

# 様式3-3-1-1 職業能力証明(訓練成果・実務) (企業実習・OJT用)

支援ツールの医薬品アドバイザー科から店頭販売・品出し(店舗経営)の職業能力証明シートを選択。  
職業能力証明シートの職務内容や仕事の体系の該当する部門・職務名を参考にする。

訓練時の職務 **接客対応・商品管理**

訓練参加者氏名

上記の者の訓練期間における訓練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。

年 月 日

実習実施企業

所在地

評価責任者 氏名

印

名称

代表者氏名

印

## I 企業実習・OJT期間内における職務内容

期 間	区 分	職 務 内 容
平成〇〇年〇月〇日～ 平成〇〇年〇月〇日	企業実習 又は OJT	ドラッグストアチェーン(1日接客数平均1000人)での店頭販売、品出し、店舗清掃・整理等の業務に従事した。

## II 職務遂行のための基本的能力 (「職務遂行のための基準」ごとに、該当する欄に○を記載)

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
	A	B	C	A	B	C	
働く意識と取組 (自らの職業意識・勤労観を持ち職務に取り組む能力)							(1) 法令や職場のルール、慣行などを遵守している。 (2) 出勤時間、約束時間などの定刻前に到着している。 (3) 上司・先輩などからの業務指示・命令の内容を理解して従っている。 (4) 仕事に対する自身の目的意識や思いを持って、取り組んでいる。 (5) お客様に納得・満足していただけるよう仕事に取り組んでいる。
責任感 (社会の一員としての自覚を持って主体的に職務を遂行する能力)							(1) 一旦引き受けたことは途中で投げ出さずに、最後までやり遂げている。 (2) 上司・先輩の上位者や同僚、お客様などの約束事は誠実に守っている。 (3) 必要な手続や手間を省くことなく、決められた手順どおり仕事を進めている。 (4) 自分が犯した失敗やミスについて、他人に責任を押し付けず自分で受け止めている。 (5) 次の課題を見据えながら、手がけている仕事に全力で取り組んでいる。
ビジネスマナー (円滑に職務を遂行するためにマナーの良い対応を行う能力)							(1) 職場において、職務にふさわしい身だしなみを保っている。 (2) 職場の上位者や同僚などに対し、日常的な挨拶をきちんと行っている。 (3) 状況に応じて適切な敬語の使い分けをしている。 (4) お客様に対し、礼儀正しい対応(お辞儀、挨拶、言葉遣い)をしている。 (5) 接遇時、訪問時などに基本的なビジネス・マナーを実践している。
コミュニケーション (適切な自己表現・双方向の意思疎通を図る能力)							(1) 上司・先輩などの上位者に対し、正確にホウレンソウ(報告・連絡・相談)をしている。 (2) 自分の意見や主張を筋道立てて相手に説明している。 (3) 相手の心情に配慮し、適切な態度や言葉遣い、姿勢で依頼や折衝をしている。 (4) 職場の同僚等と本音で話し合える人間関係を構築している。 (5) 苦手上司や同僚とも、仕事上支障がないよう、必要な関係を保っている。
チームワーク (協調性を発揮して職務を遂行する能力)							(1) 余裕がある場合には、周囲の忙しそうなの仕事を手伝っている。 (2) チームプレーを行う際には、仲間と仕事や役割を分担して協同で取り組んでいる。 (3) 周囲の同僚の立場や状況を考えながら、チームプレーを行っている。 (4) 苦手な同僚、考え方の異なる同僚であっても、協力して仕事を進めている。 (5) 職場の新人や下位者に対して業務指導や仕事のノウハウ提供をしている。
チャレンジ意欲(行動力・実行力を発揮して職務を遂行する能力)							(1) 仕事を効率的に進められるように、作業の工夫や改善に取り組んでいる。 (2) 必要性に気づいたら、人に指摘される前に行動に移している。 (3) よいと思ったことはどんどん上位者に意見を述べている。 (4) 未経験の仕事や難しい仕事でも「やらせてほしい」と自ら申し出ている。 (5) 新しい仕事に挑戦するため、資格取得や自己啓発などに取り組んでいる。
考える力(向上心・探求心を持って課題を発見しながら職務を遂行する能力)							(1) 作業や依頼されたことに対して、完成までの見通しを立てて、とりかかっている。 (2) 新しいことに取り組むときには、手順や必要なことを洗い出している。 (3) 仕事について工夫や改善を行った内容を再度点検して、さらによいものになっている。 (4) 上手くないかたの仕事に対しても、原因をつきとめ、再チャレンジしている。 (5) 不意の問題やトラブルが発生したときに、解決するための対応をとっている。
(総評・コメント)							

このまま使用する。

Ⅲ 技能・技術に関する能力

(1) 基本的事項 (「職務遂行のための基準」ごとに、該当する欄に○を記載)

