

## 「職業能力評価基準」(百貨店業「販売」職種)におけるレベル区分の目安

レベル	レベル区分の目安	百貨店プロセールス資格との対応目安(参考)
レベル4	<ul style="list-style-type: none"> <li>体系的・網羅的な販売知識・技術をもち、顧客に喜びや感動を与える接客サービスを推進することで、顧客から支持・信頼され、後進の目標となりうるような能力水準</li> </ul>	1級程度
レベル3	<ul style="list-style-type: none"> <li>幅広く専門的な販売知識・技術をもち、顧客の期待に応える接客サービスを推進することで、高い顧客満足を実現できる能力水準</li> </ul>	2級程度
レベル2	<ul style="list-style-type: none"> <li>幅広い販売知識・技術をもち、主体的に問題解決しながら接客サービスを推進し、顧客満足を実現できる能力水準</li> </ul>	
レベル1	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本的な販売知識・技術をもち、日常的な接客サービスを確実に遂行し、顧客ニーズに応えられる能力水準</li> </ul>	3級程度

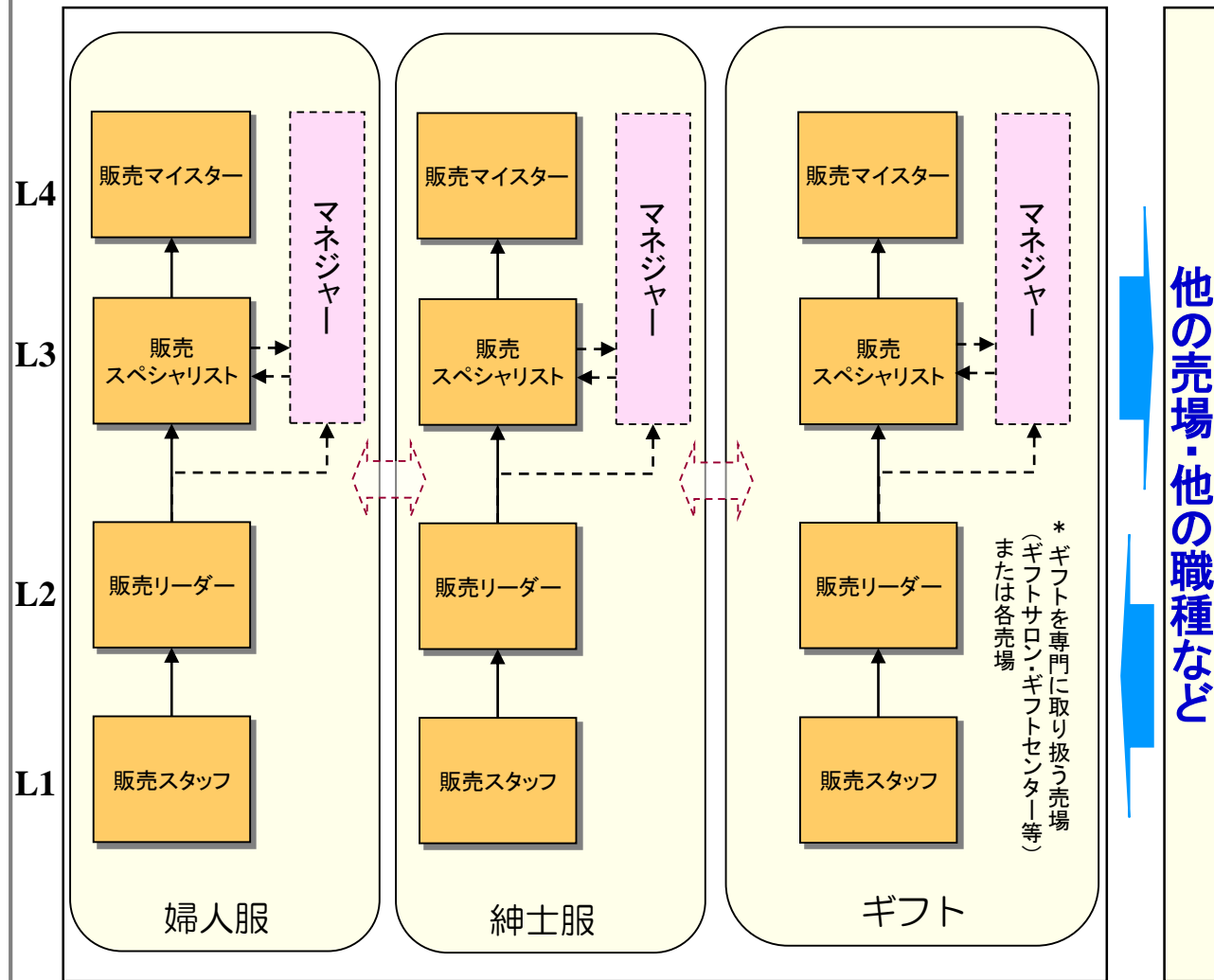
(注)「百貨店プロセールス資格制度」とは、百貨店業界共通の販売資格制度であり、接客販売のプロフェッショナルを育成することを目的とした制度です。科目にフィッティングアドバイザー(レディス、メンズ)、ギフトアドバイザーがあります。

