

2 百貨店業について

(1) 概観

百貨店業は、近年の長引く景気の低迷等のため、その売上高の長期的な減少が続いてきましたが、平成24年の百貨店売上高は6兆1,453億円にのぼり、依然として小売業において重要な地位を占めています。そのような中、百貨店における中核的職種である販売スタッフの役割は一層重要となっており、その人材の確保・育成が不可欠であり、専門的知識と技術を駆使してお客様に満足のいくお買い物体験を提供できる接客販売のプロフェッショナルとなることが求められています。そこで、「職業能力評価基準(百貨店業「販売」職種)」では、以下の1職種(3職務)について、その仕事に携わる方々に必要な職業能力を整理しています。

- ・店頭において、お客様への商品販売及びサービス提供を行う「販売」(職務：「衣料品販売(婦人服)」、「衣料品販売(紳士服)」「ギフト販売」)

今回、職業能力評価基準(「販売」職種)のうち、レベル1が存在する3つの職務「衣料品販売(婦人服)」、「衣料品販売(紳士服)」及び「ギフト販売」を対象とし、そのうち「衣料品販売(婦人服)」と「衣料品販売(紳士服)」を統合し、「衣料品販売」として、モデル評価シート・モデルカリキュラム等を作成しました。

(2) 検討体制

「百貨店業」におけるモデル評価シートやモデルカリキュラムなどについては、中央職業能力開発協会において、日本百貨店協会(会長 茶村 俊一)との連携のもと、基準策定普及委員会(座長 高橋 修：高崎商科大学短期大学部 現代ビジネス学科 准教授)を設置し、検討を行いました。

モデル評価シート『衣料品販売』

ジョブ・カード様式4〔評価シート〕

訓練の職務 衣料品販売(職業能力形成プログラム ○○○○型)

訓練参加者氏名 (氏 名)

上記の者の訓練期間における訓練職務内容と当社としての職業能力についての評価は、以下のとおりです、
今後のキャリア形成の参考にしてください。

平成 年 月 日

実習実施企業

(評価責任者氏名・印)
(代表者氏名・代表者印)

I 企業実習・OJT期間内における職務内容

期 間	区分	職務内容
平成○年○月○日～ 平成○年○月○日	企業実習 又は OJT	

II 職務遂行のための基本的能力 (「職務遂行のための基準」ごとに、該当する欄に○を記載)

A: 常にできている B: 大体できている C: 評価しない 「評価を行わなかった」場合は/ (斜線) でC欄を消す

能力ユニット	自己評価			企業評価			職務遂行のための基準
	A	B	C	A	B	C	
働く意識と取組 (自らの職業意識・勤務観を持ち職務に取り組む能力)							(1) 法令や職場のルール、慣行などを遵守している。
							(2) 出勤時間、約束時間などの定刻前に到着している。
							(3) 上司・先輩などからの業務指示・命令の内容を理解して従っている。
							(4) 仕事に対する自身の目的意識や思いを持って、取り組んでいる。
							(5) お客様に納得・満足していただけるよう仕事に取り組んでいる。
							(6)

III 技能・技術に関する能力

(1) 基本的事項 (「職務遂行のための基準」ごとに、該当する欄に○を記載)

A: 常にできている B: 大体できている C: 評価しない 「評価を行わなかった」場合は/ (斜線) でC欄を消す

能力ユニット	自己評価			企業評価			職務遂行のための基準	コード
	A	B	C	A	B	C		
ビジネス知識の習得							(1) 政治経済動向、一般常識などの基本的事項や関係するビジネス分野の知識の習得に取り組んでいる。	B001101
							(2) 会社の事業領域や組織形態や組織構造について概要を理解している。	B001101
							(3) 会社の経営理念や社是・社訓等の内容を理解し、可能な範囲で実践している。	B001101
PCの基本操作							(1) ワードプロソフトを用いて基本的な文書を作成している。	B001101
							(2) 表計算ソフトを用いて基本的な表やグラフ作成を的確に行っている。	B001101
							(3) 電子メールの活用やインターネットを使った情報検索を支援なく行っている。	B001101

(2) 専門的事項 (「職務遂行のための基準」ごとに、該当する欄に○を記載) (評価基準の出所: モデル評価シート)

