

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 (株)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 (入社3年以上)	

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理解している。 (2) 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。 (3) 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。 (4) 部下・後輩の倫理的な相談に対して助言を与え、ともに、解決に向けて一緒に取り組んでいる。	08C002L22 08C002L22 08C002L22 08C002L22
顧客満足の推進							(1) 自社のCS施策を自らの職務と関連づけて理解している (2) 自らが顧客に提供することができる技術やホスピタリティのサービスについて理解している (3) 顧客のニーズを的確に把握し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行している (4) 顧客満足向上のために、日々顧客の声に耳をかたむけ、顧客の意見、要望を吸い上げている。	08C004L12 08C004L12 08C004L12 08C004L12
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) 地域のイベントや行事などを把握し、参加している。 (3) 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。	08C006L12 08C006L12 08C006L12
顧客ニーズの把握							(1) ○販売の現場から上がってくる数字（POSデータなど）を確認し情報を収集している。 (2) 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。 (3) 担当部門の品揃えや価格、商品棚の構成、売り場のレイアウトを把握し、顧客の視点に立って、担当部門の販売動向を調査している。 (4) 競合店等調査を行う目的やポイントを理解している。 (5) 顧客の視点に立って、競合店等調査を行っている。 (6) 日々の販売業務を通じて、商品の売れ筋動向や顧客ニーズを収集・整理している。 (7) チラン特売の効果、重点商品の売価等を分析し、具体的な販売計画に反映している。 (8) 収集・整理した顧客ニーズに係る情報に基づき、販売戦略や販売方法の改善策を立案し、店舗責任者および商品担当責任者に提案している。	08C014L22 08C014L22 08C014L22 08C014L22 08C014L22 08C014L22 08C014L22 08C014L22
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応対・発言をし、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（両替詐欺、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) 他人のかけぐちを言わないなど、部門内の人間関係を良好に保つよう心がけている。 (4) 意見交換などを積極的に行い、部門の問題点を把握し、上司や同僚と協力して解決を図っている。 (5) 部門内で改善すべき点について、問題提起を行っている。	08C019L11 08C019L11 08C019L11 08C019L11 08C019L11
対面販売							(1) にこやかで明るい態度で、かつ接客用語を正しく用いて、接客・販売をしている。 (2) 顧客に気を配り、場面にあった応対をしている。 (3) 商品毎の産地や特徴、調理方法を理解し、顧客にニーズに応じた提案を行っている。 (4) わかりやすい用語を使い、顧客が理解できるように明確に説明している。 (5) 重点商品のセールスポイントを訴え、顧客の購買意欲を向上させている。 (6) 疑問点や改善策、顧客ニーズについて販売部門責任者や店舗責任者に報告している。	08S001L11 08S001L11 08S001L11 08S001L11 08S001L11 08S001L11

陳列						(1) 指示に従って、顧客の注意を引き、販売促進効果があるような棚割・フェース取り、陳列を行っている。	08S004L11
						(2) 指示に従って、時間帯ごとの顧客特性に合わせた商品の種類や量での陳列を行っている。	08S004L11
						(3) 販売重点商品が目立つような陳列を行っている。	08S004L11
						(4) 商品特性を活かした関連陳列を行っている。	08S004L11
						(5) POPやショーカードの役割や重要性を理解している。	08S004L11
						(6) 決められた規格に則って、目的に合ったPOPやショーカードを作成している。	08S004L11
						(7) 目的にあったPOPやショーカードの取り付けをし、商品の説明を行っている。	08S004L11
						(8) 陳列商品、在庫商品の日付、品質をチェックし、上司の指示を受けて不良品を除去している。	08S004L11
						(9) 天候などに応じて、売り方、売り切り方を指示に基づき実施している。	08S004L11
						(10) 商品の手直し・整理を行っている。	08S004L11
チェックアウト業務						(1) 売上金額に基づき、金銭の授受を行い、つり銭を間違いなく渡している。	08S013L11
						(2) 自社のカード払い（クレジットカード、デビット・カードなど）の手順を知っており、手順に従って対応し、入金処理をきちんと行っている。	08S013L11
						(3) 釣り銭を準備し、金種別にレジの引き出しへ格納している。	08S013L11
						(4) レジ誤差がでた場合は、速やかに部門責任者や店舗責任者へ報告している。	08S013L11
						(5) 売場を巡回しながら生鮮品、特売品、単品売りの商品と価格をチェックし、PLU登録（キー登録）の際に間違えないようにしている。	08S013L11
						(6) 買上商品に汚れや破損等がないか確認し、汚れや破損があった場合は、商品を交換している。	08S013L11
						(7) 買上商品に見合った袋を選択し、商品が傷まぬように、また袋が安定するように袋詰めを行っている。	08S013L11
						(8) 揚げ物などの温かい商品や水でのような商品、保冷剤が必要な商品は、別の袋を用意して、袋詰めしている。	08S013L11
						(9) レジで必要な消耗品の在庫量を確認し、来店数などを考慮して適切な発注を実施している。	08S013L11
サービスカウンター業務						(1) 領収書の発行を行っている。	08S014L11
						(2) 紙幣の両替を行っている。	08S014L11
						(3) 店内放送の効果・目的を理解して実施している。	08S014L11
						(4) 自社の記録方法（忘れ物帳への記載など）と自社の保管方法を理解しており、お客様からの問い合わせに対して対応している。	08S014L11
						(5) 日々の業務を通じて、商品の売れ筋動向や顧客ニーズを収集・整理している。	08S014L11
						(6) 収集・整理した販売情報を販売部門責任者や店舗責任者に報告している。	08S014L11
						(7) サービスカウンターで必要な商品（商品券など）や消耗品の在庫量を確認し、来店数などを考慮して適切な発注を実施している。	08S014L11
						(8) 消耗品、備品の整理整頓をし、ムダ使いの防止を実行している。	08S014L11
チェッカー管理業務						(1) 稼働レジ全体のピーク時間帯および閑散時の運営管理をおこなっている。	08S015L22
						(2) 夜間の作業と開店前準備の指示をしている。	08S015L22
						(3) レジ機能や基本操作を熟知し、自社のルールに従った登録方法を徹底している。	08S015L22
						(4) チェックアウト業務および接客について、部下の対応をみながら指導している。	08S015L22
						(5) 作業割り当てに基づいて、チェックアウト作業を指示・監督している。	08S015L22
						(6) 部下の接客レベルを常に確認・把握した上で、サービスカウンター業務を指導している。	08S015L22
						(7) 部下に指示して受入商品の品目、数量が発注書通りかを確認し、正確に納品されているか検収し、数量ミスがあった場合の対応方法を指示している。	08S015L22
発注・在庫管理						(1) 商品の在庫数の確認をしている。	08S002L11
						(2) 発注品目と発注量の指示を受けて、正確に商品発注を行っている。	08S002L11
						(3) 発注した商品の数量や形状を予め把握して、保管スペースを確保している。	08S002L11
						(4) 受け入れ商品の品目、品質、数量が発注書通りかを確認し、正確に納品されているかを検収している。	08S002L11
						(5) 誤納品や不良品があった場合は、決められた手順に従って返品などの処理をしている。	08S002L11
						(6) 商品を安全に、衛生的に取扱っている。	08S002L11
						(7) 手順に従い各種伝票の記入を正しく行い、遅滞なく伝票を回付している。	08S002L11
(総評・コメント)							

(注意事項)

- 1 「コード」欄には、「職務遂行のための基準」の出典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。
- 2 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。
- 3 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。