

3 職業能力評価シートサンプル

■評価シート表紙 販売 レベル1

氏 名	実施日

氏 名（評価者）	実施日

<職業能力評価シート>

職種・職務	販売（販売）
レベル	レベル1
レベル1の目安	・担当者として、上司の指示・助言を踏まえて定例的業務を確実に遂行するために必要な能力水準 ・自己の担当売場において、顧客の意見等からニーズを発見し、通常の業務に反映できる能力水準 ・自己の担当売場において、安全・安心を顧客に提供することを通常業務で配慮できる能力水準

■職業能力評価シートの目的

職業能力評価シートの第一義的な目的は「人材育成」です。「自分の（または部下の）能力レベルはどの程度なのか」「何が不足しているのか」を具体的に把握することで、人材育成に有効な示唆を得ることができます。

■職業能力評価シートの構成

職業能力評価シートは、「共通能力ユニット」と「選択能力ユニット」の2つから構成されています。「共通能力ユニット」は、職種・レベル共通で求められる項目であり、販売、販売加工、チェッカーのレベル1では同じ項目が設定されています。「選択能力ユニット」は、職務によって異なる項目であり、販売、販売加工、チェッカーで異なる項目が設定されています。

■職業能力評価シートの使い方

(1) 評価判定の手順

「評価の基準」に基づき、「①自己評価」→「②上司評価」の順で評価を行ってください。また、上司は「③コメント」を記入してください。特に「自己評価」と「上司評価」が異なる場合は、具体例を示す等しながら、なぜこの評価としたかを明示してください。

(2) 評価の基準

- … 一人で完全にできる。（下位者に教えることができるレベルを含む）
- △ … ほぼ一人で出来ている。（一部、上位者・周囲の助けが必要なレベル）
- × … 出来ていない（常に上位者・周囲の助けが必要なレベル）

（注）該当しない評価項目について

業務上、被評価者に該当しない評価項目がある場合は「－」と表記し、評価しません。

【レベル判定の方法】

下記の要件をいずれも満たす場合、当該レベルクリアとします。

- ①全能力細目で、上司評価の○が7割以上であること
- ②全能力細目で、上司評価に×がないこと

URL

職業能力評価シート、職業能力評価基準は下記ホームページにて閲覧・ダウンロードできます
厚生労働省 <http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/syokunou/index.html>

■評価シート本体

職業能力評価シート(販売職 販売職務 レベル1)

【評価の基準】

- ：一人で出来ている
(下位者に教えることが出来るレベル含む)
△：ほぼ一人で出来ている
(一部、上位者・周囲の助けが必要なレベル)
×：出来ていない
(常に上位者・周囲の助けが必要なレベル)

