

### 研修動画タイトル一覧

No	大カテゴリ名	小カテゴリ名	タイトル名
1	接客・マナー	基本の立ち居振る舞い	基本の立ち方・座り方「跪座」
2	接客・マナー	基本の立ち居振る舞い	立位から跪座、正座に
3	接客・マナー	基本の立ち居振る舞い	正座から跪座、立位に
4	接客・マナー	基本の立ち居振る舞い	立ち姿勢
5	接客・マナー	基本の立ち居振る舞い	つま先の開き具合
6	接客・マナー	基本の立ち居振る舞い	立礼（3種類のお辞儀、分離礼）
7	接客・マナー	基本の立ち居振る舞い	座礼
8	接客・マナー	基本の立ち居振る舞い	すれ違い礼
9	接客・マナー	和室のマナー	襖を開ける
10	接客・マナー	和室のマナー	襖を閉める
11	接客・マナー	和室のマナー	立って開け閉て（あけたて）を行う
12	接客・マナー	和室のマナー	畳の歩き方
13	接客・マナー	接客基本用語	あいさつのフレーズ
14	接客・マナー	接客基本用語	お出迎え・お見送りのフレーズ
15	接客・マナー	接客基本用語	承諾のフレーズ
16	接客・マナー	接客基本用語	お伺いのフレーズ
17	接客・マナー	接客基本用語	お礼のフレーズ
18	接客・マナー	接客基本用語	お詫びのフレーズ
19	接客・マナー	ビジネス会話	ビジネス会話の基本（6W2Hを意識する）
20	接客・マナー	ビジネス会話	6W2Hを意識した会話事例
21	接客・マナー	ビジネス会話	お伺いする（ご要望を受けたとき）
22	接客・マナー	ビジネス会話	お伺いする（ご意見・お叱りを受けたとき）
23	接客・マナー	ビジネス会話	お伺いする（お客様にご依頼するとき）
24	接客・マナー	ビジネス会話	お伺いする（お断りするとき）
25	接客・マナー	身だしなみ	清潔感・制服の正しい着用
26	接客・マナー	身だしなみ	頭髪・化粧 男性編
27	接客・マナー	身だしなみ	頭髪・化粧 女性編
28	接客・マナー	絶対にしてはいけない事例集①	場をわきまえない私語
29	接客・マナー	絶対にしてはいけない事例集①	横を向いたまま話をする
30	接客・マナー	絶対にしてはいけない事例集①	不機嫌そうな態度
31	接客・マナー	絶対にしてはいけない事例集①	聞こえないふりをする
32	接客・マナー	絶対にしてはいけない事例集①	人を馬鹿にしたような話し方
33	接客・マナー	絶対にしてはいけない事例集①	自分より年下と思われる人に子どもに話すような話し方
34	接客・マナー	絶対にしてはいけない事例集①	聞かれてもいないことを話す
35	接客・マナー	絶対にしてはいけない事例集②	お客様との距離が近すぎる
36	接客・マナー	絶対にしてはいけない事例集②	きちんと返事をしない
37	接客・マナー	絶対にしてはいけない事例集②	心付けを要求する
38	接客・マナー	絶対にしてはいけない事例集②	約束を守らない
39	接客・マナー	絶対にしてはいけない事例集②	客室の電話を使用する
40	接客・マナー	絶対にしてはいけない事例集②	持ち物を値踏みする
41	接客・マナー	お出迎え	スマートな連携でお出迎え
42	接客・マナー	お出迎え	玄関前（車寄せ）での待機
43	接客・マナー	お出迎え	車の誘導とドアの開閉
44	接客・マナー	お出迎え	安全を確認してドアを開ける
45	接客・マナー	お出迎え	荷物は丁寧に両手で
46	接客・マナー	お出迎え	荷物の個数と特徴を確認

