

職務別職業能力体系図

					職 能 要 件			
レベル1(基礎)－実務		レベル2(専門)－実務		レベル3(上級専門)－実務・管理		レベル4(総括と特殊業務)－全体管理・専門業務		
一般職				指導監督職		管理職		
求められる職務	文書作成・電話や来客対応	顧客からの相談対応		顧客管理		人事戦略の企画立案		
	書類整理・ファイリング	文書作成・役所への提出		一般職の業務指導		営業戦略の企画立案		
	簡単な入力作業	専門ソフトの習熟		職員研修の運営		事故・クレーム対応		
		電子申請業務		役所申請期限等のチェック		労務管理		
						専門的な相談や業務に対する対応		
期待される資格要件	指示に従い、難易度の低い仕事を的確にこなす能力を有する。	中程度の難易度の仕事を単独でこなせ、さらに下級者への的確な指導をできる能力を有する。		経営目標を理解し、上級職が立てた戦略を実現するために一般職をまとめ、課せられた目標を一般職にまかせながら指導・管理できる能力を有する。		最上位者として、事務所の経営方針に基づき、経営目標達成のための方策を自己の権限の範囲で決定し、高い業績を出せる能力を有する。		