

包括的職業能力評価制度整備委員会
〔コンビニエンスストア業〕

活動報告書

平成 19 年 9 月

中央職業能力開発協会

はじめに

コンビニエンスストアは、もともとはアメリカで生まれた小売業態であるが、いまや我が国の日常生活に欠くことのできない存在として定着している。その売上規模は毎年拡大を続け、近年では7兆円を超えるまでに成長しており、コンビニエンスストア業は産業として、また、地域の雇用の受け皿として、その存在感がますます大きくなっている。

このように順調に成長を遂げてきたコンビニエンスストア業であるが、店舗網の飽和化に伴い既存店舗の平均売上高は減少傾向で推移しており、新規出店による売上げ増がその減少分を補う形となっている。また、業界の成長に比例してコンビニエンスストアに対する社会的な期待や要請も高まっている。

こうした状況の中、フランチャイズ本部及びその加盟店舗には、社会経済環境や市場構造の変化を見極めながら競合他社との差別化を図る効果的な店舗運営が求められる。それを担うのは言うまでもなく人材であり、個々の店舗の「人材力」が経営の成否を左右するだろう。

そのためには、まず、店舗の側で従業員に求める能力要件を具体化して明示することが必要であり、また従業員の側でも自らの能力を第三者に理解できるように示し、場合によっては不足している能力の開発・向上に取り組むことが必要になる。そこで、企業の人材ニーズと労働者とを適切にマッチングさせるためには、双方が“共通言語”として理解でき、内外の労働市場で職業能力を適正に評価できる“ものさし”としての客観的な指標が不可欠となろう。

厚生労働省では、労働者個々人の個性と能力に対応した多様な働き方ができる労働市場の実現を目的に、個人は自らがもつ職業能力を、企業は労働者に対して求める職業能力を互いに分かりやすい形で示せるようにするための社会基盤としての職業能力評価制度を整備することとしている。

本委員会では、このような取組みの一環として、社団法人日本フランチャイズチェーン協会及び会員企業のご協力の下、コンビニエンスストア業における「職業能力評価基準」をとりまとめるに至った。ヒアリング調査やアンケート調査等にご協力いただいた方々には、心より感謝申し上げます。

今回作成した「職業能力評価基準」が幅広く活用されるとともに、社会基盤としての職業能力評価制度の整備・構築が図られ、企業の競争力や生産性の向上、労働者一人ひとりの自己実現につながることを期待される。

平成 19 年 9 月

中央職業能力開発協会
包括的職業能力評価制度整備委員会
(コンビニエンスストア業)

「包括的職業能力評価制度整備委員会（コンビニエンスストア業）」委員名簿

委員氏名	所 属	備 考
上原 征彦	明治大学大学院グローバルビジネス研究科 教授	座 長
泉井 清志	株式会社セブン-イレブン・ジャパン トレーニング部 社員トレーニング担当 統括マネジャー	
細江 雅彦	ミニストップ株式会社 人事部 教育担当マネジャー	
竹内 修一	株式会社サークル K サンクス 営業統括本部 運営本部 運営総務部 部長	
村山 啓	株式会社ローソン ヒューマンリソースステーション 人事企画 リーダー	
望月 啓之	株式会社ファミリーマート 開発本部 店舗開発業務部 開発推進グループ マネジャー	
内野 達矢	社団法人日本フランチャイズチェーン協会 研修・調査課長	平成 19 年 6 月 まで
武田 暁	社団法人日本フランチャイズチェーン協会 研修・調査部	平成 19 年 6 月 から

(所属は平成 19 年 9 月現在)

事 務 局

氏 名	所 属
内藤 眞紀子	中央職業能力開発協会 能力評価部 次長
辻本 明	中央職業能力開発協会 能力評価部 評価制度開発課長
磯村 誠司	中央職業能力開発協会 能力評価部 評価制度開発課係長

事務局支援

氏 名	所 属
田中 貴一郎	株式会社日本総合研究所 総合研究部門 主任研究員
林 浩二	株式会社日本総合研究所 総合研究部門 主任研究員

目 次

はじめに

委員名簿

第1章 社会基盤としての職業能力評価制度の整備に向けて	1
1. 1 職業能力評価基準の必要性	1
1. 2 コンビニエンスストア業における職業能力評価基準の作成	1
第2章 コンビニエンスストア業を取り巻く現状と課題	3
2. 1 業界の現状と課題	3
2. 2 人的資源管理の現状と課題	4
第3章 本委員会における検討概要	6
3. 1 本委員会の活動経過	6
3. 2 検討概要	6
第4章 職業能力評価基準の特徴と枠組み	10
4. 1 職業能力評価基準作成の考え方と全体構成	10
4. 2 職務概要書	16
第5章 今後の課題と展望	17
5. 1 職業能力評価基準の活用・普及へ向けた取組み	17
5. 2 職業能力評価基準の維持・管理のための仕組みづくり	19
5. 3 職業能力評価制度の整備へ向けた更なる取組み	20