No	大カテゴリ名	小カテゴリ名	タイトル名
47	接客・マナー	お出迎え	荷物の一時預かり
48	接客・マナー	お出迎え	荷物を無理して持たない
49	接客・マナー	呈茶	事前準備（湯のみの状態）
50	接客・マナー	呈茶	お茶を淹れる
51	接客・マナー	チェックイン・チェックアウト	フロントカウンターでの手続き
52	接客・マナー	チェックイン・チェックアウト	お食事時間の確認
53	接客・マナー	チェックイン・チェックアウト	館内案内
54	接客・マナー	館内案内	エレベーター（同乗する場合）
55	接客・マナー	館内案内	エレベーター（同乗できない場合）
56	接客・マナー	館内案内	階段
57	接客・マナー	館内案内	廊下
58	接客・マナー	館内案内	非常口
59	接客・マナー	チェックイン・チェックアウト	精算業務
60	接客・マナー	チェックイン・チェックアウト	気持ちを込めてお見送り
61	接客・マナー	和食の基礎知識	会席料理とは（懐石料理との違い）
62	接客・マナー	和食の基礎知識	会席料理の献立一例
63	接客・マナー	和食の基礎知識	取り扱いの基本
64	接客・マナー	和食の基礎知識	料理は飲み物を運ぶお盆の扱い
65	接客・マナー	和食の基礎知識	セッティングの心得
66	接客・マナー	和食の基礎知識	座椅子のセット
67	接客・マナー	和食の基礎知識	卓上のセット
68	接客・マナー	和食の基礎知識	座布団のセット
69	接客・マナー	ドリンクオーダー・サービス	おしぼり提供～乾杯のドリンク
70	接客・マナー	ドリンクオーダー・サービス	メモを取り復唱する
71	接客・マナー	ドリンクオーダー・サービス	おかわりを伺う場合
72	接客・マナー	ドリンクオーダー・サービス	瓶ビールのサービス
73	接客・マナー	ドリンクオーダー・サービス	日本酒の基礎知識
74	接客・マナー	ドリンクオーダー・サービス	日本酒の注ぎ方
75	接客・マナー	ドリンクオーダー・サービス	ワインの基礎知識
76	接客・マナー	ドリンクオーダー・サービス	ワインの抜栓
77	接客・マナー	ドリンクオーダー・サービス	ワインを注ぐ
78	接客・マナー	料理サービス	基本動作
79	接客・マナー	料理サービス	基本の所作
80	接客・マナー	料理サービス	お椀の蓋が開かない時
81	接客・マナー	料理サービス	食事の提供
82	接客・マナー	料理サービス	料理を出す時のポイント
83	接客・マナー	料理サービス	説明の基本
84	接客・マナー	料理サービス	器を下げる時の注意
85	接客・マナー	料理サービス	下げる時のNG事例集
86	接客・マナー	料理サービス	料理や飲み物が少し残っている時
87	接客・マナー	料理サービス	料理やドリンクをこぼしてしまった時の対応
88	接客・マナー	インバウンド対応①	お荷物お持ちします
89	接客・マナー	インバウンド対応②	日本料理にナイフとフォーク？
90	接客・マナー	インバウンド対応①	えっ、靴を脱ぐの？スリッパってどう使う？
91	接客・マナー	インバウンド対応①	ご案内（風呂、温泉の入り方）
92	接客・マナー	インバウンド対応①	ムスリムに大浴場はNG
93	接客・マナー	インバウンド対応③	マナー喚起表示が中国語だけ？
94	接客・マナー	インバウンド対応②	外国人の食習慣～ベジタリアン・ビーガンへの対応～

No	大カテゴリ名	小カテゴリ名	タイトル名
95	接客・マナー	インバウンド対応③	メッカの方向はどちら？
96	接客・マナー	インバウンド対応②	朝食は朝7時から？～可能な範囲で選択肢を提示する～
97	接客・マナー	インバウンド対応②	部屋に戻ったら布団が・・・！？
98	接客・マナー	インバウンド対応②	Wi-Fiの設置がなく、残念がる外国人
99	接客・マナー	インバウンド対応③	周辺観光地の行き方を教えて？
100	接客・マナー	インバウンド対応③	聞き取れないなら筆談も
101	接客・マナー	インバウンド対応①	日本語が読めなくても使える客室備品を用意
102	接客・マナー	インバウンド対応③	中華系の人との会話は？
103	特別セミナー	クレーム対応	クレーム対応
104	特別セミナー	キャリアデザイン	キャリアデザイン
105	特別セミナー	経営者向け メンタルヘルスケア	経営者向け メンタルヘルスケア
106	特別セミナー	従業員向け メンタルヘルスケア	従業員向け メンタルヘルスケア
107	特別セミナー	接客英会話①	接客英会話①
108	特別セミナー	接客英会話②	接客英会話②
109	特別セミナー	接客英会話③	接客英会話③

※動画内容は予告なく変更される可能性があります。予めご了承ください。