

様式 3-3-1-2 職業能力証明（訓練成果・実務成果）シート （在職労働者の実務経験の評価用）

職務

在職者氏名

上記の者の評価期間における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。

平成 年 月 日

評価実施企業 所在地

評価責任者 氏名

印

名称 ㈱ロッキー

代表者氏名 代表取締役社長

印

I 評価期間における職務内容

評価期間	職名・雇用形態	職務内容
	正規社員（管理職） 店長	

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

（評価基準の出处：中央職業能力開発協会／職業能力評価基準）

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		
コンプライアンス							(1) 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熟知している。 (2) 就業規則や諸ルールおよびコンプライアンス上問題となりやすい法令の内容を熟知している。 (3) 企業活動全般に関する法的・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。 (4) 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。 (5) 倫理規定やガイドラインの店舗への指導など、コンプライアンス・マネジメントの運営管理を統括している。 (6) 自社のコーポレート・ガバナンスの仕組みに応じたコンプライアンス体制のあり方等に関して、トップマネジメントに提言や助言を行っている。	08C028L44 08C028L44 08C028L44 08C028L44 08C028L44 08C028L44
顧客満足の推進							(1) 経営理念、経営方針等とともに、CS（お客様満足）に関する基本方針や施策を理解し、自社におけるCSの考え方を熟知している。 (2) 店舗巡回時やCS調査（「お客様の声」等）結果等を通じて、店舗におけるCS施策の浸透を確認し、本部主管部門に報告を行っている。 (3) CSの推進における施策の問題点や改善点をまとめ、上司・本部主管部門等に報告を行っている。	08C029L34 08C029L34 08C029L34
地域社会への貢献							(1) 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。 (2) 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立案している。 (3) 学校、消費者団体、自治体、警察署、消防署、病院等の地域諸団体・組織を把握し、定期的な訪問や連絡によって良好な関係を構築・維持している。 (4) 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。 (5) 地域社会の一員として、イベントや行事などへの参加・協賛を行っている。 (6) 地域社会への貢献のための施策の内容や、実施体制、実施方法に関する問題点や今後改善すべき点などを整理し、社内関係者や関係部門等に対して積極的に提言している。 (7) 地域社会への貢献のための施策や実施状況について、地域に報告とPRを行い、地域との連携を深めている。	08C007L33 08C007L33 08C007L33 08C007L33 08C007L33 08C007L33 08C007L33
顧客ニーズの把握							(1) 顧客とのコミュニケーションに努め、品揃えやサービス等に関する具体的なニーズを収集している。 (2) 収集した顧客ニーズを整理・分析し、自店舗の販売対策に活かしている。 (3) POSから提供される販売計数情報をもとにして、部門の商品カテゴリー別販売実績、季節別商品売上実績等のデータを分析し、自店舗の販売対策に活かしている。 (4) 部下を指示して、地域雑事など地域に関する情報や、地域の顧客の特性についての情報を収集し、それらを分析して、自店舗の販売対策に活かしている。 (5) 店舗責任者自らあるいは部下に指示して商圏内の競合店等を調査し、品揃え、価格等の情報を収集している。 (6) 競合店等の調査から得られた情報を分析し、自店の品揃え、価格等との比較を行い、自店の対応策を決定し、販売部門責任者に指示して実施している。 (7) 販売動向調査や競合店等調査の結果が販売対策に活かされたか、その効果はあったか等について自己評価を行い、次期に向けた改善点を抽出している。 (8) 競合店等調査の結果をまとめ、本部に報告している。	08C015L33 08C015L33 08C015L33 08C015L33 08C015L33 08C015L33 08C015L33
クレームトラブル							(1) クレーム・トラブルの原因となりやすい事例を理解し、返品、値引き及び交換等の社内ルールの店内での徹底、売価チェックの徹底、投書箱の運用管理、売場担当者の接客対応管理の徹底等、クレーム・トラブルの防止に向けた取り組みを行っている。 (2) クレーム・トラブルの内容に応じて、販売部門責任者や本部商品担当責任者、メーカー社員などを伴い、顧客への誠意ある対応・謝罪を行い、事態の収拾を図っている。 (3) マニュアルや手順に従い、部下に指示して、店内の不審者に目を配ったり、声をかけるなど万引き防止の方策を遂行させている。 (4) クレーム・トラブルについて発生原因を追求し分析するとともに、関係者からの指摘等を収集して対応方法の妥当性を評価し、自店舗におけるクレーム・トラブルの防止・対応体制の見直しを行うとともに、本部に報告したりマニュアル改善のための提案を行ったりしている。	08C017L33 08C017L33 08C017L33 08C017L33
非常時対応							(1) 災害（台風、地震、火災、停電、断水等）や犯罪（商賈詐欺や窃盗、強盗等）等の非常時に備え、本部が策定する非常時対応策に則り、内外の関係部署と調整を図りながら、自店舗における非常時に備えた体制づくりを指揮・遂行している。 (2) 災害や犯罪等の非常事態が発生した場合、部下からの報告・連絡・相談（報連相）を受けて迅速に状況を把握し、顧客の安全確保を第一に考えて冷静に判断を下し、避難路に誘導するなど部下に対応を指示している。 (3) 非常時に際して、本部や消防署など店舗内外の関係機関に迅速に連絡をとり、必要な報・連・相を行っている。 (4) 本部が策定した基準の内容や、実施体制、実施方法に関する問題点や今後改善すべき点などを整理し、社内関係者や関係部門等に対して積極的に提言している。 (5) 非常時対応に関する好事例などの情報収集を日頃から行っている。	08C018L33 08C018L33 08C018L33 08C018L33 08C038L34
コミュニケーション							(1) 部下や従業員に積極的に声をかけるなど普段からコミュニケーションを図り、担当部門・店舗など職場内の人間関係に気を配り、良好な人間関係を築こうとしている。 (2) 担当部門・店舗などのミーティングを行い、定められたルールの確認、問題点の収集、商品説明の仕方などを部下や従業員に指示、助言している。 (3) 朝礼や各部門合同の会議などに出席し、他部門や各店の状況を把握し、自部門・店舗の位置づけを確認するとともに、部門や店舗を超えた意見交換などを積極的に行っている。 (4) 朝礼やミーティング、店舗・売場の会議などで、関係部門などからの通達事項などを部下や従業員に伝達している。	32C012L34 32C012L34 32C012L34 32C012L34