「コンビニエンスストア業」職業能力評価基準

1. 職業能力評価基準におけるレベル区分の考え方
2. コンビニエンスストア業におけるキャリア形成の例
3. コンビニエンスストア業における職業能力評価基準の全体構成（様式1）
4. 職種別能力ユニット一覧（様式2）
5. 能力ユニット別職業能力評価基準（様式3）
6. 職務概要書

第1章 社会基盤としての職業能力評価制度の整備に向けて

1. 1 職業能力評価基準の必要性

多くの企業にとって、新たな目標や課題を見出し、これに果敢に取り組んで達成できる人材こそが最大の経営資源であり、企業競争力の源泉である。

そこで各企業は、自社が求める職務や人材像を明確化したうえで、それにマッチする人材を社内外から採用・確保し、適材適所に配置することが求められる。そのためには、自社が求める職務や人材像を能力要件として具体化できなければならない。一方、労働者も企業が示す能力要件に照らして自らの職業能力を把握し、それを第三者に理解できるように示せなければならない。場合によっては、不足している能力の開発・向上に取り組むことも必要となる。

また、これまでの日本では内部労働市場が発達し、企業内において定期的な人事異動を通じて相互に関連するいくつかの職務を経験しながらキャリアを積み重ね、昇進・昇格していくシステムとなっていたために、外部労働市場が形成されにくい状況であった。しかし、労働移動が活発化するにつれて外部労働市場の必要性が高まってきている。

以上の状況はコンビニエンスストア業にとっても例外ではなく、市場環境が変化する中で競争を勝ち抜くため、フランチャイズ本部や加盟店舗の「人材力」をいかにして高めていくかが共通の課題となっている。こうした状況の中で、企業の人材ニーズと労働者の有する職業能力とを適切にマッチングさせるためには、双方が“共通言語”として理解でき、内外の労働市場で職業能力を適正に評価できる“ものさし”としての「職業能力評価基準」が不可欠となろう。

1. 2 コンビニエンスストア業における職業能力評価基準の作成

このような状況を踏まえ、現在、厚生労働省では、様々な産業の労使団体の協力を得ながら、業界ごとに職業能力評価基準の整備に取り組んでいる。

中央職業能力開発協会では、厚生労働省の委託を受けて包括的職業能力評価制度整備事業を推進している。その一環としての本委員会、すなわち、「包括的職業能力評価制度整備委員会（コンビニエンスストア業）」では、業界の人材ニーズを踏まえた“使える”職業能力評価基準を作成することを目的として、社団法人日本フランチャイズチェーン協会の協力の下、複数の本部・加盟店舗に対してヒアリング調査をベースとした職務分析やアンケート調査を行った。これにより、各職務を遂行するために必要な職業能力を整理し、レベル分けなどの体系化をしたうえで、職業能力評価基準として取りまとめた。

ところで、今回作成した職業能力評価基準を活用することによって、様々な政策展開が可能になるものと考えられる。例えば、企業側が求める人材像や能力要件の明確化と求職者に対する情報提供、労働者個々人の職業能力の診断・証明、ハローワークなどにおける職業能力評価基準に基づいたマッチングの実施、キャリア・コンサルティングや職業相談の充実、公共職業訓練コースへの反映などが挙げられる。

