

## キャリアアップに資する教育訓練計画

訓練名	種別	職種	1年目	2年目	3年目	4年目以降
新規採用者訓練	入社時基礎訓練	全職種	2時間 ●勤務心得研修 (身だしなみ・態度・報連相・常識・マナーなど)			
技術指導・向上訓練	職能別訓練	電話応接事務	6時間 ●機器取扱い ●定型化された内容のロープレ ●コール、顧客対応	8時間 ●商品やサービスの知識研修 ●一次クレーム対応 ●臨機応変対応のロープレ	4時間 ●リーダー研修 ●シフトの作成 ●二次クレーム対応 ●緊急対応のロープレ	2時間 ●ホスピタリティー研修 (おもてなしの心)
技術指導・向上訓練	職能別訓練	事務	6時間 ●給与計算の基本知識、方法 ●ワード(基本操作) ●エクセル(基本操作) ●雇用保険、社会保険について	8時間 ●経理(伝票入力・仕分・小口) ●ワード(資料作成) ●エクセル(資料作成・グラフ等) ●給与計算(年末調整、必要書類・正しい記入方法)	4時間 ●健康診断について(手続き方法) ●ワード(はがき印刷等設定作成方法) ●エクセル(関数を使用した試算表作成方法)	2時間 ●小口処理の流れについて ●退職処理について(社会保険・雇用保険喪失手続き等・離職票発行・源泉発行)
技術指導・向上訓練	職能別訓練	レジ	2時間 ●クレジットカード処理法教育 2時間 ●電子マネー処理法教育 チャージ・支払い・払い戻し 2時間 ●金券・商品券処理法教育	8時間 ●笑顔トレーニング ●チェックアウト方法 (タッチャー・キャッシャー・サッカー) ●金銭授受 ●座学 ・メーラビアン法の法則 (第一印象・はじめの挨拶の重要性) ・応酬話法研修 (切返しトーク)	4時間 ●社内レジ検定取得 ・検定対策(筆記) (座学内容) ・検定対策(実技) (実際のレジを使用して実施)	2時間 ●ホスピタリティー研修 (おもてなしの心)
技術指導・向上訓練	職能別訓練	店内業務	6時間 ●マナー研修 ●商品知識研修 ●レジ研修 ●勧誘研修	8時間 ●関連商品知識研修 ●商品提案ロープレ ●一次クレーム対応 ●臨機応変対応のロープレ	4時間 ●仕入れと在庫管理 ●二次クレーム ●緊急対応のロープレ	2時間 ●ホスピタリティー研修 (おもてなしの心)
技術指導・向上訓練	職能別訓練	調理補助	6時間 ●食中毒研修 ●精肉・鮮魚に関する基本技術訓練 ●料理のさしすせそ	8時間 ●研修現場にてスキル向上研修 ・盛り付け ・鮮魚さばき方講習 (2枚おろし・3枚おろし・5まいおろし・腹ひらき・背ひらき) ・肉の正しい切り方講習 (繊維を意識してのスライス)	4時間 ●野菜カット方法 (短冊切り・いちよう切り・さき切り・シャト切り・ささがき・小口切り・千切り・みじん切り等) ●調理訓練 (2品料理)	2時間 ●栄養素についての概要研修 (五大栄養素等)
	管理者育成訓練	全職種			4時間 ●コンプライアンス研修 (セクハラ・パワハラ・モラハラ等) ●コミュニケーション能力向上研修 現場の問題点を持ち寄ってグループディスカッション・プレゼンを行う	6時間 ●リーダーシップ研修 ・伝える能力 ・組織の一員になることは ・報酬・職務と対価について ・褒め合う文化づくり