

「令和5年度スキルアップ研修」学習テーマ一覧

本研修は、"クイズ"と"動画"で学ぶ研修です。

2か月の受講期間中は、下記の内容が全て無料で学習いただけます。ご自身のスキルアップにご活用ください。

①解説付きクイズ集

- 人財育成のプロ集団「GROWING ACADEMY」が監修した、約3,000問の幅広いテーマのクイズ集です。
- 「振り返りテスト」と「総合テスト」を受験すると、テスト後すぐに合否結果が分かります。受講期間中は何度でも受験OKです。
- 「総合テスト」①～③のいずれかに合格(80点以上取得)された方には、「修了証書」を発行します。

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	店長基礎力(人財マスター)	店長基礎力(数値管理編)	知っておいて損はない！豆知識いろいろ
ポイント	ポイント	ポイント	ポイント	ポイント	ポイント	ポイント
<p>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</p>	<p>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)を高レベルで実行する人財</p>	<p>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、よいチーム作りが貢献できる人財</p>	<p>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</p>	<p>店長にとって最も重要なスキルの1つである「採用」「教育」について基本的な心構え、トーク等を理解しており、採用者・教育者として店舗内の人財育成ができるスキルを持った人財</p>	<p>損益計算書を読み解き、店舗運営の現場に活かせる知識を持ち、損益分岐点や販路利益率の概念を理解し、活用していくことで数値改善につなげていく人財</p>	<p>知っておくと得する豆知識集</p>
コース名	タイトル	タイトル	タイトル	タイトル	タイトル	コース名
<p>仕事の基礎力①</p> <p>タイトル</p> <p>1 サービス業で働く心構え</p> <p>2 会社・お店でのコミュニケーション</p> <p>3 仕事の質を高めるセルフマネジメント</p> <p>4 印象を良くするビジネスマナー</p> <p>5 SNSのルールと上手な使い方</p> <p>6 ビジネスマナー 会社訪問①</p> <p>7 ビジネスマナー 会社訪問②</p> <p>8 ビジネスマナー 来客応対①</p> <p>9 ビジネスマナー 来客応対②</p> <p>10 ビジネスマナー 席次</p> <p>11 振り返りテスト</p> <p>12 サービス業で働くために①</p> <p>13 サービス業で働くために②</p> <p>12 仕事を楽しくするために</p> <p>13 仕事をやる上でのルールとマナー①</p> <p>14 仕事をやる上でのルールとマナー②</p> <p>15 仕事の基本 PDCA</p> <p>16 仕事の基本 目標設定①</p> <p>17 仕事の基本 目標設定②</p> <p>18 ホウレンソウ①</p> <p>19 ホウレンソウ②</p> <p>20 振り返りテスト</p> <p>21 優先順位のつけ方</p> <p>22 スケジュールの立て方</p> <p>23 スケジュールの運用の仕方</p> <p>24 ミーティングへの臨み方</p> <p>25 ビジネス文書の書き方①</p> <p>26 ビジネス文書の書き方②</p> <p>27 ビジネスメールのルールとマナー</p> <p>28 ビジネスメールの書き方や注意点</p> <p>29 ビジネスマナー FAX・コピー・郵便物</p> <p>30 ビジネスで必要な敬語</p> <p>31 振り返りテスト</p> <p>32 物販サービストレーニング ①心構え・お出迎え</p> <p>33 物販サービストレーニング ②アプローチ</p> <p>32 子キる部下 感じの良い話し方</p> <p>33 デキる部下 感じの良い聞き方</p> <p>34 チームワークを高めるために必要なこと</p> <p>35 子キる部下 上司との付き合い方</p> <p>36 社会人になつたら知っておきたいこと①</p> <p>37 社会人になつたら知っておきたいこと②</p> <p>38 社会人になつたら知っておきたいこと③</p> <p>39 振り返りテスト</p> <p>40 仕事に役立つビジネス用語集①</p> <p>41 仕事に役立つビジネス用語集②</p> <p>42 大人の常識 贈り物</p> <p>43 大人の常識 食事①</p> <p>44 大人の常識 食事②</p> <p>45 大人の常識 冠婚葬祭①</p> <p>46 大人の常識 