

No.	講座名	講座のポイント	講座概要
1	事務スタッフの役割と心構え	・身近な経営資源から組織を考える ・組織のカタチと役割を知る ・事務スタッフに求められる心構えとスキルを学ぶ	「企業とは何か」を考え、組織体系、それぞれの階層の役割等を理解します。そのうえで「相手のことを考え行動する」など事務スタッフに求められる心構えやスキルを学びます。
2	職場のマナーと守るべきルール	・ビジネスマナーのポイント（第一印象・あいさつ・身だしなみ） ・仕事の基本ルール（時間厳守・報連相の徹底・コンプライアンス）	あいさつ、身だしなみ等のビジネスマナーや、時間厳守・報連相・コンプライアンス等の仕事のルールを学びます。また、コンプライアンス違反の例も紹介します。
3	受付業務の基本	・受付と案内 ・席次の知識 ・名刺の受け渡し ・お茶の出し方	受付、ご案内の仕方を各シーンの画像を見ながら学びます。迷いやすい席次の知識、名刺交換、お茶出しについても一つ一つ丁寧に解説しています。
4	電話対応の心構えと対応の基本①	・電話対応3つのポイント ・電話対応の基本姿勢 ・電話の受け方とかけ方の基本	電話対応の心構えや基本姿勢について理解を深め、「正確・迅速・丁寧」な電話対応のポイントを学びます。また、電話の受け方・かけ方についてもフローに沿って確認します。
5	電話対応の心構えと対応の基本②	・名乗り方のポイント ・具体的な電話応対例	社名の名乗りは企業の看板であることを認識し、名乗りの具体的なポイントを学びます。電話の受け方など、対応の流れに沿って具体的なフレーズで学ぶことができます。
6	言葉遣い（敬語の使い方）	・敬語の基本（尊敬語・謙譲語・丁寧語） ・敬語表現の間違い ・言葉遣いの誤り	敬語の基本（尊敬語・謙譲語・丁寧語）を具体例を用いながら理解を深めます。また、間違いやすい敬語やアルバイト言葉等のよくある言葉遣いの誤りについても学びます。
7	接遇用語・ビジネス用語の使い方	・相手の名前・会社に対する言葉遣い ・自分・自社側に対する言葉遣い ・状況に応じた言葉遣い	ビジネスにおける接遇用語やお客様に対する言葉遣いを学びます。また、お客様を不快にさせない言葉遣いを電話対応の場面に合わせて学びます。
8	Eメール対応の基本	・Eメールの基本 ・Eメール文章のマナー ・その他の注意すべき点	Eメールの基本的な書き方やマナーについてサンプルを用いながら具体的に学びます。また、Eメールの注意点を理解し、メリット・デメリットを認識します。
9	文章作成のポイント	・社内文書と社外文書のちがい ・社外向けビジネス文書の構成項目 ・文章作成のポイント	ビジネス文書の種類(社内・社外)に合わせて文書作成のルール等を学びます。また、わかりやすい文書を作成するコツ（ストーリーラインを作成する等）についても学びます。
10	仕事で使うエクセルの基本	・エクセルの概要 ・計算を含む表の作成 ・表の整え方	ビジネスで必要となる基本的なエクセルの使い方について学びます。計算を含む表の作成、表の整え方を例に具体的な操作をわかりやすく学びます。
11	業務改善におけるPDCAサイクル①	・身近なPDCAサイクル ・計画作成のコツ ・計画作成の落とし穴	PDCAの考え方からPDCAサイクルにおいて最も重要な「計画」について学びます。計画作成のコツや落とし穴について事例を元に考えます。また、PDCAを回し続ける重要性を認識します。
12	業務改善におけるPDCAサイクル②	・実行のポイント ・評価のポイント ・改善のポイント	PDCAサイクルを回すための「実行」「評価」「改善」について学びます。計画を実行する際は成果が見える化する、評価する際は問題を発見する、改善する際は課題に対処することなどを学びます。
13	会話の基本テクニック	・キャッチボールを意識する ・クッション言葉を使う ・肯定表現を使う ・その他の会話のテクニック	会話のキャッチボールを意識し、クッション言葉・肯定表現を活用することを学びます。また、否定表現を肯定表現に変換する伝え方についても学びます。
