

職業能力評価基準活用促進事業について

職業能力評価基準の活用促進 (能力評価のインフラ整備)

職業能力評価基準策定済みの業種を対象

平成22年度

キャリアマップ

・職業能力評価基準で設定されている4段階のレベルごとに、その業種の代表的な職種におけるキャリア形成の道筋と、各レベルの習熟のための標準年数をわかりやすく示したもの。

職業能力評価シート

・職業能力評価基準の各レベルの習熟度を簡易にチェックするためのチェックシート。

活用促進

平成23年度

キャリアマップ、職業能力評価シート を導入する企業の支援

- ・キャリアマップ及びモデル評価シートを導入し、人材育成制度を整備する企業を支援(1業種5社程度)
- ・導入マニュアルの作成
- ・導入マニュアルを活用した講習等の実施・・・等

<導入企業の取組テーマ>

- ①階層別の人材育成
- ②企業・職場としての知識・技能水準の把握
- ③中途採用時の知識・技能のレベルチェック
- ④評価の高度化

事業主団体・企業における人材の育成・確保

対象業種

在宅介護業、ホテル業、スーパーマーケット業、電気通信工事業の4業種

職業能力評価基準

～スーパーマーケット業～

様式3 「対面販売（レベル1）」職業能力評価基準

能力ユニット名：対面販売

様式1 全体構成

職種	職務	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4
販売	販売	○	○	○	○
	販売・加工	○	○	○	○
	チェッカー	○	○	○	○
	ストアマネジメント	○	○	○	○
店舗運営	店舗運営	○	○	○	○
商品開発・仕入れ	商品開発・仕入れ	○	○	○	○
営業企画	営業企画	○	○	○	○

様式2 「販売職種」能力ユニット一覧

職種：販売

仕事内容：店舗における管理、販売、調理・加工、チェックアウト業務を行う仕事。業務内容に応じて「販売」、「販売・加工」、「チェッカー」及び「ストアマネジメント」の4つの職務に区分される。

<共通能力ユニット>

職務	能力ユニット名	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4
職務共通	コンプライアンス（店舗）	○	○	○	○
	CS（顧客満足）の推進（店舗）	○	○	○	○
	地域社会への貢献（店舗）	○	○	○	○

<選択能力ユニット>

職務	能力ユニット名	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4
販売	対面販売	○	○	○	○
	発注・在庫管理	○	○	○	○
	陳列	○	○	○	○
	販売促進	○	○	○	○
販売・加工	対面販売	○	○	○	○
チェッカー	チェックアウト業務	○	○	○	○
ストアマネジメント	対外折衝（店舗）	○	○	○	○

○ 職業能力評価基準は、仕事の内容を「職種」→「職務」→「能力ユニット」→「能力細目」という単位で細分化

○ 成果につながる行動例を「職務遂行のための基準」、仕事をこなすために必要な知識を「必要な知識」として整理・体系化

レベル1	レベル2	レベル3	レベル4
ユニット番号 08S001L11			
選択能力ユニット	能力ユニット名	対面販売	
	概要	自店の販売戦略を踏まえ、販売促進施策としての対面販売を遂行する能力	