Ⅰ. 共通能力ユニット

能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準	自己評価	上司評価	コメント
コンプライアンス (店舗)	①法令・諸規則の内容把握	1 職業人としてのプロ意識、社会的責任感、職業倫理等を有し、法令・諸規則の内容を理解している 法的・倫理的問題の具体例を理解し、それが自社に及ぼす影響を理解している			
	②法令・諸規則の遵守	2 公私の区別を明確にし、法令・諸規則に則った行動を率先して示している 法的・倫理的な問題に直面した折には、上司や同僚に相談し、よりよい解決策を模索している			
CS(顧客満足) の推進(店舗)	①CS施策の把握	3 自社のCS施策について自らの職務と関連づけて理解し、顧客に提供できるサービスについて理解している			
	②CS施策の実施	4 CS施策を日常業務において率先して実践している。店舗の顔であることを意識しながら、顧客の声に耳を傾け、顧客の意見、要望を吸い上げている			
地域社会への貢献 (店舗)	①地域社会に期待される役割の把握	5 企業の社会的責任や地域貢献についての知識と自覚を有し、本部が策定する地域社会への貢献の方針・施策を理解している。また、地域のイベント・行事などに参加している			
	②地域社会への貢献の推進	6 地域の実情を踏まえ、地域社会貢献のための業務計画を推進し、店舗内外で地域の安全、環境貢献のための施策を実行している			
食の安全・安心の 提供(店舗)	①正しい商品知識での説明	7 「食の安全・安心」について正しく理解し、正しい商品知識に基づき顧客に説明を行っている			
	②器具、備品の維持保管	8 担当部門の器具、備品を衛生的な方法で使用、保管し、自ら清掃・整理を行っている			
	③安全・衛生・クレンジングの実施	9 自社の基準に従い、店内の安全確保、衛生管理、クレンジングを実施している			
接客／顧客ニーズの 把握(店舗)	①接客	10 接客マニュアルに沿った対応に加え、顧客のニーズを汲み取って柔軟に対応している 顧客に不快感を与えず、感じの良い身振り、立ち居振る舞いで接客している			
	②商品に関する知識と説明	11 商品毎の特徴、セールスポイントを把握し、説明している 売り場レイアウトを理解し、正確に案内している			
	③顧客ニーズ等の収集・報告	12 商品の売れ筋動向や顧客ニーズを収集・整理し、上司へ報告している			
クレーム・トラブル 対応／非常時対応 (店舗)	①クレーム・トラブルの受付・報告	13 定められたルールに基づき、自ら対応出来るクレームの範囲を理解し、適切に顧客の立場に立った丁寧で誠意ある対応をしている 定められた範囲を超えたクレーム、トラブルについては、自社のルールに従って受付、速やかに店舗責任者に連絡している			
	②防犯	14 万引き等発生の際、上司に速やかに連絡を取り、手順に従って迅速な対応をしている 不審者に対し目配りする、レジを離れる際はレジのキーを抜くなど、万引き防止や防犯対策のための行動を取っている			
	③非常時対応	15 災害等の非常における社内の体制や、自らの役割、発生時の対応手順を理解している 非常時には、上司への報告・連絡・相談、警察・消防への通報等、手順に従った迅速な対応を取っている			
コミュニケーション (店舗)	①上司への報告・意見交換	16 販売業務を通じて得た情報、命令や指示を受けた対応事項は、タイムリーに上司に報告している 業務上問題が発生した場合には、ルールに従って処理し、上司への報告・連絡・相談を徹底している			
	②部門内の人間関係を良好に保つ	17 部門内の人間関係を良好に保つよう心がけ、上司や同僚と意見交換等を積極的に行い、部門の課題解決を図っている			
	③部門ミーティングへの出席	18 部門ミーティングに出席し、部門の取組や方針について指示を受けたり、質疑応答や意見交換を行っている。改善点については、問題提起を行っている			

Ⅱ. 選択能力ユニット

能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準	自己評価	上司評価	コメント
対面販売	①対面販売の理解	19 対面販売を行う意図・目的を理解している			
	②対面販売の実行	20 好印象を与える応対、適切な売場管理を行い、部門の販売戦略、対面販売の効果・目的を踏まえた接客をしている			
	③商品等についての説明	21 顧客ニーズを捉えた商品説明、提案を行っている			
	④対面販売の反省と報告	22 対面販売における課題を反省し、翌日以降の業務に役立てている。また、疑問点、改善等について上司に報告している			

能力ユニット	能力細目		職務遂行のための基準	自己評価	上司評価	コメント
発注・在庫管理	①商品発注	23	商品の在庫を確認し、上司の指示の下、正確な商品発注を行っている			
	②商品受け入れ・検品・検収	24	受け入れ商品の保管場所を確保し、正確に検品・検収を行っている			
	③伝票記入・報告	25	手順に従い各種伝票を記入し、遅滞なく回付している。また業務上気づいた課題や改善点を上司に意見具申している			
陳列	①陳列	26	上司の指示に基づき、商品の特性を活かし、販売促進に繋がる陳列を行っている			
	②POPとショーカードの作成・取り付け	27	POPやショーカードの役割・重要性を理解し、決められた規格に則って目的に応じ、POP等を作成している			
	③商品の補充	28	上司の指示に基づき、商品補充、売り場の管理、値付け等を行っている			
				自己評価 集計	上司評価 集計	上司評価 合計数に占める割合
○の数						%
△の数						%
×の数						%
○△×の合計数						

■サブツール

能力細目・職務遂行のための基準一覧(販売職 販売職務 レベル1)