14	受付業務の応用①	・部屋の準備 ・お客様のご案内 ・いろいろな部屋の席次 ・こんなときどうするQ&A	お客様をお迎えするにあたり、事前準備から当日のご案内まで細かく学びます。特に、席次については様々なパターンを図で学びます。よくある質問にもついても解説を加えています。
15	受付業務の応用②	・弔事の対応 ・慶事の対応	慶弔のマナーと対応について学びます。通夜や葬儀の服装・マナー、不祝儀袋の書き方等を学びます。結婚式等の招待状の返事、祝儀袋の書き方も解説しています。
16	アポなし来客・テレセールス業の断り方	・断るにあたっての心得 ・アポなし来客の断り方 ・テレセールス業の断り方	会社の受付や総務・秘書、あるいはそれに準ずる職務にある人の対応のあり方について学びます。アポなし来客、テレセールス等の断り方や、判断力、機転について学びます。
17	クレーム対応の基本的な考え方	・クレームの理解 ・クレーム対応の7つのプロセス	クレームの考え方から、クレーム対応のポイントについて学びます。クレームの種類や、クレーム対応のプロセスに沿った対応の仕方について学びます。
18	来客や電話でのクレームの対応	・クレーム対応のプロセス ・クレーム対応に必要な5つのスキル	クレーム対応のプロセスに沿って、それぞれのプロセスで必要となるスキルについて学びます。謝罪、傾聴、質問スキル等具体的な文言についても触れながら学びます。
19	Eメールでのクレームの対応	・お客様の心理とEメールの特性 ・お詫びメールのポイント ・お詫びメールのストーリー	Eメールでのクレーム対応方法について学びます。Eメールの特性も踏まえたうえで、様々なパターンに対するEメールの作成方法について学びます。
20	便利なエクセル機能	・グラフの効果 ・グラフの種類と特徴 ・グラフを作成する	データ分析や資料作成に役立つ「グラフ機能」について学びます。様々なグラフの効果、特徴と作成方法について学び、効率的な業務に活かします。
21	リーダーとしての心構えと役割・スキル	・リーダーに求められる役割 ・チームをマネジメントする ・リーダーシップを発揮する	リーダーの役割、チームのマネジメントとは何かを学び、「ヒト」「モノ」「カネ」の管理の必要性を理解します。また、PM理論を学び、リーダーシップを発揮する方法を学びます。
22	論理的思考法	・論理的とは（演繹法と帰納法） ・演繹法のポイント ・帰納法のポイント	論理的に伝えるために必要となる演繹法・帰納法の考え方を理解します。演習考察を踏まえながら、その活用のポイントについて学びます。
23	MECEとロジックツリー	・MECE（ミーシー）を知る ・ロジックツリーを知る	現場の課題解決に必要なMECEの考え方を学び、モレなくダブリなく掘り下げるロジックツリーについて具体例を用いて学びます。
24	ロジカルライティング	・ロジカルライティングとは ・3つの分かりやすさ	わかりやすい文章に求められる3つの要素（文がわかりやすい、文のつながりがわかりやすい、文章全体がわかりやすいこと）を学び、様々なビジネス文書を作成するためのポイントを学びます。

25	人材管理の考え方	・人材の重要性 ・人材管理のプロセス ・人材管理のポイント	人材の重要性、人材管理のプロセスとポイントについて学びます。採用・配置・評価・育成・処遇のプロセスに沿って実施することを解説しています。ただ単にプロセスを回すだけでなく、動機づけが重要であることを学びます。
26	人材育成の手法	・上位概念と下位概念 ・人材育成の考え方 ・OFF-JTとOJT ・認めることの重要性	人材育成の考え方、Off-JTとOJT、認めることの重要性について学びます。行動変容に焦点を当てた人材育成について学び、上位概念・下位概念を理解し、相手に伝わりやすい指導を目指します。
27	モチベーションの基本と行動	・モチベーションの基本 ・モチベーションの基礎理論 ・モチベーションの3つの特徴	モチベーションがどのようなものか、人の「やる気」を左右する要因が何なのかを学びます。また、モチベーションに関わる、人の行動特性を理解し、職場で活用することを目指します。
