文書対応のポイント 45 クレームメール対応のポイント 46 悪質クレーム～見極め方～ 47 悪質クレーム～事例編～ 48 振り返りテスト 49 総合テスト① 50 総合テスト② 51 総合テスト③

解説付きクイズ集の中には「振り返りテスト」と「総合テスト」が含まれています。テスト後すぐに合否結果が分かり、受講期間(2か月)中は何度でもテストを受けていただくことができます。「総合テスト」①～③のいずれかを受けて合格(80点以上取得)すると、「修了証明」を発行します。ぜひ挑戦してみてください。

②ショート動画

新入社員向け(動画)		中堅スタッフ向け(動画)		リーダー向け(動画)	
コース名		コース名		コース名	
社会人スタート第一歩！ まずはこれだけ出来るようになる！		お客様に選ばれる人がやっている 接客サービスのガイド～基礎～		チームリーダーに必要な心構えとスキル	
タイトル	再生時間	タイトル	再生時間	タイトル	再生時間
1 仕事への取組み姿勢	4分23秒	1 ホスピタリティマインド	5分51秒	1 リーダーシップとは	3分45秒
2 ルールの大切さ	4分52秒	2 あいさつ	6分17秒	2 リーダーシップの発揮に必要なコミュニケーションとは	7分00秒
3 名刺交換	6分19秒	3 お辞儀	5分40秒	3 リーダーシップの発揮に必要なきく力①	7分40秒
4 席次	3分49秒	4 笑顔	6分30秒	4 リーダーシップの発揮に必要なきく力②	5分54秒
5 PDCAサイクル	3分17秒	5 身だしなみ	6分41秒	5 チームワークとは	6分38秒
6 ホウレンソウ①重要性	4分26秒	6 言葉づかい	8分15秒	6 チームの成長過程 ～タックマンモデル～	5分40秒
7 ホウレンソウ②手順とポイント	3分54秒	7 繁盛店に必要なQSC～Q～	6分07秒	7 問題解決とは	5分12秒
8 ホウレンソウ③報告	5分11秒	8 繁盛店に必要なQSC～S～	6分04秒	8 問題解決のチカラ STEP1 問題を設定する	6分30秒
9 ホウレンソウ④連絡	4分23秒	9 繁盛店に必要なQSC～C～	6分27秒	9 「EQ」感情マネジメントとは	3分44秒
10 ホウレンソウ⑤相談	5分10秒	10 電話対応①～電話対応の重要性～	4分34秒	10 「EQ」感情マネジメント～感情能力①～	3分21秒
		11 電話対応②～3つの心構え～	4分14秒	11 「EQ」感情マネジメント～感情能力②～	3分55秒
		12 電話対応③～印象の良い表現～	4分31秒	12 「EQ」感情マネジメント～トレーニング①～	2分23秒
		13 電話対応④～直してきたい話の癖～	5分01秒	13 「EQ」感情マネジメント～トレーニング②～	3分10秒
		14 感動の方程式	6分09秒		

研修内容は、上記の「解説付きクイズ集(4シリーズ)」と「ショート動画(3シリーズ)」です。受講期間中は、全て無料で受講いただけます。全ての項目を受講いただく必要はありませんので、ご都合に合わせて受講ください。