I 共通能力ユニット		
能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準
コンプライアンス	①法令・諸規則の内容把握	○職業人としてのプロ意識、社会的責任感、職業倫理を有している。 ○企業の社会的責任について、知識と自覚を有している。 ○経営理念、社是・社訓、倫理憲章、行動ガイドライン等の所在とその内容を理解している。 ○法的・倫理的問題についての具体的事例を理解し、それが自社に及ぼす影響を理解している。
	②法令・諸規則の遵守	○公私の区別は明確にしている。 ○社会道徳的に望ましい行動を率先して示し、日常業務の具体的場面において社是・社訓の理念や行動規範を具現化している。 ○日常業務の遂行において法的または倫理的な問題に直面した際は、上司や同僚に相談し、よりよい解決策を模索している。
CS(顧客満足)の推進	①CS施策の把握	○自社のCS施策について自らの職務と関連づけて理解している。 ○自分が顧客に提供することができるサービス(技術やホスピタリティなど)について理解している。
	②CS施策の実施	○自店舗におけるCS施策を理解し、率先して行動している。 ○顧客のニーズを的確に把握して迅速に対応するなど日常業務の具体的場面においてCS施策の理念や行動規範を実践している。 ○自分の行為が、顧客にとっての店のイメージを作っていることを理解し、その行為で顧客を満足させ、自店のリピーターとなってくれるよう接している。 ○顧客満足向上のために、日々顧客の声に耳をかたむけ、顧客の意見、要望を吸い上げている。
地域社会への貢献	①地域社会に期待される役割の把握	○企業の社会的責任や地域貢献についての知識と自覚を有している。 ○本部が策定する地域社会への貢献の方針や施策を理解している。 ○地域の実情を踏まえ、本部が策定する地域貢献の方針や施策を遂行するための業務計画を理解している。 ○地域の治安維持・向上のために店舗ができる役割を認識し、店舗が地域の安心スポットとなるような施策を遂行している。 ○地域のイベントや行事などを把握し、参加している。
	②地域社会への貢献の推進	○地域の実情を踏まえ、地域社会への貢献のための業務計画を推進している。 ○店舗内外について、犯罪の温床となったり暗闇や死角を作らないように照明を設置したり、パトロールを行うなど、店舗周辺の治安の維持・向上を図り、地域の安心スポットを提供するための施策を遂行している。 ○地域の学校や自治会と連携して、青少年が犯罪に巻き込まれたり、非行を防止するための活動に協力している(子供のための駆け込み場所、深夜の若者の集合場所とならないようなパトロール、有害図書の販売排除など)。 ○地域住民や行政と連携して、容器回収などの環境貢献施策を推進している。 ○車椅子による買い物や盲導犬、小さなお子さま連れや高齢者に配慮した買い物支援策を検討し、通路の確保や買い物支援を遂行している。
食の安全・安心の提供	①正しい商品知識での説明	○本部や上司の説明を受けて、商品の「安全」と「安心」の違いを知り、科学的・統計的根拠による「食の安全」を確保した上で、「食の安心」を売ることが重要であること、販売方法や接客を通じて商品の「安全」を顧客に伝えることや、店への信頼感が「食の安心」につながることを理解している。 ○「安心な商品」の重要性を正しく理解し、パネルなどを利用して、「安心な商品とはなにか」や、安心な商品の販売に対する会社の姿勢を顧客に伝えている。 ○正しい商品知識での説明を行う上で曖昧な点があれば、販売部門責任者や店舗責任者、商品担当責任者に質問をして解決している。