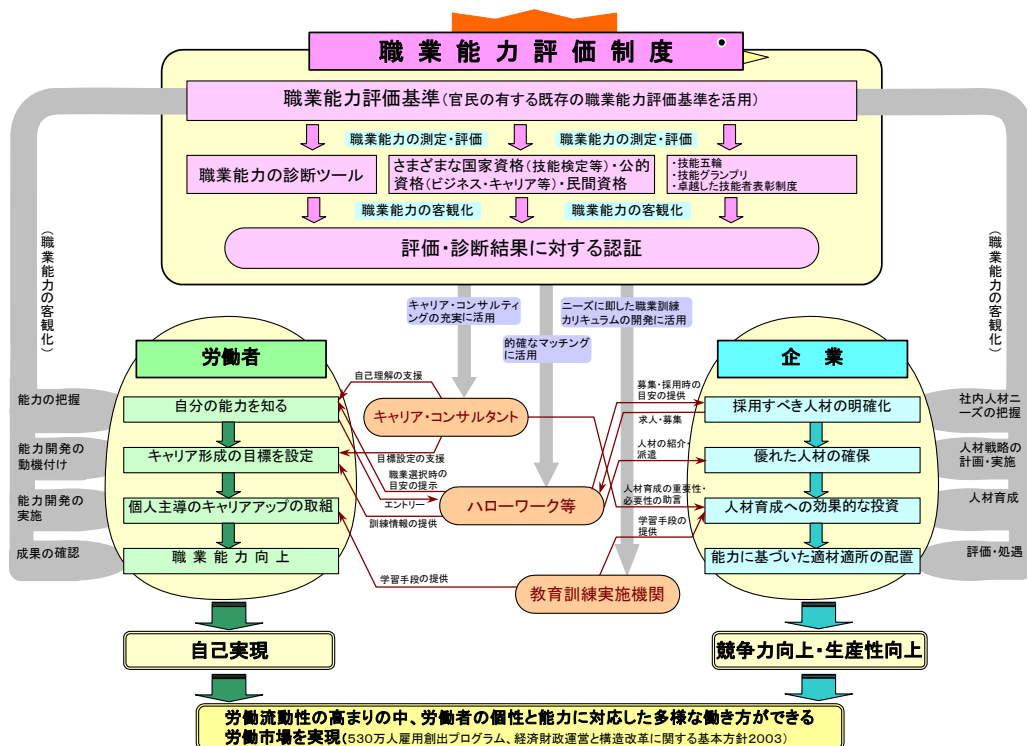
さらに、こうした政策展開を通じて労働者、企業ともに大きなメリットが期待される。つまり労働者は、個人主導型のキャリア形成の取組みにより職業能力の向上が図られ、

職業生活における「自己実現」につなげることができ、また企業は、優れた人材の確保や人材育成を行ううえで効率的な投資が図られ、職業能力に基づいた適材適所の人材配置を通じて「競争力向上・生産性向上」につなげることができる（図表 1-1）。

改めて述べるまでもなく、わが国では人材こそがもっとも貴重な経営資源であり、いかに労働者の個性や能力を引き出し、活性化できるかどうか、今後、企業が生き抜いていくための鍵となる。

わが国においても、職業能力評価基準の幅広い活用と政策への展開を通じて、社会基盤としての職業能力評価制度の整備が図られ、将来に向けたキャリア形成の目標が描ける“能力が見える社会”を実現することが期待される。