冠婚葬祭②</p> <p>47 振り返りテスト</p> <p>48 総合テスト①</p> <p>49 総合テスト②</p> <p>50 総合テスト③</p>	<p>1 ホスピタリティマインドを磨く</p> <p>2 お客様に喜ばれるお店作りに必要なこと「QSC」①</p> <p>3 おもてなし5原則Ⅰ ①あいさつ・②表情</p> <p>4 おもてなし5原則Ⅱ ③言葉づかい</p> <p>5 おもてなし5原則Ⅲ ④言葉づかい(演習問題)</p> <p>6 おもてなし5原則Ⅳ ④身だしなみ</p> <p>7 おもてなし5原則Ⅴ ⑤立ち居振るまい</p> <p>8 笑顔が伝わる電話応対</p> <p>9 笑顔が伝わる電話応対 実践編①</p> <p>10 笑顔が伝わる電話応対 実践編②</p> <p>11 振り返りテスト</p> <p>12 サービス業で働くために①</p> <p>13 サービス業で働くために②</p> <p>14 お客様に喜ばれるお店作りに必要なこと「QSC」②</p> <p>15 お客様に喜ばれるお店作りに必要なこと「QSC」③</p> <p>16 おもてなし5原則Ⅰ ①あいさつ</p> <p>17 おもてなし5原則Ⅱ ②表情</p> <p>18 おもてなし5原則Ⅲ ③言葉づかい</p> <p>19 おもてなし5原則Ⅳ ④身だしなみ</p> <p>20 振り返りテスト</p> <p>21 おもてなし5原則Ⅴ ⑤立ち居振るまい(1)</p> <p>22 おもてなし5原則Ⅵ ⑤立ち居振るまい(2)</p> <p>23 ストレスを力に変える～緊張をコントロールする方法～</p> <p>24 ストレスを力に変える～とらえ方を変える方法～</p> <p>25 飲食トレーニング ①お出迎え</p> <p>26 飲食トレーニング ②商品提供</p> <p>27 飲食トレーニング ③中間サービス</p> <p>28 飲食トレーニング ④お会計</p> <p>29 飲食トレーニング ⑤お見送り・セッティング</p> <p>30 目配り・気配り・心配り(飲食編)</p> <p>31 振り返りテスト</p> <p>32 物販サービストレーニング ①心構え・お出迎え</p> <p>33 物販サービストレーニング ②アプローチ</p> <p>34 物販サービストレーニング ③商品説明</p> <p>35 物販サービストレーニング ④お会計・お見送り</p> <p>36 目配り・気配り・心配り(物販編)</p> <p>37 日本が誇るおもてなし①</p> <p>38 日本が誇るおもてなし②</p> <p>39 外国のお客様をお迎えするポイント①</p> <p>40 外国のお客様をお迎えするポイント②</p> <p>41 振り返りテスト</p> <p>42 かんたん接客英会話基礎①</p> <p>43 かんたん接客英会話基礎②</p> <p>44 かんたん接客中国語基礎①</p> <p>45 かんたん接客中国語基礎②</p> <p>46 いまさらきけないサービス用語集①</p> <p>47 いまさらきけないサービス用語集②</p> <p>48 振り返りテスト</p> <p>49 総合テスト①</p> <p>50 総合テスト②</p> <p>51 総合テスト③</p>	<p>1 リーダーの役割</p> <p>2 リーダーシップを発揮するために</p> <p>3 リーダーとしてどう行動するか？</p> <p>4 リーダーとしての行動～マネジメント～</p> <p>5 リーダーとして上司の補佐の仕方 ①心構え</p> <p>6 リーダーとして上司の補佐の仕方 ②貢献力</p> <p>7 リーダーとして上司の補佐の仕方 ③批判力</p> <p>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</p> <p>9 リーダーとして上司の補佐の仕方 ⑤フォローの育成</p> <p>10 ケーススタディ 上司の補佐の仕方</p> <p>11 振り返りテスト</p> <p>12 リーダーに必要なコミュニケーション力 聴く力①</p> <p>13 リーダーに必要なコミュニケーション力 聴く力②</p> <p>14 リーダーに必要なコミュニケーション力 伝える力</p> <p>15 リーダーに必要なコミュニケーション力 質問する力</p> <p>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～</p> <p>17 リーダーに必要なやる力</p> <p>18 振り返りテスト</p> <p>19 食品衛生管理～食中毒「要因と予防」～</p> <p>20 食品衛生管理～食中毒「対応方法」～</p> <p>21 リーダーに必要なプレゼンテーション力～つくり方編①～</p> <p>22 リーダーに必要なプレゼンテーション力～つくり方編②～</p> <p>23 