

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

谷内 博之

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） リーダー	

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、経営方針等の上位方針とともに、本部の策定したCS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) 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・社訓の理念や行動規範を具現化している。 (5) 不測の事態に関しても冷静な現状分析に基づき、適切な問題解決を行っている。 (6) 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に関する中心的役割効果を果たしている。	08C027L33 08C027L33 08C027L33 08C027L33 08C027L33 08C027L33
顧客満足の推進							(1) 経営理念、経営方針等の上位方針とともに、本部の策定したCS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) 自店舗におけるCS施策の実施状況を確認し、その定着に向け率先して行動している。 (3) 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。 (4) CS施策に対する顧客の反応や声、CS施策の遂行にあたる担当者からの指摘等を収集、分析して本部に報告したり、改善のための提案を行ったりしている。	08C005L33 08C005L33 08C005L33 08C005L33
地域社会への貢献							(1) 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。 (2) 地域のイベントや行事などを把握している。 (3) 店舗内外について、犯罪の温床となりやすい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。 (4) 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。 (5) 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
顧客ニーズの把握							(1) 店内での「顧客の動き」（買い上げ状況、部門の主要な売り場への立ち寄り率など）を確認し情報を収集している。 (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、地域競争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) 競合店等【競合店、競争店（業態）】調査のポイント、調査ステップ、調査方法等を熟知している。 (6) 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、その効果が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。	08C015L33 08C015L33 08C015L33 08C015L33 08C015L33
クレームトラブル・非常時対応							(1) 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。 (2) 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、勝手な判断で不意な対応・発言をしたりせず、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。 (3) 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。 (4) 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。 (5) 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。 (6) 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。 (7) 災害（停電、台風、地震、火災、断水等）や犯罪（面談詐欺、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。 (8) 非難誘導方法や、防災器具の操作方法を把握している。 (9) 警察や消防に通報する手順などを把握している。	08C016L12 08C016L12 08C016L12 08C016L12 08C016L12 08C016L12 08C016L12 08C016L12
コミュニケーション							(1) 販売業務等を通じて得た情報をタイムリーに店舗責任者や商品担当責任者に報告している。 (2) 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・連・相を徹底している。 (3) シフトなどの関係でミーティングに参加することができなかったメンバーに対し、連絡ノートなどの伝達手段で必要事項の引継ぎを行っている。 (4) 部下に声をかけるなど普段からコミュニケーションを図り、部門内の人間関係に気を配り、良好な関係を保つよう図っている。 (5) 部門内で問題が発生した場合は、店舗責任者と共同して事態に対処している。 (6) 朝礼や部門間会議などに出席し、店全体および他部門の状況を把握し、自部門の位置づけを確認するとともに、部門を超えた意見交換などを積極的にやっている。 (7) 部門をまたがる問題に対しては、店舗責任者と共同して調整を行っている。	08C020L22 08C020L22 08C020L22 08C020L22 08C020L22 08C020L22 08C020L22
売場販売計画の策定・実行							(1) 売場で作成された年間販売計画を、前年実績、売場別動向、会社方針、競合状況並びに経済環境などと照らし合わせて見て、実現可能か、また本部（本社）方針との整合性がとれているか、自店舗の販売方針に合っているかなどを確認して承認している。 (2) 店舗の販売方針、年間販売計画、各種販売計画（要員計画なども含む）を店舗責任者並びに売場責任者自らが、売場の動作レベルで具体化して、全従業員が一丸となって売場の販売計画を達成できるようにリーダーシップを発揮している。 (3) 売場における年間販売計画や店舗販売方針の実行状況、また、それらの実行を徹底するための管理方法について自己評価し、次期に向けた改善点を抽出している。	32S016L33 32S016L33 32S016L33

店舗販売促進管理										(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	32S007L34
										(2) 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
店舗人事労務管理										(1) 担当売場のワークスケジュール表を設定している	32S008L22
										(2) 売場に欠員が生じた時は、上司や関係者に相談して業務のカバーができるようにしている	32S008L22
										(3) 繁忙期には売場の状況を考慮して他部門からの応援依頼などを、上司に意見具申している	32S008L22
										(4) 担当売場の従業員の相談や悩みに対して的確な対応をしている	32S008L22
										(5) 従業員個々人のレベルや性格にあわせて、個々人のモチベーションを向上させるように配慮しながら必要な指導を行っている	32S008L22
										(6) 定められた時期に人事考課並びに上司の面談を受け、自らの成長のために職務遂行上の目標設定を行っている	32S008L22
店舗施設管理										(1) 担当売場や部門に関する設備を把握しており、それらの設備を有効に活用してより良い販売につなげている	32S011L12
										(2) 部門、担当売場に関する売場スペース、バックヤードなど商品ストック場の整理・整頓、清掃および防災チェックをしている	32S011L12
										(3) 日常業務の中で発見した顧客の安全、快適な買物に関する問題点は、店舗環境の改善点として上司や店舗責任者に意見具申している	32S011L12
										(4) 日常業務の中で発見した什器などの老朽化は、速やかに上司や会社に報告している	32S011L12
接客販売										(1) 率先して明るく笑顔で挨拶を行っている	32S019L33
										(2) 率先して接客時の正しい姿勢、動作を心がけている	32S019L33
										(3) 顧客とのコミュニケーションをとりながら商品の使い勝手やお買い得情報を提供するなど、担当売場の従業員の手本となるような適切な接客を指導している	32S019L33
										(4) クレームに発展しかねない顧客からの問い合わせに対して、初めにその事実関係を確認したうえで、商品の取替えなど、迅速・的確な対応を行っており、部下や従業員へは折にふれてそのような対応を指導している	32S019L33
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) 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
										(4) 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量の商品陳列の指示や、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
売上金の処理										(1) レジの精算処理、レジシートの上巻の回収、補充、自動精算機の管理をし、1日の売上げをまとめ、売上げ日報の整理を行っている	08S016L23
										(2) 店内両替、日々の現金の点検（誤差発生時の原因究明と改善）を行っている	08S016L23
										(3) 現金を回収し、金庫へ収納している	08S016L23
										(4) 銀行入金、小払いの入出金などの出納管理を行っている	08S016L23
発注・在庫管理										(1) 前年実績や販売動向、本部の指示及び販売計画に基づき、季節商品の対応をしている	08S003L22
										(2) 品切れ、売れ残りを出さないよう、発注量をコントロールし、商品の売れ行き状況を判断して、品目や数量の修正を随機応変に行っている	08S003L22
										(3) 手順に従い、各種伝票の記入が正しく行われているかを確認し、徹底し、遅滞なく伝票を回付している	08S003L22
										(4) 算出した結果などを、在庫管理やロス管理などの業務改善提案につなげている	08S003L22
										(5) 在庫商品の鮮度を維持し、および品切れや過剰在庫を起こさないような発注を行い、在庫量を適正水準にコントロールしている	08S003L22
										(6) 過剰在庫の改善、鮮度確認の徹底、納品時の検品徹底、売り残のない品出し、誤値札の改善など、ロス改善策を立案し、店舗責任者に相談して実施している	08S003L22
										(7) 受け入れた品数に対応し、在庫数の更新を正確に行うよう指示・徹底している	08S003L22
										(8) 商品を安全に衛生的に取扱うよう指示・徹底している	08S003L22
(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。