図表 1-1 社会基盤としての職業能力評価制度



第2章 コンビニエンスストア業を取り巻く現状と課題

2. 1 業界の現状と課題

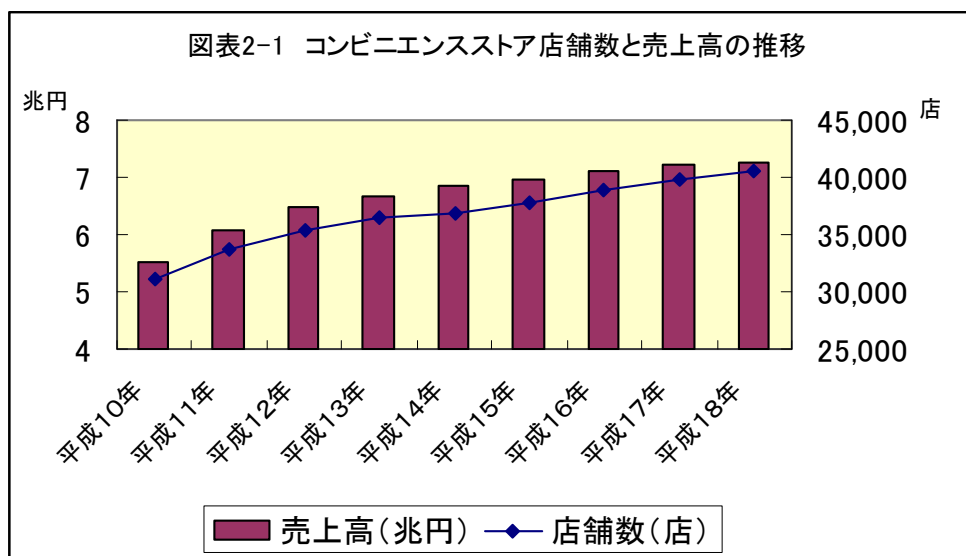
2. 1. 1 業界の現状と課題

(1) 現状

コンビニエンスストアは、もともとはスーパーマーケットを補完するものとしてアメリカで生まれた小売業態であるが、いまや我が国の日常生活に完全に定着した感がある。

コンビニエンスストア業がスーパーマーケットなど他の小売業態と大きく異なるのは、店舗密度の濃さ、あるいは、地域への密着度である。若者にとってコンビニエンスストアは、消費者として利用したり、あるいは、アルバイトとして働いたりすることを通じて、世の中の様々な仕組みを学ぶ場となっている。また、従来、コンビニエンスストアの利用者は20-30代の独身男性が中心であったが、近年は女性や高齢者の利用も拡大している。少子・高齢化が進む中で、手軽に歩いて出かけられる範囲に存在し様々な商品がコンパクトに揃っているコンビニエンスストアは、あらゆる階層の消費者にとってますます身近な存在となっている。

こうした状況は統計数値でも裏付けられる。社団法人日本フランチャイズチェーン協会の調査によれば、コンビニエンスストアの店舗数は毎年増加を続け、平成18年には4万店を突破している。店舗数の拡大に比例して売上高も年々拡大し、平成16年には7兆円に達し、その後も引き続き拡大傾向で推移していることが確認できる(図表2-1)。



(資料) 社団法人日本フランチャイズチェーン協会調査

(2) 課題と今後の見通し

近年は地域によっては店舗の飽和化も進んでおり、全体の売上高が拡大する中で、既存店1店舗当たりの平均売上高は年率1-2%程度の微減傾向で推移している(図表2-2)。この減少分を新規店舗の開設による売上増がカバーし、全体としてみると売上規模が拡大している状況となっており、今後引き続きコンビニエンスストアが成長を続けるためには、既存店舗のテコ入れを強化しつつ優良な新規出店ロケーションを確保していくための戦略が求められる。例えば、集客の見込めるロケーション確保のために他業界とアライアンス(業務提携)を行ったり、物流等を含めたオペレーション全体の効率化を図ったりすること等がこれまで以上に求められるだろう。

図表 2-2 既存店売上高前年比 (%)

平成10年	平成11年	平成12年	平成13年	平成14年	平成15年	平成16年	平成17年	平成18年
-0.7	0.8	-1.0	-1.7	-1.8	-2.1	-0.7	-2.2	-2.2

(資料) 社団法人日本フランチャイズチェーン協会調査

また、近年では、コンビニエンスストアの存在感が高まるにつれ、地域や社会から安全・安心・環境等に関する期待や要請も高まっている。

コンビニエンスストア業界では、現在、「セーフティステーション活動」の一環として、店舗周辺での緊急時(災害・事故・急病人)通報、子供や女性等の緊急時避難への協力、清掃・美化活動への参加などコミュニティ作りへの協力を積極的に推進しているが、今後とも引き続き、地域と一体となって活動していくことが求められるだろう。

さらに、昨今、地球環境問題への関心が高まり、レジ袋削減についての機運が高まっている。現在、コンビニエンスストアでは、レジ袋削減に向けたお客様への声かけ運動のほか、一般消費者への告知・啓蒙など業界を挙げた取り組みを強化しているところであるが、こうした活動を通じて地域のみならず社会全体の要請に的確に応えていくことも重要である。

いずれにせよ、今やコンビニエンスストアは、商品・サービスの購入の場として、あるいは、雇用の受け皿として、さらには、緊急時に駆け込む安全・安心の場として、地域にとって無くてはならない存在となっており、これに伴いその社会的責任も高まっている。今後はこうした状況を踏まえたきめ細かな事業展開が求められるだろう。

2. 2 人的資源管理の現状と課題

コンビニエンスストアは、パート・アルバイト比率が高く、店舗に限って言えば、経営者(オーナー)以外は全てパート・アルバイトであるところも少なくない。フランチャイズ本部で基本的なオペレーションの仕組みを策定するにせよ、加盟店舗は独立した経営主体であり、その運営の鍵を握るのは個々の店舗のオーナーやパート・アルバイト等の従業員である。

コンビニエンスストアは直接お客様と接する場面が多く、従業員に特に求められるのはホスピタリティ精神の発揮である。コンビニエンスストアでのパート・アルバイトを

希望するのは、高校生や大学生、フリーター、主婦など様々であり、立地によっては高齢者や外国人留学生等の就労希望者も少なくない。現状では、必ずしも十分な教育マニュアル等が整備されていない店舗も多い中で、このように多様な就労目的をもった従業員を的確に動機付け、ホスピタリティ精神を發揮できる人材に育てていくことがコンビニエンスストア経営者には求められる。