リーダーに必要なプレゼンテーション力～つくり方編③～</p> <p>24 リーダーに必要なプレゼンテーション力～つくり方編④～</p> <p>25 リーダーに必要なプレゼンテーション力～話し方編①～</p> <p>26 リーダーに必要なプレゼンテーション力～話し方編②～</p> <p>27 リーダーに必要なプレゼンテーション力～伝える手法～</p> <p>28 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</p> <p>29 チームワークを高めるために ②チームワークとは</p> <p>30 チームワークを高めるために ③チームビルディング</p> <p>31 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</p> <p>32 強いチームにするために～混乱期ですべきこと①～</p> <p>33 強いチームにするために～混乱期ですべきこと②～</p> <p>34 強いチームにするために～協力期ですべきこと～</p> <p>35 強いチームにするために～発展期ですべきこと～</p> <p>36 チームを活性化させるミーティング手法①</p> <p>37 チームを活性化させるミーティング手法②</p> <p>38 チームを活性化させるミーティング手法③</p> <p>39 振り返りテスト</p> <p>40 リーダーに必要な問題発見力・課題解決力①</p> <p>41 リーダーに必要な問題発見力・課題解決力②</p> <p>42 リーダーに必要な問題発見力・課題解決力③</p> <p>43 リーダーに必要な判断力・考える力</p> <p>44 部下・後輩に指導する～ティーチング①～</p> <p>45 部下・後輩に指導する～ティーチング②～</p> <p>46 部下・後輩の力を引き出す～コーチング①～</p> <p>47 部下・後輩の力を引き出す～コーチング②～</p> <p>48 振り返りテスト</p> <p>49 総合テスト①</p> <p>50 総合テスト②</p> <p>51 総合テスト③</p>	<p>1 危機管理の重要性</p> <p>2 情報管理～情報の種類とその危険性～</p> <p>3 情報管理～適正な情報管理～</p> <p>4 モラル管理～SNS～</p> <p>5 モラル管理～モラルとは？～</p> <p>6 モラル管理～マナーとルール～</p> <p>7 振り返りテスト</p> <p>8 危機管理～モラル(メンタルヘルス)～</p> <p>9 危機管理～モラル(セクシャルハラスメント①)～</p> <p>10 危機管理～モラル(セクシャルハラスメント②)～</p> <p>11 危機管理～モラル(パワーハラスメント)～</p> <p>12 防災管理～初期対策「防犯」～</p> <p>13 防災管理～初期対策「火災」～</p> <p>14 防災管理～初期対策「地震」～</p> <p>15 救急救命～初期対応「ケガ人」～</p> <p>16 救急救命～初期対応「急病人①」～</p> <p>17 救急救命～初期対応「急病人②」～</p> <p>18 振り返りテスト</p> <p>19 食品衛生管理～食中毒「要因と予防」～</p> <p>20 食品衛生管理～食中毒「対応方法」～</p> <p>21 食品衛生管理～異物混入編「要因と予防」～</p> <p>22 食品衛生管理～異物混入編「対応方法」～</p> <p>23 衛生管理の3本柱</p> <p>24 お客様満足につながる衛生的な環境づくり</p> <p>25 振り返りテスト</p> <p>26 クレーム対応～正しい意味を理解する～</p> <p>27 クレーム対応～目的と重要性～</p> <p>28 クレーム初期対応～基本姿勢～</p> <p>29 クレーム初期対応～部分謝罪～</p> <p>30 クレーム初期対応～対応時に必要なこと～</p> <p>31 クレーム対応～アクティブリスニング～</p> <p>32 クレーム対応～相互確認～</p> <p>33 クレーム対応～解決策の提示～</p> <p>34 クレーム対応～説明の仕方～</p> <p>35 クレーム対応～連の流れ～</p> <p>36 クレーム対応～こんなときどうする？①～</p> <p>37 クレーム対応～こんなときどうする？②～</p> <p>38 クレーム対応～2次対応～</p> <p>39 振り返りテスト</p> <p>40 クレーム対応～組織対応の方法と心構え～</p> <p>41 クレーム電話対応のポイント①</p> <p>42 クレーム電話対応のポイント②</p> <p>43 クレーム電話対応～事例編～</p> <p>44 クレーム文書対応のポイント</p> <p>45 クレームメール対応のポイント</p> <p>46 悪質クレーム～見極め方～</p> <p>47 組織風土～スタッフが活躍できるお店づくり①～</p> <p>48 組織風土～スタッフが活躍できるお店づくり②～</p> <p>49 総合テスト①</p> <p>50 総合テスト②</p> <p>51 総合テスト③</p>	<p>1 なぜ採用・教育・評価が必要なのか？