A: 常にできている B: 大体できている C: 評価しない 「評価を行わなかった」場合は/ (斜線) でC欄を消す

能力ユニット	自己評価			企業評価			職務遂行のための基準	コード
	A	B	C	A	B	C		
百貨店業としてのホスピタリティ精神の発揮							(1) ホスピタリティや接客対応に関する百貨店のルールや方針を理解している。	H490141
							(2) 笑顔でお客様に対応している。	H490141
							(3) 常連のお客様の名前を覚えるよう努力している。	H490141
							(4) お客様に対して適切な言葉づかいで対応している。	H490141
							(5) 身だしなみを整え、マネジャーや上位者に確認を仰いでいる。	H490141
							(6) レイアウト、陳列、ディスプレイに関する基本用語を理解している。	H490141
売場作り・商品陳列							(1) 売場やその周辺にゴミが落ちていないか、汚れが付着していないかなど、清潔の維持に気を配っている。	H490141
							(2) マネジャーや上位者の指示を踏まえ、商品整理・商品補充や陳列、ディスプレイの補助を適切に行っている。	H490141
							(3) マネジャーや上位者の指示を踏まえ、POP表示の作成補助を適切に行っている。	H490141
							(4) お客様の視点に立つて展示をチェックし、気づいた点をマネジャーや上位者に意見具申している。	H490141
							(5) 商品を大切に扱っている。	H490141
							(6) 汚れ、破損など明らかな不良品を発見した場合には、速やかにマネジャーなどに報告している。	H490141
商品管理							(1) 商品保管場所の整理・整頓に気を配っている。	H490141
							(2) マネジャーや上位者の指示を踏まえ、店内在庫の棚卸、品数点検等を適切に行っている。	H490141
							(3) お取り寄せ、お取り置き商品をお客様に引き渡す際は、商品確認など決められた手順を踏んで対応している。	H490141
							(4) 在庫量に気を配り、品切れに気付いた場合には速やかにマネジャーや上位者に報告している。	H490141
							(5) 盗難防止についての意識をもち、マネジャーや上位者の指示に沿って店内での立ち位置に気を配っている。	H490141
							(6) 日頃からファッション全般や担当するブランドに関心をもち、関連情報の収集に努めている。	H490141
							(7) マネジャーや上位者の助言を踏まえ、資格取得などの目標を定めて知識の習得に取り組んでいる。	H490141
商品知識の習得と活用							(1) 担当する衣料品について、素材やデザインの特徴、品質情報など、必要な知識の習得に取り組んでいる。	H490141
							(2) 担当する衣料品の関連素材、関連商品についても、基本知識の習得に取り組んでいる。	H490141
							(3) 担当する衣料品のセールス・ポイントをお客様に適切に説明している。	H490141
							(4) 担当商品に関するお客様の問い合わせを誠実な態度で傾聴し、即答できないものはマネジャーや上位者に報告・連絡・相談したうえで、正しく回答している。	H490141
							(5) 日頃から、衣料品のデザインや採寸方法、服のサイズ、お直しの技術やその際の接客マナーなどの習得に取り組んでいる。	H490141
							(6) お客様のサイズを頂く際のマナーや採寸箇所の名称、採寸方法などを理解している。	H490141
フィッティング技術							(1) JISサイズ表示や、担当する衣料品の採寸箇所の名称、採寸方法などの基本を理解している。	H490141
							(2) 基本アイテム(ジャケット、スカート、パンツ、コート、スーツなど)のフィッティングのポイントを理解し、お客様に対して基本事項に関する助言を行っている。	H490141
							(3) 基本アイテム(ジャケット、スカート、パンツ、コート、スーツなど)の各箇所の丈詰め・出しのお直しの承り方を理解し、簡単なピン打ちを適切に行っている。	H490141
							(4) お直し仕上がり品の検品方法の基本を理解し、決められた手順を踏んで検品作業を適切に行っている。	H490141
							(5)	
							(6)	

判定目安表(評価ガイドライン)『衣料品販売』

II 職務遂行のための基本的能力

A:常にできている B:大体できている C:評価しない

能力ユニット	職務遂行のための基準		
	A	B	C
働く業務と取組(自らの職務意識・勤務態勢を持ち職務に取り組む能力)	(1) 法令や職場のルール、慣行などを遵守している。	○日常業務でやってはいけないことを理解していた ○ルール等に不明点がある場合には上司等に必ず確認していた ○どうか対応したらいよいよ迷ったときは、周囲に相談していた	○職場のルールが良く分かっていなかった ○ルールを覚えることに抵抗感があった
	(2) 出勤時間、約束時間などの定刻前に到着している。	○時間や場所に関し合ふように準備をしていた ○周囲の模範となっていた	○無断欠勤や遅刻することがあった ○夜更かしなど生活リズムが不規則だった ○自分が遅刻すると周囲に迷惑がかることを理解していなかった