また、近年、労働市場が引き締まる中で、スーパーマーケットや外食産業とのパート・アルバイト従業員をめぐる獲得競争も激化している。こうした状況の中、地域によっては時給を上げてでも人材が集まりにくい事態も発生している。さらに、24時間営業の店舗等では様々な時間帯に勤務できるスタッフを確保する必要があり、採用段階で人材を厳選するというよりも、まずは採用しその後育成するという方針にならざるを得ない場合もある。このように、昨今、従業員教育の重要性は従来以上に高まっているといえよう。

今回の調査の中でも、成功している店舗の経営者は皆、従業員教育について自分の信念をもち、熱心に育成に取り組んでいる姿が明らかとなった。以下、調査の過程でコンビニエンスストア経営者から実際に出されたコメントを紹介する。コメントの中にはその店舗固有の事情に基づくものもあるものの、その多くはコンビニエンスストア店舗が共通に抱える問題意識を踏まえたものであると思われる。

- ・ コンビニエンスストアにとって人材育成は極めて重要な課題であり、粘り強く継続的に取り組んでいる。
- ・ スタッフの良いところを見つけて伸ばすのが店長の役割。
- ・ この業界は何よりも「人と接するのが好きなこと」が大切。そうでないとお客様の立場に立ってものを考えることなどできない。
- ・ 観光業・ホテル業などサービスのプロを目指す人にコンビニエンスストアで働く経験をもってほしい。
- ・ 採用環境が厳しく、時給を上げてもなかなかスタッフが集まらない。これは、コンビニエンスストアの業務イメージが悪いのが一因ではないか。(例:「仕事が単純で面白くなさそう」等)
- ・ コンビニエンスストアの仕事は簡単そうだが、実は仕事の幅が広く育成に手間と時間を要する。また、分業化されたスーパーのほうが楽そうなイメージがあり、応募者が流れる傾向がある。
- ・ 勤務態度が良好な外国人スタッフの採用を増やしたいが、言葉や時給面での折り合いが課題。
- ・ シニア人材は接客態度が良好で採用を増やしたい。ただし、短時間勤務の要望が強いことや十分な休憩時間の確保等が課題。
など

第3章 本委員会における検討概要

3. 1 本委員会の活動経過

職業能力評価基準は、上記の現状認識を踏まえた“使える基準”とする必要がある。このため、現場の実態を正確に反映させるための企業ヒアリング調査を実施するとともに、委員会においてその結果を踏まえた検討を行うことにより、妥当性の高い職業能力評価基準の作成を進めることとした。

企業ヒアリング調査は、一次調査と二次調査に区分して実施した。まず、一次調査では、3社（フランチャイズ本部）にご協力いただき職務分析と能力要件の抽出を行い、職業能力評価基準の原案（一次調査案）を作成した。

続く二次調査では、業界汎用版としての職業能力評価基準の完成度を高めることを目的として、本部ではなく加盟店舗の経営者（3店舗）にご協力いただき、職業能力評価基準の原案（一次調査案）の妥当性を検証して必要な加筆・修正を行った。

こうして、上記一次調査、二次調査の結果を委員会に報告し、委員会での議論等を踏まえて最終的な職業能力評価基準の取りまとめを行った。

3. 2 検討概要

3. 2. 1 「コンビニエンスストア業」の範囲

通常いう「コンビニエンスストア」の多くはフランチャイズ展開しており、フランチャイズ本部と個々の加盟店舗はそれぞれ独立した経営主体である。仕事の中身や能力要件についても、本部をターゲットにするのか、加盟店舗をターゲットにするのかで全く異なったものになる。

フランチャイズ本部については数も限られており、既に各社で人材育成の仕組みや能力評価基準が整っていることから、委員会での議論を経て、今回のターゲットは個々の店舗とすることとした。

ところで、一般消費者には見分けがつかない場合が多いが、店舗にはフランチャイズ本部の直営店とフランチャイズ加盟店舗の二種類が存在する。前者はフランチャイズ本部の戦略的な目的で設置されたり、本部人材の育成目的として位置づけられていたりする場合もあり、数は多くない。これに対し、コンビニエンスストアの圧倒的多数はフランチャイズの加盟店舗であり、評価基準が完成した場合の活用ニーズも加盟店舗の方が圧倒的に高いと考えられる。