</p> <p>2 面接官に求められること①</p> <p>3 面接官に求められること②</p> <p>4 採用面接のやり方～面接の流れ編～</p> <p>5 面接で聞いてはいけないこと</p> <p>6 募集～あなどれない応募受付のあり方～</p> <p>7 採用～知っておくべき法律～</p> <p>8 振り返りテスト</p> <p>9 応募書類を見極める</p> <p>10 採用面接のやり方～スキル編①～</p> <p>11 採用面接のやり方～スキル編②～</p> <p>12 募集～採用計画の立て方②</p> <p>13 採用～外国人労働者について①～</p> <p>14 採用～外国人労働者について②～</p> <p>15 面接～見抜き質問①～</p> <p>16 面接～見抜き質問②～</p> <p>17 採用～知っておくべき対応方法～</p> <p>18 【ケーススタディ】募集・採用・面接</p> <p>19 振り返りテスト</p> <p>20 早期離職を防ぐために①</p> <p>21 早期離職を防ぐために②～入社時におこなうこと～</p> <p>22 早期離職を防ぐために③～折れない新人の育て方～</p> <p>23 育成計画の立て方</p> <p>24 職場に早くなじんでもらうために</p> <p>25 OJT～指導の実践①～</p> <p>26 OJT～指導の実践②～</p> <p>27 OJT～指導の実践③～</p> <p>28 OJT～自律型人財の育成～</p> <p>29 OJT～継続的な指導～</p> <p>30 モチベーション～基本的欲求～</p> <p>31 モチベーション～2要因理論～</p> <p>32 トレーナー育成～教育の土台～</p> <p>33 振り返りテスト</p> <p>34 育成の武器！ 評価とは</p> <p>35 育成の武器！ 人事評価のための目標設定</p> <p>36 育成の武器！ 人事評価のやり方</p> <p>37 育成の武器！ 人事評価の注意点</p> <p>38 育成の武器！ 人事評価面談のやり方</p> <p>39 育成の武器！ 人事評価面談の注意点</p> <p>40 振り返りテスト</p> <p>41 教育～スタッフ退職時の対応ポイント～</p> <p>42 被評価～評価を受けるときに必要なこと①～</p> <p>43 被評価～評価を受けるときに必要なこと②～</p> <p>44 被評価～評価を受けるときに必要なこと③～</p> <p>45 組織風土～活性化された組織にするために～</p> <p>46 組織風土～スタッフが活躍できるお店づくり①～</p> <p>47 組織風土～スタッフが活躍できるお店づくり②～</p> <p>48 振り返りテスト</p> <p>49 総合テスト①</p> <p>50 総合テスト②</p> <p>51 総合テスト③</p>	<p>1 店長の役割</p> <p>2 店長が把握すべき数値の種類①売上編</p> <p>3 店長が把握すべき数値の種類②経費編</p> <p>4 店長が把握すべき数値の種類③数値管理編</p> <p>5 店長が把握すべき数値の種類④利益編</p> <p>6 売上構成について ①基礎</p> <p>7 売上構成について ②客数～物販編～</p> <p>8 売上構成について ③客数～飲食編～</p> <p>9 売上構成について ④客単価</p> <p>10 振り返りテスト</p> <p>11 損益計算書の見方①</p> <p>12 損益計算書の見方②</p> <p>13 損益計算書～固定費と変動費～</p> <p>14 損益計算書～損益分岐点とは①～</p> <p>15 損益計算書～損益分岐点とは②～</p> <p>16 損益計算書～分析の仕方～</p> <p>17 振り返りテスト</p> <p>18 経費について～売上原価 ①売上原価の考え方～</p> <p>19 経費について～売上原価 ②在庫管理の考え方～</p> <p>20 経費について～売上原価 ③棚卸～</p> <p>21 経費について～売上原価 ④在庫回転率～</p> <p>22 経費について～売上原価 ⑤ABC分析～</p> <p>23 経費について～売上原価 ⑥発注の考え方～</p> <p>24 経費について～売上原価 ⑦原価コントロール～</p> <p>25 振り返りテスト</p> <p>26 経費について～人件費の考え方～</p> <p>27 経費について～人件費コントロール①～</p> <p>28 経費について～人件費コントロール②～</p> <p>29 経費について～販売促進費～</p> <p>30 