III 技能・技術に関する能力

(1)基本的事項(「職務遂行のための基準」ごとに、該当する欄に○を記載)

A:常にできている B:大体できている C:評価しない 「評価を行わなかった」場合は/ (斜線)で○欄を消す

能力ユニット	職務遂行のための基準		
	A	B	C
ビジネス知識の習得	(1) 政治経済動向、一般常識などの基本的事項や関係するビジネス分野の知識の習得に努めている。	○職場の会話に支障なく参加できていた ○新聞に目を通したりテレビのニュースを観たりしていた	○一般常識に属するようなことを知らないことが多く、会話に参加できていなかった ○新聞やテレビのニュースをほとんど見ていなかった
	(2) 会社の事業領域や組織形態や組織構造について概要を理解している。	○細かいところまで理解していた ○新しく入ってきた従業員等に概要を説明できていた	○自社ビジネスや会社組織をおおむね理解しており、特段の注意や指導を要さなかった ○会社業務に慣れている程度は理解していた
	(3) 会社の経営理念や社是・社訓等の内容を理解し、可能な範囲で実践している。	○社是・社訓等を理解し、自らは日常的に実践していた	○社是・社訓を知らない、あるいは、知っているけれどもこれに反する行動が取られて、要注意だった

(2)専門的事項(「職務遂行のための基準」ごとに、該当する欄に○を記載)

A:常にできている B:大体できている C:評価しない 「評価を行わなかった」場合は/ (斜線)で○欄を消す

能力ユニット	職務遂行のための基準		
	A	B	C
百貨店業としてのホスピタリティ精神の発揮	(1) ホスピタリティや接客対応に関する百貨店のルールや方針を理解している。	○百貨店のルールや方針をおおむね理解していた ○常にルールや方針に沿って適切に行動していた	○百貨店のルールや方針をおおむね理解していた ○理解不足による不適切な行動は多く、業務上特段の支障はなかった
	(2) 笑顔でお客様に対応している。	○常に笑顔でお客様に反応していた ○お客様への心配りを行っていた	○笑顔での接客対応をおおむね行っていた ○お客様への接客対応にムラがあり、注意が必要であった
	(3) 常連のお客様の名前を覚えるよう努力している。	○毎週のように来店される常連のお客様の名前をきちんと覚えていた ○お客様の名前をきちんと記憶していることで、お客様の言葉をいただことがあった	○笑顔での接客対応をおおむね行っていた ○お客様への接客対応にムラがあり、注意が必要であった
	(4) お客様に対して適切な言葉づかいで対応している。	○敬語などに十分気を配り、常に適切な言葉づかいでお客様に反応していた ○正確かつ丁寧な言葉づかいでお客様に反応していた	○笑顔での接客対応をおおむね行っていた ○お客様への接客対応にムラがあり、注意が必要であった
	(5) 身だしなみを整え、マネージャーや上位者に確認を仰いでいる。	○常に接客にふさわしい身だしなみを整え、鏡の前で自己点検していた ○常にマネージャーや上位者に確認を求め、身だしなみに細心の注意を払っていた	○接客にふさわしくない身だしなみをしてしまったことがあった ○身だしなみにムラがあり、注意が必要であった
	(6) レイアウト、陳列、ディスプレイに関する基本用語を理解している。	○レイアウト、陳列、ディスプレイに関する基本用語を十分に理解していた ○理解不足による問題行動はなかった	○レイアウト、陳列、ディスプレイに関する基本用語をおおむね理解していた ○理解不足による不適切な行動は多く、業務上特段の支障はなかった
売場作り・商品陳列	(1) 売場やその周辺にゴミが落ちているか、汚れが付着していないかなど、清潔の維持に気を配っている。	○常に売場およびその周辺の清潔に気を配っていた ○細かいところまで心配りしていた	○売場およびその周辺の清潔にあまり気を配っていないことがあった ○ゴミや汚れをそのまま放置することがあり、注意が必要であった
	(2) マネージャーや上位者の指示を踏まえ、商品整理・商品補充や陳列、ディスプレイの補助を適切に行っている。	○商品整理・商品補充や陳列、ディスプレイの補助をおおむね指示された通り適切に行っていた ○作業は迅速・確実であった	○商品整理・商品補充や陳列、ディスプレイの補助が指示された通りできていなかった ○指示と異なることなど、作業に時間がかかったり支障をきたしていた
	(3) マネージャーや上位者の指示を踏まえ、商品整理・商品補充や陳列、ディスプレイの補助を適切に行っている。	○商品整理・商品補充や陳列、ディスプレイの補助をおおむね指示された通り適切に行っていた ○作業は迅速・確実であった	○商品整理・商品補充や陳列、ディスプレイの補助が指示された通りできていなかった ○指示と異なることなど、作業に時間がかかったり支障をきたしていた