	②器具、備品の維持保管	○器具、備品の取扱い方法、洗浄、消毒方法、保管場所、保管方法を理解し、衛生的な方法で使用、保管している。 ○衛生維持に関して、常に注意を払い、作業場、排水口、冷蔵庫、蘇生庫、冷凍庫などの器具、備品の清掃などのクレンリネスを定められた手順に従って実行している。 ○天井・床、オープンケース、 Gondolaやレジ、カウンター、サッカー台、買い物カゴ、カートなど担当部門の器具、備品等のクレンリネスに常に注意を払い、自ら清掃と整理を行っている。
	③安全・衛生・クレンリネスの実施	○定められた手順に従って手際よくバックヤードや売場の清掃などをしており、売り場を清潔に整頓された状態に保っている。 ○床が濡れていないよう清掃を指示するなど、店内での顧客の安全確保を徹底している。 ○自社の手順に従って、要廃棄食品等を処理している。 ○顧客に不快感を与えない、あるいは商品の清潔性を保つために、自社の基準に従って以下の点を実施している。 ―食品等を扱う前に手と爪を清潔にしている。 ―髪を後ろで束ねる、あるいは帽子をかぶるなど、清潔な身なりを確保している。 ―常に清潔な衣服を身につけている。 ―手洗いを怠っていない。 ○客用施設(洗面所・休憩スペースなど)やリサイクルボックス、入口周辺のクレンリネスを徹底している。
接客/顧客ニーズの把握	①接客	○接客マニュアルなどの自社のルールに定められた対応ができ、なおかつその時々々の状況や顧客のニーズを汲み取って、顧客の立場に立った柔軟な対応を行っている。 ○顧客に対して、誠意を持って、礼儀正しく、不快感を与えない、感じの良い身振り、立ち居振る舞いを行っている。 ○明るい笑顔であいさつを行っている。 ○顧客の様子に気を配り、困っているようであれば声をかけるなど柔軟な対応をしている。
	②商品に関する知識と説明	○商品毎の特徴(産地・メーカーなど)、調理方法を知っている。 ○当日の重点商品やセールスポイントをあらかじめ把握し、顧客に説明している。 ○店舗内売場のレイアウトを理解し、正確に案内している。 ○顧客からの問い合わせに対して、自ら考え、顧客のニーズに合った柔軟な対応をしている。
	③顧客ニーズ等の収集・報告	○日々の業務を通じて、商品の売れ筋動向や顧客ニーズを収集・整理している。 ○収集・整理した販売情報を販売部門責任者、店舗責任者、商品担当責任者に報告している。
クレーム・トラブル対応/非常時対応	①クレーム・トラブルの受付・報告	○クレームやトラブルへの対応が店舗経営や会社イメージに与える重要性を理解している。 ○社内のルールに従って自ら対応できるクレームの範囲を理解し、適切に対応している。 ○定められた処理範囲を超えたクレームやトラブルに対しては、勝手な判断で不用意な応対・発言をしったりせず、自社のルールに従って受付を行い、速やかに店舗責任者に連絡している。 ○顧客のクレームを正しく理解し、顧客の立場に立った丁寧で誠意ある対応を行っている。 ○クレームは顧客の店への真摯なアドバイスであると考え感謝の気持ちでの対応を徹底している。 ○対応したクレームやトラブルについて、速やかに店舗責任者等に連絡している。
	②防犯	○万引き等発生の際に、上司に速やかに連絡を取り、手順に従って迅速な対応をしている。 ○不審者に対して目を配ったり、声をかけるなど万引き等の防止対策を実行している。 ○レジを離れる時は必ずレジのキーを抜いている。 ○万引き等防止策や防犯対策を現状に照らして見直しを行い、再発の防止やより効果的な方策について上司に提案している。
	③非常時対応	○災害(停電、台風、地震、火災、断水等)や犯罪(両替詐欺、窃盗、強盗)等の非常時における社内の体制や、自らの役割、発生時の対応手順を理解している。 ○非難誘導方法や、防災器具の操作方法を把握している。 ○非常時に際して、事態を迅速に把握し、速やかに店舗責任者等への報告・連絡・相談(報連相)を行い手順に従った迅速な対応を行っている。 ○警察や消防に通報する手順などを把握している。 ○避難誘導方法を把握している。