経費について～消耗品費～</p> <p>31 経費について～減価償却費～</p> <p>32 経費について～水道光熱費～</p> <p>33 振り返りテスト</p> <p>34 予算について～予算の重要性～</p> <p>35 予算について～移動平均～</p> <p>36 予算について～季節指数～</p> <p>37 予算について～売上予算達成への取り組み～</p> <p>38 予算について～経費予算の基礎～</p> <p>39 予算について～バランスシートの見方～</p> <p>40 振り返りテスト</p> <p>41 販売促進・広告宣伝～顧客心理～</p> <p>42 販売促進～ケーススタディ①～</p> <p>43 販売促進～ケーススタディ②～</p> <p>44 消耗品～効果的な使い方～</p> <p>45 水道光熱費～削減のための取り組み～</p> <p>46 総合演習～お店での取り組み①～</p> <p>47 総合演習～お店での取り組み②～</p> <p>48 振り返りテスト</p> <p>49 総合テスト①</p> <p>50 総合テスト②</p> <p>51 総合テスト③</p>	<p>コース名</p> <p>常識力</p> <p>タイトル</p> <p>1 「食」にまつわる常識力</p> <p>2 常識力検定3級①</p> <p>3 常識力検定3級②</p> <p>4 常識力検定2級①</p> <p>5 常識力検定2級②</p> <p>6 常識力検定1級</p> <p>コース名</p> <p>テレワークの時代を知っておきたいこと</p> <p>タイトル</p> <p>1 テレワークの心構え</p> <p>2 オンラインミーティングへの臨み方(参加者編)</p> <p>3 オンラインミーティングへの臨み方(主催者編)</p> <p>4 こんな時どうする？(テレワーク、オンラインミーティング編)</p> <p>5 振り返りテスト</p> <p>コース名</p> <p>パソコンスキル</p> <p>タイトル</p> <p>1 ショートカットキーⅠ</p> <p>2 ショートカットキーⅡ</p> <p>3 便利機能Ⅰ</p> <p>4 便利機能Ⅱ</p> <p>コース名</p> <p>Wow Story</p> <p>タイトル</p> <p>1 Wow Story①～イタリアンレストラン～</p> <p>2 Wow Story②～タルト・タタン～</p> <p>3 Wow Story③～予約の際の合い言葉～</p> <p>4 Wow Story④～とっておきの口紅～</p> <p>5 Wow Story⑤～晴れの日のデイズニー～</p> <p>6 Wow Story⑥～桜の木～</p> <p>7 Wow Story⑦～鮮やかなカクテル～</p> <p>コース名</p> <p>雑学・豆知識</p> <p>タイトル</p> <p>1 12月：もうすぐクリスマス</p> <p>2 3月：ひな祭り</p> <p>3 どれだけ知ってる？コーヒのあれこれ①</p> <p>4 どれだけ知ってる？コーヒのあれこれ②</p> <p>5 知られざるコーヒのルーツ</p> <p>6 美味しいコーヒを淹れるコツ</p> <p>7 どれだけ知ってる？ワインのあれこれ①</p> <p>8 どれだけ知ってる？ワインのあれこれ②</p> <p>9 どれだけ知ってる？ワインのあれこれ③</p> <p>10 どれだけ知ってる？ワインのあれこれ④</p> <p>コース名</p> <p>へー！の宝庫 心理学</p> <p>タイトル</p> <p>1 本にまつわるプチ・トリビア</p> <p>2 身近な言葉にまつわるプチ・トリビア</p> <p>3 身近な言葉の語源 ①</p> <p>4 身近な言葉の語源 ②</p>

②動画

1動画2分～10分程度の短い動画なので、スキマ時間に集中して学習できます。

人事担当者向け(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)		トレーナー向け(動画)	
コース名		コース名		コース名		コース名		コース名	
元マクドナルド・ユニクロの教育トップが考案 人財育成の仕組み グローイング・サイクル®		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		教え方の基本をこれでマスター！ トレーナーのための後輩指導法	
タイトル	再生時間	タイトル	再生時間	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 はじめに	4分07秒	1 仕事への取り組み姿勢	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	1 トレーナー心得	3分50秒