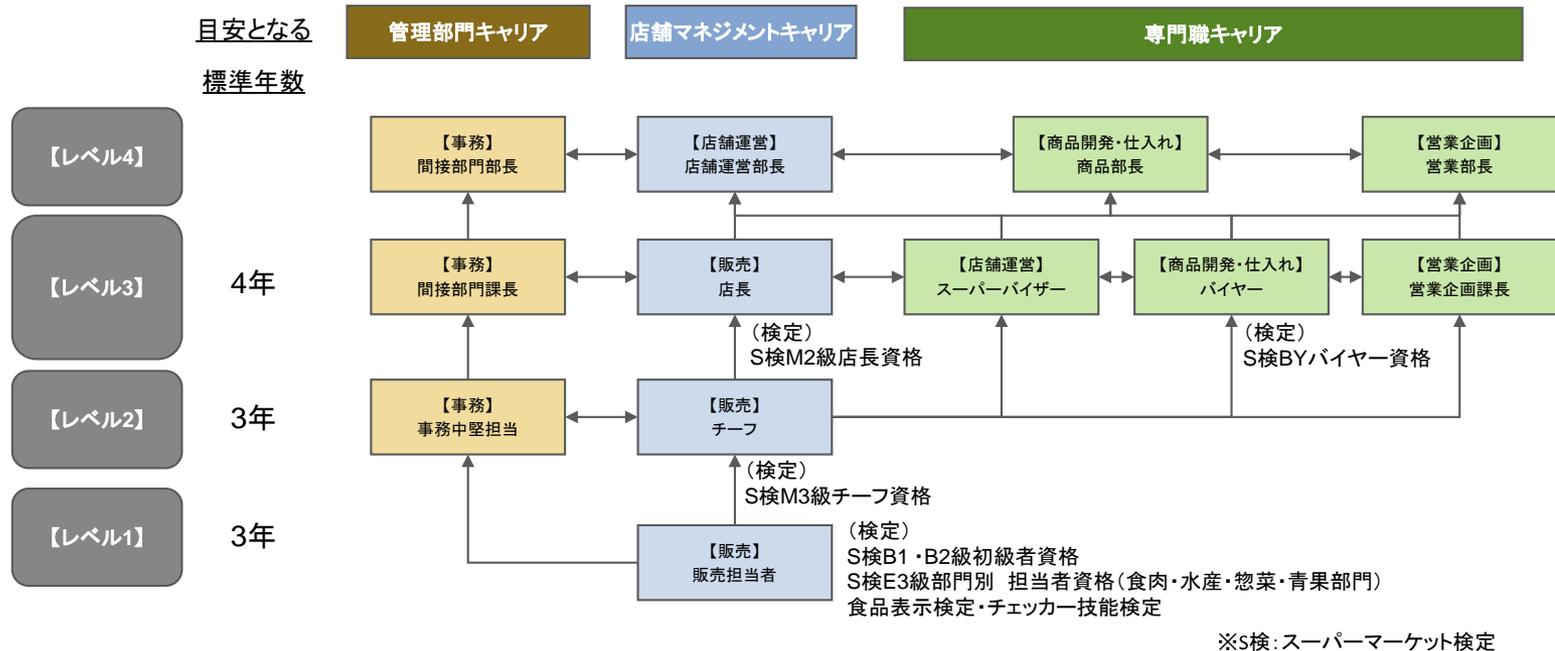
能力細目	職務遂行のための基準
①対面販売の理解	<ul style="list-style-type: none"> ○セルフ販売主体の食品スーパーマーケットにおいて、専門小売店のような臨場感やにぎわいを演出し、販売促進につなげるという対面販売の効果、目的を理解している。 ○対面販売は、顧客との接点がセルフ販売に比べ多く、顧客のニーズがより吸い上げられることを理解している。 ○対面販売に係る本部および店舗の販売戦略を理解している。 ○対面販売を遂行する上で曖昧な点があれば、販売部門責任者や商品担当責任者に質問し、解決している。
②対面販売の実行	<ul style="list-style-type: none"> ○部門の販売戦略、対面販売の効果・目的を踏まえて、業務を遂行している。 ○にこやかに明るい態度で、かつ接客用語を正しく用いて、接客・販売をしている。 ○顧客に気を配り、場面にあった対応をしている。 ○注文を正しく受け、商品にあった包装を行い、商品の値段を正しく記入（入力）している。 ○定期的に散水するなど、売り場の衛生保持に気をつけ、商品の補充を実施している。
③商品等についての説明	<ul style="list-style-type: none"> ○顧客の様子や問い合わせから、顧客がどのような情報が必要としているか的確に判断している。 ○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。 ○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。 ○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。 ○提供した情報が顧客のニーズと合致したものであるかどうかを確かめている。
④対面販売の反省と報告	<ul style="list-style-type: none"> ○その日に行った対面販売が目的にあったか反省し、翌日以降の対面販売に活用している。 ○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。

●必要な知識	
1. 企業の基本理念 2. 自店の販売計画 ・重点商品 ・売上げ目標 ・インスタプロモーションの計画 / など 3. 衛生管理 4. TPOに応じた会話 ・接客用語 ・敬語の使い方 ・話し方・話法 / など	5. 商品知識 ・旬・新物・季節商材 ・用途・産地 ・おいしい食べ方 ・調理方法 / など 6. 顧客の視点 7. 陳列方法 8. マニュアル

共通
販売
店舗運営
商品開発・仕入れ
営業企画

キャリアマップ

～スーパーマーケット業～



○ 職業能力評価基準で設定しているレベル1～4をもとに、スーパーマーケット業の代表的な職種における能力開発の標準的な道筋を示したもの

○ ①キャリアの道筋と②各レベルの習熟の各レベルの習熟の目安となる標準年数が一目でわかるようになっている



○ 従業員に対してキャリア形成の道筋を示すことによって、将来のキャリアに関する目的意識を高め、その実現に向けた具体的な行動を促す

○ 上司と部下との間のキャリア形成についてコミュニケーションを活性化することで、効率的な技術・技能の習得を実現

職業能力評価シート

～スーパーマーケット業～



評価シートの種類

■ は職業能力評価基準及び職業能力評価シートが整備されている職務・レベルです

職種	職務	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4
販売	販売	■	■		
	販売・加工	■	■		
	チェッカー	■	■		
	ストア マネジメント			■	
店舗運営			■	■	
商品開発・仕入れ			■	■	
営業企画			■	■	

○ 職業能力評価基準に記載されている項目を簡素化し、使いやすいチェックシートの形式に変換したもの

○ 「評価シート(本体)」では、各レベルにて求められる基準の全体像を把握し、習熟度をチェック、「サブツール」は、具体的に求められる知識や能力基準を掲載

○ 「自分の(部下の)能力レベルはどの程度なのか」「次のレベルに行くには何が不足しているのか」を具体的に把握

○ 定期的にチェックすることで習熟度を把握することが可能