店舗販売計画	(1)	本部(本社)で行われる店舗責任者会議などに出席し、経営方針や店舗運営方針、年間販売計画など本部(本社)の販売方針、施策を理解し、自店の位置づけを把握して、自店における販売方針の方向を要員計画も含めて自店全体に周知徹底している	32S002L34
	(2)	店舗の販売方針に基づいて、売場単位、月単位の販売計画を具体化し、その販売計画を本部(本社)に報告・相談の上、確定し各売場(部門)責任者に周知徹底している	32S002L34
	(3)	各売場責任者へ販売計画実現のための指導や助言を行いながら、各売場に販売計画を遂行させている	32S002L34
	(4)	各売場責任者からの「報連相」(報告・連絡・相談)をもとに販売方針の実行や販売計画の達成が行われているかどうかを確認し、問題点があれば各売場責任者に助言・指示を行い、販売計画など達成の妨げとなっているボトルネックの発見とその改善・解消を行っている	32S002L34
	(5)	販売数値(売上高、粗利益高・率、商品別販売状況、商品処分額、催事別売上高ほか)を整理し、必要に応じて関係者に報告を行い、次期販売計画の立案に活用するように、部下を指導している	32S002L34
	店舗販売促進	(1)	顧客情報に関連して、業界および諸媒体からの情報・資料収集を店舗全体に周知徹底している
(2)		顧客名簿など顧客情報に関する資料は定期的に保存の状態などを確認し、必要に応じて顧客情報の整理を各売場(部門)の責任者に指示している	32S007L34
(3)		収集された顧客情報を分析して自店の顧客特性にあった品揃え、イベントなどを検討している	32S007L34
(4)		収集・分析された顧客情報を活用して、ターゲット顧客を明確にし固定客を増やすことの重要性を各売場の責任者に周知徹底している	32S007L34
(5)		各売場・部門責任者に指示して販売動向を調査し、その結果を自店舗の販売対策に活用している	32S007L34
(6)		従業員に指示して、地域催事など地域に関する情報や、地域の顧客特性についての情報を収集し、それらを分析し、自店の販売対策に活用している	32S007L34
店舗人事労務管理	(1)	部下や従業員の勤務時間の調整を行い、勤務シフトの管理をしている	32S009L33
	(2)	従業員の病欠などで欠員が生じた場合は、売場および部門間の要員調整をして、業務運営のカバーをしている	32S009L33
	(3)	各売場および部門の責任者に、従業員の相談や悩みに対しての対処方法をアドバイスしている	32S009L33
	(4)	従業員が顧客から高い支持を得られるように、顧客特性・商品特性に応じた接客方法・技術などを計画的に従業員へ指導している	32S009L33
	(5)	各売場や部門の責任者に対して、それぞれが抱える従業員への教育訓練を行うにあたっては、従業員層ごとのレベルや性格にあわせて、モチベーションを向上させることを念頭に置きながら指導することを徹底させている	32S009L33
	(6)	各売場や部門の責任者に対して、権限委譲の重要性と留意点を指導し、次期店長、次期管理・監督職者の育成を図るようにしている	32S010L44
	(7)	人事考課直前の印象評価などに陥らないように、会社の人事考課基準に従って評価するようにしている	32S010L44
店舗施設管理	(1)	店内レイアウト、バックヤード、駐車場、店舗外周など店舗に関する一切の設備を理解しており、それらの設備を有効に活用してより良い販売につなげるように、部下や従業員を指導している	32S012L34
	(2)	店内、店舗外周など店舗に関する諸設備の管理に問題が生じた場合は、該当売場や部門の責任者に指示して対策を講じている	32S012L34
	(3)	安全・快適に買物できることは、顧客にとってのより良い売場づくりの必須事項として重要であることを、従業員に徹底している	32S012L34
	(4)	部材加工などで使用している加工機械は、メンテナンスの必要性を定期的に担当者に確認させ、必要に応じて機械などの更新を管理している	32S012L34
金銭管理	(1)	売上日報の確認およびチェックアウト部門担当者からの報告・連絡・相談によって、日々の売上金および違算を把握し、管理している	32S014L23
	(2)	レジに現金不足、違算が出た場合、対処方法を指示するとともに、販売部門責任者に連絡を入れ、原因究明と改善策の立案を検討し、再発防止を図っている	32S014L23