百貨店業における教育訓練カリキュラム

平成25年3月作成

訓練科名(コース名)		百貨店業実践科 (衣料品販売コース)	訓練修了後の 関連職種	百貨店業における衣料品販売の 職種			
訓練目標		職業意識の啓発を促し、社会人としての常識や心構えを身につけ、百貨店業において衣料品販売関係の業務を遂行するために必要となる基本知識・技能を習得する。					
仕上がり像		婦人服や紳士服について、商品知識やデザイン、採寸、お直しなどの概要を理解し、店頭販売に係る基本業務が遂行できる。					
有期実習型訓練の内容	職務名又は教科名		職務又は教科の内容	時間	Off-JTの実施主体	備考	
	実習 (OJT)	安全衛生作業	安全・衛生作業(5S活動など)、事故発生時の対応、救急法(AED操作)	340	他作業に包含	自企業で中心となる作業毎に教材及び内容を選択・削除(カスタマイズ)、時間を変更し設定する。	
		売場作り・商品陳列実習	商品の整理・補充・陳列、ディスプレイ、POP作成など				
		商品管理実習	検品、返品、商品出し、在庫管理、棚卸、客注品管理など				
		衣料品販売実習	商品説明、問い合わせ対応、採寸(体・服)、試着室へのご案内、ピン打ち、お直し、伝票作成、レジ操作など				
		店頭情報収集実習	商品・市場動向等についての情報収集、固定客とのコミュニケーションなど				
		顧客管理実習	データ入力・整理、DM作成、個人情報の取り扱いなど				
		クレーム、トラブル対応実習	お客様の主張の傾聴、クレーム・トラブルの報告・連絡・相談				
	OJT計 340.0時間						
	座学等 (Off-JT)	職業能力基礎講習	働く意識と取組・責任感、コミュニケーション、ビジネスマナー、電話対応、顧客対応(挨拶、身だしなみ、態度、言葉遣い)、PDCAサイクルの理解、企業活動(百貨店の組織構造・収益構造、経営理念、社是・社訓等)の理解、コンプライアンス	10		新規採用時研修同等	
		安全衛生	5S(整理、整頓、清掃、清潔、躰)、事故発生時の対応、救急対応(AEDの操作法等)	3			
		販売概論	売場作り・商品陳列、商品管理、顧客管理など	7	の ブ ロ セ ー ル ス 資 格 3 級 (レ デ ィ ス ・ メ ン ズ)	OJT前の基本知識の付与	
		接客概論	ホスピタリティの理念と実践、接客マナー、購買心理と販売のステップなど	5			
		商品知識	素材の知識、糸の知識、織物と編み物(ニット)の知識、染色の知識、特殊加工の知識、品質表示の知識、お手入れの知識、売り場でできる商品チェックなど	5			
		婦人服、紳士服のデザイン	婦人服、紳士服のデザイン(主要アイテムの知識、シルエットライン、ディテールの知識、服の各パーツの名称など)	5			
採寸		体型の特徴、ボディサイズの名称と採寸の仕方など	5				
服のサイズ		サイズ表示の種類・見方、商品の寸法の測り方	5				
お直しの技術		お直しの基本的な考え方、試着の際の留意点、フィッティングのポイント、サイズ調整の注意点、ピン打ちの仕方、お直し箇所決定、主要アイテム別のお直しの技術、お直しの承りとお渡しなど	5				
能力評価		オリエンテーション、ジョブ・カードによる能力評価(企業評価、自己評価)	10				
学科計 60.0時間							
実技	安全衛生作業	安全・衛生作業(5S活動など)、事故発生時の対応、救急法(AED操作)	3				
	販売実技	基本的な接客、商品説明、フィッティング(お直し・補正)、商品包装、配送手配、レジ操作、売場作り、商品管理	22		OJT前の基本技能・技術の付与		
実技計 25.0時間							
座学等(Off-JT)計 85.0時間							
有期実習型訓練合計 425.0時間							
主要な設備 機器、教材	ジョブ・カード、各種マニュアル・ガイドライン等の資料 展示用什器						