# 百貨店業「販売」職種におけるキャリア形成の例

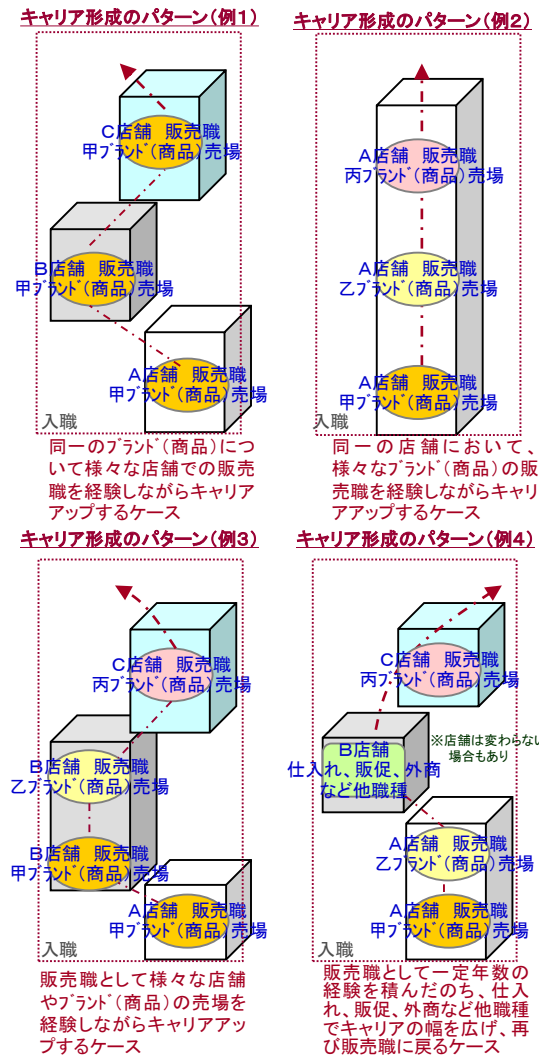
百貨店の販売スタッフは、特定の商品分野に軸足を置いて、商品知識や接客技術を高めながらキャリア・アップするのが基本型であるが、他の売場や他の職種へのローテーションを頻繁に行う百貨店もあり、実態は様々である。一定のレベルに到達したあとは、更にスキルを高めて販売のプロフェッショナルとしての道を歩むケースのほか、売場を統括するマネジャーの道を歩むケースがある。

ギフト販売については、初めからギフトを専門に取り扱う売場(ギフトサロン・ギフトセンターなど)に配属されるケースもあるが、多くの場合、まずは食料品、家庭用品などの各売場で経験を積んだのち、能力や適性、本人の希望等に応じてギフトサロン等に配属される。

キャリア形成の例(全体像)



キャリア形成のパターン(例)



(注1) 百貨店の販売担当者(婦人服、紳士服、ギフト)が実践的な職業能力を形成していく際の道筋の一例を示したものです。

(注2) 「販売マイスター」「販売スペシャリスト」「販売リーダー」等の呼称は一例であり、百貨店によって異なります。

(注3) 上記はいくつかの典型例を示したものであり、実際には上記を組み合わせた様々なバリエーションがあります。