	(3)	レジ売上登録に関連したレジの現金(売上金・つり銭・金銭・返金など)および違算の管理を監督している	32S014L23
	(4)	日々の点検と両替金の金種別必要量の確保を監督している	32S014L23
接客販売	(1)	率先して明るく笑顔で挨拶を行っている	32S020L44
	(2)	率先して接客時の正しい姿勢、動作を心がけている	32S020L44
	(3)	率先して適切な敬語を使って接客している	32S020L44
	(4)	売場巡回や各売場責任者からの報告・連絡・相談を通じて、自店舗における接客対応の状況や課題を把握している	32S020L44
売り場作り管理	(1)	店舗・売場の販売計画、重点商品、商品構成、取扱商品の特性などを売場に指導して、販売促進効果のある商品陳列の棚割、フェース取りを指示している	32S031L23
	(2)	顧客にとって買物しやすく、売場にとって管理しやすい動線確保の指示を部下や従業員へ徹底している	32S031L23
	(3)	各商品の販売動向を見ながら、重点商品などが目立つような陳列を売場に指導し、実施させている	32S031L23
	(4)	それぞれの商品の使用目的などに合った商品説明カードの作成やサンプル提示による使用感アピールなどを担当売場の部下や従業員に指導している	32S031L23
	(5)	季節ごと、週間・曜日ごと、時間帯ごとの販売動向を予測し、販売動向に応じた必要な商品の陳列の指示や、天候などに応じて商品の売り方を店舗責任者などと相談しながら決定している	32S031L23
	在庫管理	(1)	品切れが生じないように、こまめな商品の品出しが行われているかを確認している
(2)		破・汚損に気を配りながら商品を取り扱うことにより、不良品を早期に発見するようにしているかを確認している	32S027L44
(3)		定期的に在庫数量の確認、計数確認を単品ごとに行い、そのデータを補充発注に活かしているかを確認している	32S027L44
(4)		商品ロス削減のために担当売場の商品について、商品を決めての単品管理が行われているかを確認している	32S027L44
(5)		担当売場で取り扱っている商品について、商品分野別(大分類・中分類)、単品別に販売データを、月次・週次別、特売別、催事別など詳細に把握し、売筋を分析している	32S027L44
(6)		自店舗、担当売場の販売実績データ、売れ筋の分析結果に基づいて、自店舗、担当売場に最適な品揃え計画を本部(本社)の商品開発・MD部門など関係者の意見を聞きながら策定している	32S027L44
仕入業務	(1)	商品戦略・商品計画に基づき、取引先情報、競合店調査、産地、顧客ニーズの動向および各店からの提案などを考慮して、新商品(未取扱商品、新商品)など仕入商品の検討を行うように部下に指示している	32S046L44
	(2)	仕入商品の取扱量、価格、支払条件などについて、メーカーなど仕入先関係者と折衝して自社にとって必要かつ有利な協力を最大限に引き出すように部下に指示している	32S046L44
	(3)	取扱商品によっては、商品別に流通ルート、産地情報、市場動向、メーカー製品情報などを収集・整理して仕入先選定の参考にできるように部下に指示している	32S046L44
	(4)	部下から報告された仕入先別に商品別仕入原価、商品別販売額などから効率的な仕入が行われているかどうかの評価を確認し、承認している	32S046L44
	(5)	あらかじめ整理された取扱商品の仕入条件の資料などを参考にして、仕入を計画している商品の仕入条件(価格、納期、支払条件など)をシミュレーションするように部下に指示している	32S046L44
	(6)	部下が既存仕入先について、各メーカーや仕入先とのこれまでの取引実績などを考慮して価格、納期、支払条件などの仕入条件を決定したことを確認し、承認している	32S046L44
(総評・コメント)			

(注意事項)

- 「コード」欄には、「職務遂行のための基準」の典拠にコード又は職業能力評価基準のユニット番号等がある場合に記入してください。
- 記入しきれないときは、適宜枠の数を増やす等により記入してください。
- 本シートは、電子的方式、磁気的方式その他の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをもって作成することができます。