以上の検討を経て、今回の評価基準の作成対象は「フランチャイズ加盟店舗」とすることとした。

3. 2. 2 対象とする仕事の範囲

次に問題となったのは、評価基準の作成対象とする仕事の範囲をどのように設定するかである。フランチャイズ店舗の場合、経営者（オーナー）の方針いかんによって従業

員に任せられる仕事の範囲・内容が異なる。例えば、通常、店長はオーナーが兼ねる場合が多いが、オーナーが複数店舗を経営する場合には、店長人材を雇い入れることになる。また、商品発注など戦略性の高い仕事や現金管理の仕事等は一切従業員にやらせない方針のオーナーもいる。また、店舗の規模によっても任せられる仕事の範囲は異なる。

この問題については、今回作成する評価基準ができるだけ多くのオーナーや従業員に活用してもらえるよう、従業員に多様な仕事が任せられるケースを想定して作成することとした。(したがって、店舗業務の範囲やレベルの広がり等については「業界スタンダード」と銘打つのではなく、あくまでこの前提に立った上での一つのケースとして提示することとした。)

3. 2. 3 一次調査について

第1回委員会における議論を踏まえ、委員会参加のフランチャイズ本部3社にご協力いただき、職務分析及び職業能力評価基準（一次調査案）作成のためのヒアリング調査を実施した。

ア) 調査の方法と内容

調査は、平成18年11月～平成19年3月にかけて、3社の人事・教育担当者に対するヒアリングにより実施した。ヒアリングは、企業調査を委託した㈱日本総合研究所において予め作成した調査原案（たたき台）に対する追加・修正案のご意見を伺う形式で実施した。

<主な調査項目（一次調査）>

- ①職種・職務区分案の設定（基本的考え方の整理、職種・職務区分案の作成等）
- ②職業能力評価基準（一次調査案）の作成（能力ユニットの洗出し等）
- ③レベル区分とキャリアルートの考え方の整理
- ④コンビニエンスストア業の現状と課題及び人材育成の方向性 等

イ) 調査結果の概要

ヒアリング調査の結果「店舗オペレーション」と「店舗マネジメント」の2職種・職務を設定した（次頁参照）。

コンビニエンスストアでは一人の従業員がほぼ全ての店舗業務を担当する場合が多い。したがって、今回作成する評価基準の「職務＝概ね一人の労働者が担当する仕事」という定義（後述）に基づくと、本来「店舗オペレーション」を1つの職務とするべきである。しかし、同職務は商品陳列・管理、クリンリネス、接客・販売等の業務に大別でき、こうした区分を明示した方がコンビニエンスストアに存在する仕事の内容が分かりやすくなるため、これらの業務を職務のサブ区分として表示している。

なお、次頁の表ではオペレーション（店舗スタッフの仕事）とマネジメント（店長の仕事）とを明確に区分して表示しているが、特に中小規模の店舗の場合には、店長が店舗スタッフの仕事を兼ねるケースが殆どであることを注記しておく。

図表 3-1 一次調査結果に基づく職種・職務区分

職種	職務	定義等
店舗オペレーション	商品陳列・管理	<ul style="list-style-type: none"> 販売、清掃、商品管理など、日常的な店舗運営を推進する仕事 コンビニエンスストアの一般スタッフの仕事 具体的な仕事内容を明示する便宜上「商品陳列・管理」「クリンリネス」「接客・販売」「発注」「帳票・現金管理」「点検・防犯」の計6つのサブ区分を設定
	クリンリネス	
	接客・販売	
	発注	
	帳票・現金管理	
	点検・防犯	
店舗マネジメント	店舗マネジメント	<ul style="list-style-type: none"> 店舗全体に関わる業務の企画・立案または管理・運営に関する仕事 コンビニエンスストアの店長または店長代理クラスの仕事

3. 2. 4 二次調査について

二次調査は、一次調査で作成した職業能力評価基準（調査原案）の妥当性を検証し、その汎用性を高めることを目的として実施した。

一次調査はフランチャイズ本部にヒアリングして作成したが、実際の活用を想定するのは個々のフランチャイズ加盟店舗である。このため、店舗オーナーの意見を踏まえて原案を修正すべく、フランチャイズ本部2社のご協力を得て、加盟店3店舗をご紹介いただきヒアリングを実施した。

ア) 調査の方法と内容

調査は、平成19年6月～7月にかけて、一次調査結果をベースに予め作成した調査原案に対し、実作業との適合性や汎用性の観点から追加・修正等のご意見を伺うヒアリング形式で実施した。併せて、関連する資格・検定、人材育成上の課題、職業能力評価基準の活用方法等について、アンケート形式により調査を実施した。