2 STEP 1	4分25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	2 迎える準備～新人スタッフを受け入れる～	3分37秒
3 STEP 2	3分53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チカラ1	7分40秒	3 教える準備～教える前に準備しておく4つの要素～	2分57秒
4 STEP 3	2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チカラ2	5分54秒	4 Teaching～言葉で教えるときの3つの要素～	3分13秒
5 STEP 4	1分50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	5 Teaching～お手本をみせるときに必要なこと～	2分01秒
6 まとめ	2分07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	6 Let's Try it! ～やらせてみてフィードバックする①～	4分56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	7 Let's Try it! ～やらせてみてフィードバックする②～	2分47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	8 Let's Try it! ～やらせてみてフィードバックする③～	3分49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	9 離職につながるティーチング	5分34秒
		10 ホウレンソウ⑤相談	5分10秒	10 電話応対①～電話応対の重要性～	4分34秒	10 「EQ」感情マネジメント～感情能力①～	3分21秒		
				11 電話応対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 電話応対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 電話応対④～直しておきたい話し方の癖～	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				

店長向け(動画)		店長／リーダー向け(動画)		グローバル ダイバーシティ 外国人編(動画)			
コース名		コース名		コース名			
目指せ一人前店長！ 店長の教科書		ハラスメント撲滅！		クリーム先生がお贈りする～日本で働く人のための基礎知識～			
タイトル	再生時間	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 店長とは	6分46秒	1 バワハラ防止法	4分31秒	1 日本の文化を知ろう！①～文化理解～	5分54秒	11 サービスする上で大事なことは？②	5分05秒
2 利益の生まれる仕組みを理解しよう～利益とは～	4分31秒	2 ハラスメントの時代背景	7分02秒	2 日本の文化を知ろう！②～文化紹介～	5分40秒	12 サービスする上で大事なことは？③	4分29秒
3 利益の生まれる仕組みを理解しよう～費用とは～	5分49秒	3 ハラスメントの種類	12分16秒	3 日本の文化を知ろう！③～まとめ～	3分34秒	13 知るべきビジネスマナー①	5分27秒
4 繁盛店の秘訣、QSC！	4分35秒	4 バワハラ①	8分36秒	4 日本人の特徴を知ろう！①	5分28秒	14 知るべきビジネスマナー②	5分18秒
5 目標数値必達！新規顧客とリピーター	6分56秒	5 バワハラ②	7分32秒	5 日本人の特徴を知ろう！②	5分24秒	15 簡単な日本語の電話対応①	4分39秒
6 目標数値必達！買上げ率・回転率	4分45秒	6 セクハラ	8分20秒	6 日本の仕事文化を知ろう！①	7分01秒	16 簡単な日本語の電話対応②	6分11秒
7 目標数値必達！高額商品	4分31秒	7 バワハラ発生後のリスク	9分3秒	7 日本の仕事文化を知ろう！②	5分29秒	17 笑顔と挨拶①	5分35秒
8 目標数値必達！プラスワン	3分22秒	8 ブラック企業	8分17秒	8 おもてなしの心①	4分30秒	18 笑顔と挨拶②	6分28秒
9 店舗の数値を改善しよう！売上原価！	2分50秒	9 バワハラチェック	7分10秒	9 おもてなしの心②	5分07秒	19 第一印象の作り方①	4分35秒
10 人件費コントロールのポイントを知ろう！	3分30秒	10 セクハラケーススタディ	5分58秒	10 サービスする上で大事なことは？①	4分26秒	20 第一印象の作り方②	4分49秒
		11 セクハラ発言・セクハラチェック	9分13秒			21 物の受け渡し	6分45秒