28	チームビルディング	・チームビルディングとは ・理想のチームの要素 ・チームビルディングのポイント	チームが同じ方向を向いてまとなり、同じ目標に向かって最大限のパフォーマンスを発揮するためのポイントを学びます。また、人間関係の善し悪しが、チームのパフォーマンスに影響を与えることも理解します。
29	コミュニケーション理論と実践	・コミュニケーション理論 ・情報から見たコミュニケーション ・コミュニケーションの実践	コミュニケーションの本質について考え、情報をやり取りするための手段について学びます。また、5W1Hを活用したコミュニケーションの取り方を学びます。
30	面談法	・面談を成立させるために ・効果的な面談をするためのポイント ・面談の手順	チームメンバーに対して効果的な面談を行うためのポイントについて学びます。ティーチャー、コーチ、パートナーの役割を使い分けて相手の話を引き出す方法も学びます。
31	販売スタッフの役割と心構え	・販売スタッフに求められる心構えとスキルを学ぶ ・チームプレイとCSの3R	販売スタッフに求められる役割について考えます。サービスマインドを持ち、お客様を観察したり、お客様の話を聴く・話すスキルを磨くことを学びます。また、チームプレイの重要性を理解し、CSの3Rについても学びます。
32	お客様の迎え方（笑顔・立ち居振る舞い・身だしなみ）	・明るい表情 ・美しい立ち振る舞い ・お客様のための身だしなみ	メラビアン法則を理解し、表情・立ち居振る舞い・身だしなみについて確認します。笑顔の作り方、立ち姿、お辞儀のコツ、身だしなみのポイントを学びます。
33	話し方・聞き方のポイント	・わかりやすい話し方 ・信頼してもらえる聞き方 ・3つのフィードバック	わかりやすい話し方、信頼を得る聞き方、フィードバックの仕方を学びます。相づちのバリエーション、相づちの打ち方からフィードバックの仕方まで効果的な聞き方について学びます。
34	接客話法	・8大接客用語を身につける ・シーンに合わせた言葉のかけ方を学ぶ	8大接客用語をトレーニングも交えて学びます。また、お客様をお迎える待機場面からお見送りまで、それぞれのシーンに合わせた言葉がけを学びます。
35	発声発音	・伝わる声を作る ・しっかり声を出す ・はっきり発音する ・発声・発音の練習 ・声に表情を付ける	良い声の条件を意識し相手に伝わる明瞭な声が出せるよう、発声発音のトレーニングを実施します。腹式呼吸の練習方法についても解説します。また、より伝わりやすくする語調を勉強します。
36	購買心理と対応の流れ	・AIDMA（アイドマ）の法則を知る ・購買心理の8段階を学ぶ ・購買心理と対応の流れを対応させる	AIDMAの法則等の購買モデルを踏まえ、購買心理の8段階を理解します。また、実際にお客様が商品を購入する場面を想定し、心理段階に合わせた対応の流れを学びます。
37	サービスの特性	・サービスの特性 ・サービスエンカウンター ・顧客満足とロイヤルティ ・サービス品質と顧客満足度	サービスの特性について理解し、お客様と接点を持つ瞬間の重要性を学びます。顧客満足の考え方についても学び、ロイヤルティを築くことの重要性を理解します。
38	顧客満足	・顧客満足とは ・クレームにおける顧客の行動 ・顧客満足5つのポイント	顧客満足とは何かを考え、顧客満足を得るためにはどのような考えが必要なのかを学びます。ジョングッドマンの法則など、顧客満足が重要視されるきっかけとなった考え方についても学びます。
39	効果的なアプローチ	・アプローチを考える ・ファーストアプローチを試みる ・セカンドアプローチの心構え	販売スタッフの方がお客様にアプローチするにあたっての心構えとお客様の信頼を得るための接し方について学びます。声の掛け方からお客様の反応を見てセカンドアプローチするポイントまで学びます。
40	製品の提示・説明・クロージング①	・製品の提示・説明とは ・お客様のニーズを引き出す ・お客様の購買意欲を促進する	お客様に商品を販売する際の、製品の提示・説明の考え方とその手法について学びます。具体例を用いて製品を説明したり、お客様のニーズをくみ取り、購買意欲を促進する方法を学びます。