能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準
コミュニケーション	①上司への報告・意見交換	○販売業務等を通じて得た情報を整理し、タイムリーに販売部門責任者や店舗責任者、商品担当責任者に報告している。 ○販売部門責任者等の命令や指示への対応について、中間報告及び結果報告を速やかに行っている。 ○業務を遂行する上で問題が生じた時は、自己判断せずルールに従って処理し、上司への報告・連絡・相談(報連相)を徹底している。
	②部門内の人間関係を良好に保つ	○他人のかげぐちを言わないなど、部門内の人間関係を良好に保つよう心がけている。 ○意見交換などを積極的に行い、部門の問題点を把握し、上司や同僚と協力して解決を図っている。
	③部門ミーティングへの出席	○部門ミーティングに出席し、部門の取組や方針についての指示を受けたり、質疑応答や意見交換を行っている。 ○部門内で改善すべき点について、問題提起を行っている。
Ⅱ 選択能力ユニット		
能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準
対面販売	①対面販売の理解	○セルフ販売主体の食品スーパーマーケットにおいて、専門小売店のような臨場感やにぎわいを演出し、販売促進につなげるという対面販売の効果、目的を理解している。 ○対面販売は、顧客との接点がセルフ販売に比べて多く、顧客のニーズがより吸い上げられることを理解している。 ○対面販売に係る本部および店舗の販売戦略を理解している。 ○対面販売を遂行する上で曖昧な点があれば、販売部門責任者や商品担当責任者に質問し、解決している。 ○部門の販売戦略、対面販売の効果・目的を踏まえて、業務を遂行している。 ○にこやかで明るい態度で、かつ接客用語を正しく用いて、接客・販売をしている。
	②対面販売の実行	○顧客に気を配り、場面にあった応対をしている。 ○注文を正しく受け、商品にあった包装を行い、商品の値段を正しく記入(入力)している。 ○定期的に散水するなど、売り場の衛生保持に気をつけ、商品の補充を実施している。
	③商品等についての説明	○顧客の様子や問い合わせから、顧客がどのような情報を必要としているかの確に判断している。 ○商品毎の産地や特徴、調理方法を理解し、顧客にニーズに応じた提案を行っている。 ○わかりやすい用語を使い、顧客が理解できるように明確に説明している。 ○重点商品のセールスポイントを訴え、顧客の購買意欲を向上させている。 ○提供した情報が顧客のニーズと合致したものであるかどうかを確かめている。
	④対面販売の反省と報告	○その日に行った対面販売が目的にあったかを反省し、翌日以降の対面販売に活用している。 ○疑問点や改善策、顧客ニーズについて販売部門責任者や店舗責任者に報告している。
発注・在庫管理	①商品発注	○商品の在庫数の確認をしている。 ○発注品目と発注量の指示を受けて、正確に商品発注を行っている。 ○商品の発注にあわせて、付随する消耗品(箸など)の発注を行っている。
	②商品受け入れ・検品・検収	○発注した商品の数量や形状を予め把握して、保管スペースを確保している。 ○発注商品の商品特性を理解し、直射日光が当たらないなど、商品特性にあった荷下ろし場、保管スペースを確保している。 ○保管する場所が清潔で整頓されているかを確認し、それらを常に維持している。 ○受け入れ商品の品目、品質、数量が発注書通りかを確認し、正確に納品されているかを検収している。 ○誤納品や不良品があった場合は、決められた手順に従って返品などの処理をしている。 ○受け入れた品数に対応し、在庫数の更新を正確に行っている。 ○商品を安全に、衛生的に取扱っている。
	③伝票記入・報告	○手順に従い各種伝票の記入を正しく行い、遅滞なく伝票を回付している。 ○担当業務の遂行に際しての問題点や今後改善すべき点などを自分なりに整理し、上司に意見具申している。
陳列	①陳列	○指示に従って、顧客の注意を引き、販売促進効果があるような棚割・フェース取り、陳列を行っている。 ○指示に従って、商品の特性を理解し、平台・エンドなどを有効に活用した陳列を行っている。 ○指示に従って、時間帯ごとの顧客特性に合わせた商品の種類や量での陳列を行っている。 ○スーパーマーケットの販売方法の基本であるセルフ販売の特性を理解し、顧客の立場に立て、見やすく、分かりやすく、清潔で、商品を手に取りやすい売場づくりを行っている。 ○販売重点商品が目立つような陳列を行っている。 ○商品特性を活かした関連陳列を行っている。 ○陳列棚を清潔に保っている。
	②POPとショーカードの作成・取り付け	○POPやショーカードの役割や重要性を理解している。 ○決められた規格に則って、目的に合ったPOPやショーカードを作成している。 ○目的にあったPOPやショーカードの取り付けをし、商品の説明を行っている。
	③商品の補充	○決められた場所に、見やすく、取り出しやすくなるように商品の補充を行っている。 ○先入れ先出しとなるように商品の補充を行っている。 ○商品補充時に、売り場整理を含む商品管理(バックの汚れ、商品のドリップチェックなど)を行っている。 ○陳列商品、在庫商品の日付、品質をチェックし、上司の指示を受けて不良品を除去している。 ○商品補充時に廃棄商品の見極め及び見切りを指示に基づき実施している。 ○天候などに応じて、売り方、売り切り方を指示に基づき実施している。 ○指示に基づいて、売価変更に係るストアコンピュータの処理を正確に実施している。 ○指示に基づいて、値付けが正確に行えているか、売価チェックを実施している。 ○商品の手直し・整理を行っている。