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		
ビジネス知識の習得							(1) 政治経済動向や一般常識など、ビジネス会話の話題になりそうな基本事項の習得に取り組んでいる。	B001101
							(2) 会社の事業領域や組織形態や組織構造について概要を理解している。	B001101
							(3) 会社の経営理念や社是・社訓等の内容を理解し、可能な範囲で実践している。	B001101
PCの基本操作							(1) ワードソフトを用いて基本的な文書を的確に作成している。	B001101
							(2) 表計算ソフトを用いて基本的な表やグラフ作成を的確に行っている。	B001101
							(3) 電子メールの活用やインターネットを使った情報検索を支障なく行っている。	B001101
企業倫理とコンプライアンス							(1) 日常の職務行動において公私の区別をきちんとつけている。	B001101
							(2) 業務上知りえた秘密や情報を正当な理由なく他に開示したり盗用したりしない。	B001101
							(3) 担当職務の遂行において従うべき法令上の要請事項を理解し、必ずこれを守っている。	B001101
関係者との連携・関係構築							(1) 周囲から質問や助力を求められた場合には快い態度で対応している。	B001101
							(2) 担当職務と直接関係しない依頼であっても誠実に対応している。	B001101
							(3) 人的ネットワークを積極的に広げ、周囲に溶け込んでいる。	B001101
成果の追求							(1) 困難な状況に直面しても真摯かつ誠実な態度で仕事に取り組んでいる。	B001101
							(2) 報告書など必要な提出物は期限内に怠りなく提出している。	B001101
							(3) 二つ以上の仕事を抱えている場合、職責を果たすためにまずは何をすべきか適切	B001101
改善・効率化							(1) 書類や机上の整理・整頓・清掃など、効率的に仕事を進めるための環境を整えて	B001101
							(2) 一度ミスした事項については、同じ間違いを繰り返さないよう注意している。	B001101
							(3) 自分の裁量の範囲内で工夫しながら仕事を行い、何らかの改善を試みている。	B001101
顧客・取引先との折衝							(1) 説明すべき事項を漏れなく簡潔に伝えている。	B001201
							(2) 相手に説明する際は、事実と意見を区別して伝えている。	B001201
							(3) TPOに応じて適切な態度と言葉遣いで折衝や打合せを行っている。	B001201
顧客満足の推進							(1) 挨拶を含めて明るい声と表情でお客様と接している。	B001201
							(2) お客様から要望を受けた場合には速やかに行動に移している。	B001201
							(3) 自分の接客態度が自社への信頼や満足を大きく左右することを理解し、細心の注意でお客様と接してい	B001201
(総評・コメント)								

事務・サービス系、技能系、技術系から該当する職種を選択。  
この例では、事務・サービス系職種を選択。

(2) 専門的事項 (「職務遂行のための基準」ごとに、該当する欄に○を記載)

(評価基準の出所: 独立行政法人雇用・能力開発機構

「日本版デュアルシステム訓練修了後の評価項目作成支援ツール」)

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		
接客応対実務							(1) 挨拶・笑顔・お辞儀・言葉使いの基本動作ができる	K240101
							(2) 待機・アプローチ・ニーズ把握ができる	K240101
							(3) お客様と共感的な会話ができる	K240101
							(4) 売場の方針・目標に沿った販売活動ができる	K240101
							(5) 商品知識があつて、商品の説明ができる	K240101
							(6) 適切な売場案内ができる	K240101
							(7) 店内(および駐車場)のカゴ(およびカート)の整理ができる	K240101
							(8) カゴ(およびカート)の清掃・管理を行なうことができる	K240101
							(9) 様々なケースに応じた的確な電話応対ができる	K240101
商品説明							(1) 担当売場・担当商品の内容を理解し説明ができる	K240102
							(2) お客様に対するカウンセリングセールスができる	K240102
							(3) お客様からの問い合わせや健康相談に対して適切な対応ができる	K240102
							(4) お客様とのコミュニケーションによりニーズを収集できる	K240102
							(5) 店舗の方針・目標に沿った販売活動ができる	K240102
							(6) 商品の内容と特性を理解し説明ができる	K240102
金銭授受補助							(7) 医薬部外品・健康食品の使用に関する適切な情報を提供することができる	K240102
							(8) 医薬品の使用に関する適切な資料を配布することができる	K240102
							(1) レジの操作ができる	K240103
クレーム・トラブル対応補助							(2) 両替、つり銭、残高などの金銭の取り扱いができる	K240103
							(3) レジの開店・精算業務ができる	K240103
商品管理補助							(1) クレーム・トラブルへの迅速な対応ができる	K240104
							(2) 返品、値引き及び交換などの処理と関連部門への連絡ができる	K240104
							(1) 売場商品の欠品をチェックし、補充できる	K240105
							(2) 品出しができる	K240105
							(3) 商品の品切れ状況の確認ができる	K240105
							(4) 不良商品を見つけ処理できる	K240105
							(5) 入荷商品と伝票が一致しているかを確認することができる	K240105
							(6) 担当売場の適正な在庫高を把握できる	K240105
							(7) 発注した商品が発注した量だけ入っているか確認できる	K240105
							(8) 商品破損に関する処理ができる	K240105
							(9) 不要なものの返品処理ができる	K240105
							(10) 特売品の入荷確認ができる	K240105
							(11) 商品の売れ行きチェックができる	K240105
							(12) 販売計画、売場レイアウト、販売数量などについて翌日の売場の改善を提案することができる	K240105
							(13) 在庫数と発注数を確認できる	K240105
						(14) 発注台帳に基づいて発注できる	K240105	
						(15) 適切な在庫量の管理業務を補助できる	K240105	
店舗管理補助							(1) 開店前の準備作業・点検ができる	K240110
							(2) 開店作業ができる	K240110
							(3) 閉店作業ができる	K240110
							(4) 閉店後の片付け・点検ができる	K240110
							(5) 店舗内および周辺道路の清掃作業ができる	K240110
							(6) 売場、ストック場の整理・整頓ができる	K240110
							(7) 売場の美観、清潔さなどの点検、維持ができる	K240110
							(8) ディスプレイした商品、器具、POP等の汚れ、破損、欠落のチェック及び簡単な補正ができる	K240110
(総評・コメント)								

店頭販売・品出しの評価指標から職務内容に応じて選択。

--	--

(注意事項)

- 1 「区分」欄には、「企業実習」又は「OJT」を記入してください。
- 2 「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。
- 3 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。
- 4 本シートは、電子的方式、磁氣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。