<主な調査項目（二次調査）>

- ①職業能力評価基準（調査原案）の妥当性（職種・職務、ユニット等の括り方・記述の仕方）
- ②レベル区分とキャリアルートの考え方
- ③コンビニエンスストア業の現状と課題及び人材育成の方向性
- ④職業能力評価基準の活用方法 等

イ) 調査結果の概要

一次調査で作成した職種・職務区分等の大枠については、個々の加盟店舗の側でも違

和感等の意見は出されず、ほぼ了解が得られた。そのうえで、ヒアリング結果を踏まえて、個々の評価基準の内容や文言、レベル感について修正を行った。

調査結果は第3回委員会に報告のうえ審議し、最終案の取りまとめに至った。

第4章 職業能力評価基準の特徴と枠組み

前章までコンビニエンスストア業を取り巻く現状と課題及び委員会での活動経過を詳しく見てきた。本章では、今回作成した職業能力評価基準の特徴や枠組み、全体構成等について説明する。

4. 1 職業能力評価基準作成の考え方と全体構成

4. 1. 1 職業能力評価基準の特徴と枠組み

(1) 職業能力評価基準の特徴

「職業能力評価基準」とは、「企業や団体において、①労働者が発揮することを期待される仕事上の成果につながる行動と、②そのために必要な技能・技術及び知識を職務別に記述したもの」である。

第1章でも述べたとおり、労働移動が活発化する中、企業の人材ニーズと労働者の職業能力とを適切にマッチングさせるためには、双方が“共通言語”として理解でき、内外の労働市場で職業能力を適正に評価できる“ものさし”としての職業能力評価基準が不可欠となる。

そこで、この職業能力評価基準は、企業や団体で実際に求められる実践的な職業能力を具体的に記述しており、個々の企業によって異なる職務構成や労働者一人ひとりの職務内容に柔軟に対応できるような枠組みとなっている。特徴としては、以下の4点を挙げることができる。

- a) 複数の企業に対してヒアリング調査及びアンケート調査を行い、業界が求める人材ニーズを踏まえて作成していること
- b) 仕事を効果的、効率的に遂行するために保有すべき「知識」にとどまらず、求められる「技能・技術」及び「成果につながる行動」を具体的に記述していること
- c) 仕事の内容を一定の単位（能力ユニット）ごとに細分化し、それらを組み合わせることで、企業ごとの職務構成や労働者一人ひとりの多様な職務内容に対応できること
- d) 職業能力を評価する基準であると同時に、キャリア形成や能力開発の指針として活用できること

(2) 職業能力評価基準の枠組み

職業能力評価基準は、「企業にはどのような仕事があり、それらはどのような内容なのか」を明らかにするために企業調査による職務分析を行い、このデータを基にして「その仕事を遂行するために必要な職業能力」を整理したうえで記述している。

しかし、個々の企業の職務構成や、労働者一人ひとりが担っている職務内容は一律ではなく、それらを一律に記述することは困難である。

そこで、仕事の内容を、「職種」→「職務」→「課業」と細分化し、課業ごとに求められる職業能力を記述している。本基準では、この能力記述の単位を「能力ユニット」と呼ぶこととし、「共通能力ユニット」と「選択能力ユニット」の2種類を設定している。

また、能力ユニットをさらに数項目の「能力細目」に細分化したうえで、「職務遂行のための基準」と「必要な知識」を記述している。このように、職業能力評価基準は図表4-1（次頁）のような階層をもって枠組みが構成されている。