41	製品の提示・説明・クロージング②	・テストクロージングの実施 ・迷っているお客様の後押し ・クロージングの実施	お客様に商品を購入していただく際のクロージング（最後の一押し）の仕方を学びます。お客様のバイイングシグナルの見極め方、テストクロージングの手法、迷っているお客様への後押しの仕方などを学びます。
42	応酬話法	・応酬話法のポイント ・応酬話法の構造 ・さまざまな応酬話法	セールスにおける応酬話法の考え方とそのポイントについて学びます。お客様の否定の意見に対して、直接否定法、イエスパット法など、様々な話法を用いて話し、お客様との良好な関係構築を目指します。
43	店舗でのクレーム対応①	・クレームの理解 ・満足度を低下させないための5つのポイント	店舗における対面のクレーム対応の手法を学びます。クレームとは何か、どのように受け止めたら良いかを考えます。また、お客様の満足度を下げないための5つのポイント（身だしなみ、表情、立ち居振る舞い、声の表情、言葉遣い）を学びます。
44	店舗でのクレーム対応②	・クレーム対応のプロセス ・クレーム対応に必要な5つのスキル	店舗にてクレームが起きた際、お客様の満足度をマイナスからプラスに変えるために、クレーム対応のプロセスと対応に必要な5つのスキル（謝罪、傾聴、質問・確認、説明・提案、クロージング）を学びます。
45	来店促進の電話対応	・来店をうながす前に ・来店促進コールのポイント ・お客様をお待ちする	一度ご来店いただいたお客様に再来店を促す電話対応の考え方とポイントについて学びます。お客様に電話をかける機会は複数あり、その機会（お礼、事前・フォロー等）に合わせたポイントを学びます。
46	勧奨の電話対応	・お客様へのコールの種類 ・勧奨コールのトークフロー ・想いのギャップ	過去にご来店いただいたお客様に電話をし、商品の購入や新商品をお勧めするポイントを学びます。推奨コールのフロー（アプローチからクロージングまでの7ステップ）に合わせたポイントを学びます。
47	ラウンダーとしての心構えと役割・スキル	・ラウンダーの仕事とは ・ラウンダーに求められるスキル ・ラウンダーとしての心構え	ラウンダーとしての職務につくにあたっての心構えやスキルを学びます。ラウンダーの仕事内容と求められるスキル（マナー、コミュニケーション、接客、課題解決、デザイン）について学びます。
48	ロジカルプレゼンテーション	・お客様の心理を理解する ・お客様のニーズを探る ・論理的に説明・提案する	お客様に商品・サービスの提案をする販売シーンにおいて、お客様に納得感を持っていただくためのスキルについて学びます。お客様と双方向の会話をする中で、ニーズを引き出し、そのニーズに応じた提案を論理的に行うスキルを学びます。

49	コミュニケーターの役割と心構え	・コールセンターを理解する ・クライアント・顧客の要求を知る ・コミュニケーターの心構え	コールセンターの業務や組織体系、目的について理解を深め、コミュニケーターの役割、心構えを学びます。クライアント組織の代表としてお客様とつながっている意識を持つ重要性を理解します。
50	コールセンターのマナーと守るべきルール	・チームワークを発揮するために ・マナーとルールのちがい ・ビジネスマナーのポイント（あいさつ・身だしなみ） ・仕事の基本ルール（時間厳守・報連相の徹底・コンプライアンス）	コールセンターでチームワークを発揮するために欠かせないあいさつ、身だしなみなどのマナーのポイントや時間厳守、報連相の徹底、コンプライアンスといった基本ルールを学びます。
51	電話でのクレームの対応①	・クレームの理解 ・満足度を低下させないための5つのポイント	クレームの種類等理解したうえで、クレームを未然に防ぐ電話対応の5つのポイント（名乗り、名前の呼びかけ、あいづち、クッション言葉、ありがとうの活用）を学びます。
52	電話でのクレームの対応②	・クレーム対応のプロセス ・クレーム対応に必要な5つのスキル	クレームのプロセスに沿って、それぞれのプロセスで必要となるスキルについて学びます。謝罪、傾聴、質問スキル等具体的な文言についても触れながら学びます。
