「令和６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。
期間中（2025年１月31日まで）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。
【基本プログラム】（①～④いずれか）と、【オプションプログラム】（①～⑫いずれか）から各1コースずつ受講された方に「修了証書」を発行させていただきます。
特に申告いただく必要はございません。また、「修了証書」受領後も2025年1月31日までは継続して本プログラムをご利用可能です。

【基本プログラム】　働く上で基本となるビジネススキルを4本に厳選！

①ビジネス基礎		②ビジネススキル（報連相）		③ホスピタリティ		④クレーム対応の基本	
No.	5クラス（45分）	No.	7クラス（45分）	No.	5クラス（45分）	No.	8クラス（85分）
	仕事の基礎力		仕事の基礎力		接客基礎力		クレーム対応・危機管理
2	会社・お店でのコミュニケーション	18	ホウレンソウ①	1	ホスピタリティマインドを磨く	26	クレーム対応～正しい意味を理解する～
3	仕事の質を高めるセルフマネジメント	19	ホウレンソウ②	39	外国のお客様をお迎えするポイント①	27	クレーム対応～目的と重要性～
15	仕事の基本　ＰＤＣＡ		新入社員向け(動画)	40	外国のお客様をお迎えするポイント②	28	クレーム初期対応～基本姿勢～
	新入社員向け(動画)	6	ホウレンソウ①重要性		中堅スタッフ向け(動画)	29	クレーム初期対応～部分謝罪～
11	モラル向上	7	ホウレンソウ②手順とポイント	1	ホスピタリティマインド	30	クレーム初期対応～対応時に必要なこと～
12	主体性の発揮	8	ホウレンソウ③報告	14	感動の方程式		中堅スタッフ向け(動画)
		9	ホウレンソウ④連絡			15	クレーム対応の重要性
		10	ホウレンソウ⑤相談			16	クレーム初期対応①
						17	クレーム初期対応②

【オプションプログラム】　状況に応じて備えたい力を12のテーマに厳選！

■リーダー■営業職		■リーダー■営業職		■リーダー■営業職		■リーダー■営業職		■リーダー■営業職		■事務職	
①営業スキルⅠ（プレゼンテーション力）		②営業スキルⅡ（コミュニケーション力）		③営業スキルⅢ（ミーティング手法）		④企画力Ⅰ（問題発見力・課題解決力）		⑤企画力Ⅱ（ミーティング手法＋伝える力）		⑥事務職向けスキルⅠ（電話応対）	
NO.	7クラス（70分）	NO.	5クラス（50分）	NO.	5クラス（40分）	NO.	7クラス（55分）	NO.	5クラス（40分）	NO.	7クラス（50分）
	リーダー基礎		リーダー基礎		リーダー基礎		リーダー基礎		リーダー基礎		接客基礎力
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～	12	リーダーに必要なコミュニケーション力　聴く力①	36	チームを活性化させるミーティング手法①	40	リーダーに必要な問題発見力・課題解決力①	36	チームを活性化させるミーティング手法①	8	笑顔が伝わる電話応対
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～	13	リーダーに必要なコミュニケーション力　聴く力②	37	チームを活性化させるミーティング手法②	41	リーダーに必要な問題発見力・課題解決力②	37	チームを活性化させるミーティング手法②	9	笑顔が伝わる電話応対　実践編①
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～	14	リーダーに必要なコミュニケーション力　伝える力	38	チームを活性化させるミーティング手法③	42	リーダーに必要な問題発見力・課題解決力③	38	チームを活性化させるミーティング手法③	10	笑顔が伝わる電話応対　実践編②
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～	15	リーダーに必要なコミュニケーション力　質問する力		知っておいて損はない！豆知識いろいろ		リーダー向け（動画）		リーダー向け（動画）		中堅スタッフ向け（動画）
24	リーダーに必要なプレゼンテーション力～話し方編①～		リーダー向け（動画）	2	オンラインミーティングへの臨み方（参加社編）	7	問題解決とは	14	リーダーシップの発揮に必要な伝えるチカラ1	10	電話応対①～電話応対の重要性～
25	リーダーに必要なプレゼンテーション力～話し方編②～	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	3	オンラインミーティングへの臨み方（主催者編）	8	問題解決のチカラ STEP1 問題を設定する	15	リーダーシップの発揮に必要な伝えるチカラ2	11	電話応対②～3つの心構え～
26	リーダーに必要なプレゼンテーション力～伝える手法～					18	問題解決のチカラ STEP2 原因を分析する			12	電話応対③～印象の良い表現～
						19	問題解決のチカラ STEP3 アクションを決定する			13	電話応対④～直しておきたい話し方の癖～

■事務職		■対人接客業		■対人接客業		■対人接客業		■対人接客業■営業職		■対人接客業	
⑦事務職向けスキルⅡ（情報管理・ビジネス文書・PCショートカットキー）		⑧クレーム対応Ⅰ（初期対応）		⑨クレーム対応Ⅱ（二次対応）		⑩クレーム対応Ⅲ（電話応対＋メール）		⑪おもてなし5原則Ⅰ（あいさつ・笑顔・身だしなみ）		⑫おもてなし5原則Ⅱ（言葉づかい・立ち居振るまい）	
NO.	7クラス（60分）	NO.	5クラス（50分）	NO.	5クラス（50分）	NO.	5クラス（50分）	NO.	5クラス（40分）	NO.	6クラス（60分）
	仕事の基礎力		クレーム対応・危機管理		クレーム対応・危機管理		クレーム対応・危機管理		接客基礎力		接客基礎力
25	ビジネス文書の書き方①	31	クレーム対応～アクティブリスニング～	36	クレーム対応～こんなときどうする？①～	41	クレーム電話対応のポイント①	3	おもてなし5原則Ⅰ　①あいさつ②表情	4	おもてなし5原則Ⅰ　③言葉づかい
26	ビジネス文書の書き方②	32	クレーム対応～相互確認～	37	クレーム対応～こんなときどうする？②～	42	クレーム電話応対のポイント②	6	おもてなし5原則Ⅰ　④身だしなみ	5	おもてなし5原則Ⅰ　③言葉づかい（演習問題）
29	ビジネスマナー　FAX・コピー・郵便物	33	クレーム対応～解決策の提示～	38	クレーム対応～2次対応～	43	クレーム電話応対～事例編～		中堅スタッフ向け（動画）	7	おもてなし5原則1　⑤立ち居振るまい
	クレーム対応・危機管理	34	クレーム対応～説明の仕方～	46	悪質クレーム～見極め方～	44	クレーム文書対応のポイント	2	あいさつ		中堅スタッフ向け（動画）
2	情報管理～情報の種類とその危険性～	35	クレーム対応～一連の流れ～	47	悪質クレーム～事例編～	45	クレームメール対応のポイント	4	笑顔	6	言葉づかい
3	情報管理～適正な情報管理～							5	身だしなみ	18	印象アップにつながる言葉遣い
	知っておいて損ない！豆知識いろいろ									19	立ち居振るまい
1	ショートカットキーⅠ										
2	ショートカットキーⅡ										