53	電話によるセールス勧奨（アプローチからクロージング）	・アウトバウンド・セールスの理解 ・セールス勧奨のトークフロー	アウトバウンドによる営業のアプローチからクロージングまでの流れと考え方を学びます。また、お客様に納得していただくための会話のポイントについて学びます。
54	顧客心理を読み取った対応文作成	・書き言葉への理解 ・顧客対応文の基本 ・顧客心理を読み取った対応文	顧客対応を行ううえで知っておくべき書き言葉の特性を知るとともに、顧客心理を考慮した文章作成についての注意点を学びます。お客様の癪に触らない、お客様を立てる、お客様に共感する等、お客様に寄り添った文章を作成するコツなどを学びます。
55	SVとしての心構えと役割・スキル	・SVに求められる役割 ・チームをマネジメントする ・リーダーシップを発揮する	SVの心構え、役割、スキルについて学びます。チームのマネジメント（上位の方針を理解する、「ヒト」「モノ」「カネ」「情報」を管理すること）や、PM理論等のリーダーシップについて学びます。
56	指標管理の重要性と読み方①	・目標を設定する ・客観的に現状を分析する ・マネジメントに活用する	コールセンターの目標を達成するために必要となる、指標の理解、活用について学びます。定量的に現状を分析することの重要性とマネジメントへの活用方法をPDCAサイクルで学びます。
57	指標管理の重要性と読み方②	・主要なKPIを把握する ・変動するKPIの意味を知る ・KPIを把握・分析する	主要なKPI（応答率、CPC、稼働率、AHT等）の定義を学び、KPIを活用するうえでの具体的な事例や数値を用いて実戦感覚を身につけていただきます。
58	モニタリングの効果と手法	・モニタリングの目的と効果 ・モニタリングの種類 ・モニタリング評価のすすめ方 ・評価をする際の注意点	モニタリングの目的、効果を踏まえ、その種類、手法を学びます。評価をする際の注意点（ハロー効果、イメージ効果、逆算化傾向、寛大化傾向、中央化傾向等）についても学びます。
59	フィードバックの効果と手法	・フィードバックの目的と効果 ・フィードバックに活用する指導技法 ・フィードバックの進め方	コールセンターにおいて、指導者がコミュニケーターに対して面談形式でフィードバックする際の方法やポイントについて学びます。ティーチング、コーチング、トレーニング等の手法を学び、コミュニケーターのモチベーション向上や行動の改善を図ります。
60	自社の理念・ミッション	・企業の実存意義とは ・企業の理念を考える ・管理者の役割	企業の実存意義・理念（ミッション・ビジョン・バリュー等）について他社事例を用いて考えます。また、管理者の役割として理念を浸透させていくことの重要性を学びます。
61	管理者の位置付けと役割	・管理者の位置づけ ・管理者の役割 ・組織戦略と組織目標の設定 ・マネジメントのPDCAサイクル	社内の職位、管理者の位置づけを理解したうえで、組織戦略と組織目標を設定する必要性を学びます。PDCAサイクルを回し続け、目標を達成することを理解します。
62	目標・計画の立案・実施	・目標の立て方 ・目標に関する注意点 ・計画の立案と実施のポイント	目標と目的の違いを理解したうえで、目標の立て方、立てた後の注意点を学びます。また、WBSを作成すること、実施のポイントについても学びます。
63	マネジメントに必要なスキル	・マネジメントに必要なスキルとは ・マネジメント実践のための5つの力 ・ある実験結果を考える	マネジメントに必要なテクニカル・ヒューマン・コンセプチュアルスキルについて理解を深め、実践のために必要な5つの力（説明力・自己表現力・把握力・公平力・推進力）を学びます。また、フィードバックすることの重要性を理解します。
64	タイムマネジメントの重要性	・タイムマネジメントとは ・タイムマネジメントの知識 ・管理者の知っておくべきポイント	タイムマネジメントとは何か、その効果を知り、スケジューリングの方法を学びます。また、管理者として率先垂範することの重要性など、運用するうえで知っておくべきポイントを学びます。