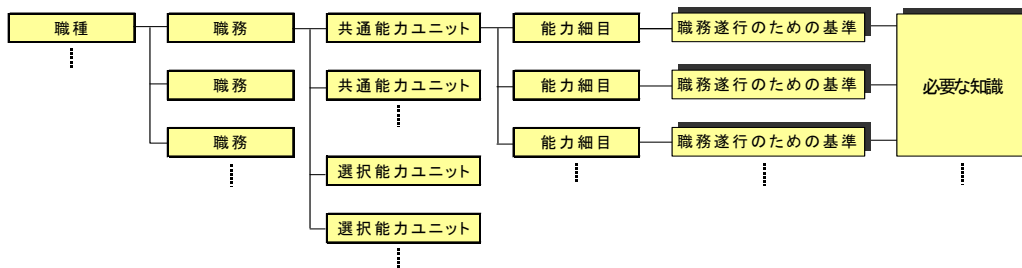
(3) 職業能力評価基準で用いる用語の定義

本基準で用いる用語の定義は、以下のとおりである。

<p>○職種 仕事の内容や性質が類似している「職務」を括ったもの。</p> <p>○職務 概ね1人の労働者が、責任をもって遂行すべき精神的、肉体的活動を要する仕事の集まりのことを指し、1つもしくは複数の「課業」から構成される。</p> <p>○能力ユニット 仕事を効果的、効率的に遂行するために必要な職業能力を、概ね「課業」単位で括ったものである。「能力ユニット」には、以下の2種類があり、各々の「能力ユニット」は原則として複数の「能力細目」から構成されている。 ①共通能力ユニット……職務の別によらず、職種に共通して求められる能力。 ②選択能力ユニット……各職務の遂行のために固有に求められる能力。</p> <p>※課業とは、企業・団体の組織活動に必要な機能や役割を個々の労働者に割り当てる際に、有意義に分割しうる最小の活動単位のこと。単なる「作業」や「動作」ではなく達成すべき目的があり、それ自体が仕事として1つのまとまりをもっている。</p> <p>○能力細目 「能力ユニット」の内容をさらに細分化したもので、概ね「作業」単位で括った能力の要素を表している。</p> <p>○職務遂行のための基準 その「能力細目」の仕事を実際に遂行できるか否かの判断基準となる典型的な行動例や技能・技術を列挙したもの。いわゆる「コンピテンシー」と呼ばれる行動特性・思考特性をも含んだ内容となっている。</p> <p>○必要な知識 その「能力ユニット」に対応する課業を遂行するために、前提として必要となる知識を表している。</p>
--

なお、ここでは「仕事」という用語を、「期待される成果をあげるために、労働者が精神的、肉体的労力を投入する過程」という一般的な意味で用いている。

図表 4-1 職業能力評価基準の枠組み



4. 1. 2 職業能力評価基準の全体構成

(1) 職業能力評価基準の全体像と対象職務（様式1）

図表 4-2 は、今回作成した職業能力評価基準で対象としたすべての職種・職務を一覧形式で示したものであり、様式1と呼ばれる（その作成経過は前章を参照）。なお、表中の空白部分は通常の場合に実在者を想定しない領域である。

図表 4-2 コンビニエンスストア業における職業能力評価基準の全体構成（様式1）

職種	職務	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4
		新人スタッフ	中堅スタッフ	ベテラン・スタッフ	店長・店長代理
店舗 オペレーション	商品陳列・管理				
	クリンリネス				
	接客・販売				
	発注				
	帳票・現金管理				
	点検・防犯				
店舗 マネジメント	店舗マネジメント				

(※)フランチャイズのコンビニエンスストア店舗を念頭において設定した職種・職務区分である。

店舗オーナーの経営方針により職種・職務やレベルの広がりや上図と異なる場合がある。例えば、オーナー自ら店舗管理を行う場合には、「店舗マネジメント(レベル4)」の仕事を行う被雇用者は存在しないことになる。また、「発注」等の仕事はオペレーション・スタッフには行わせない場合もある。

店長はマネジメントだけに特化するわけではなく、オペレーションの仕事も兼務する場合がほとんどである。

(2) 職業能力評価基準におけるレベル区分の考え方

職業能力評価基準では、能力の発展段階に着目して、レベル1からレベル4まで4段階のレベルに区分している（図表 4-3）。おおむねレベル1～レベル3が店舗スタッフに、レベル4が店長または店長相当の職位にそれぞれ相当する。

図表 4-3 レベル区分の考え方

レベル	レベル区分の目安
レベル4	[店長または店長代理が勤まるレベル] ・ コンビニエンスストアの管理運営責任者として、店舗運営に関する総合的な判断を行うことができる
レベル3	[ベテランスタッフとして売上拡大や従業員教育に貢献できるレベル] ・ 発注・接客・販売促進等を通じてコンビニエンスストアの売上拡大に貢献するとともに、新規従業員の教育・指導の役割等を担うことができる
レベル2	[コンビニエンスストアの中堅スタッフとして、店内業務全体を一通りマスターしたレベル] ・ 商品管理、商品陳列、レジ接客、清掃などコンビニエンスストアにおける主要定例業務の全てを独力で遂行することができる
レベル1	[コンビニエンスストアの新人スタッフとして、業務を習得途上にあるレベル] ・ 商品陳列、レジ接客、清掃などコンビニエンスストアにおける基礎的な業務を習得し、指示・助言を踏まえて確実に遂行することができる

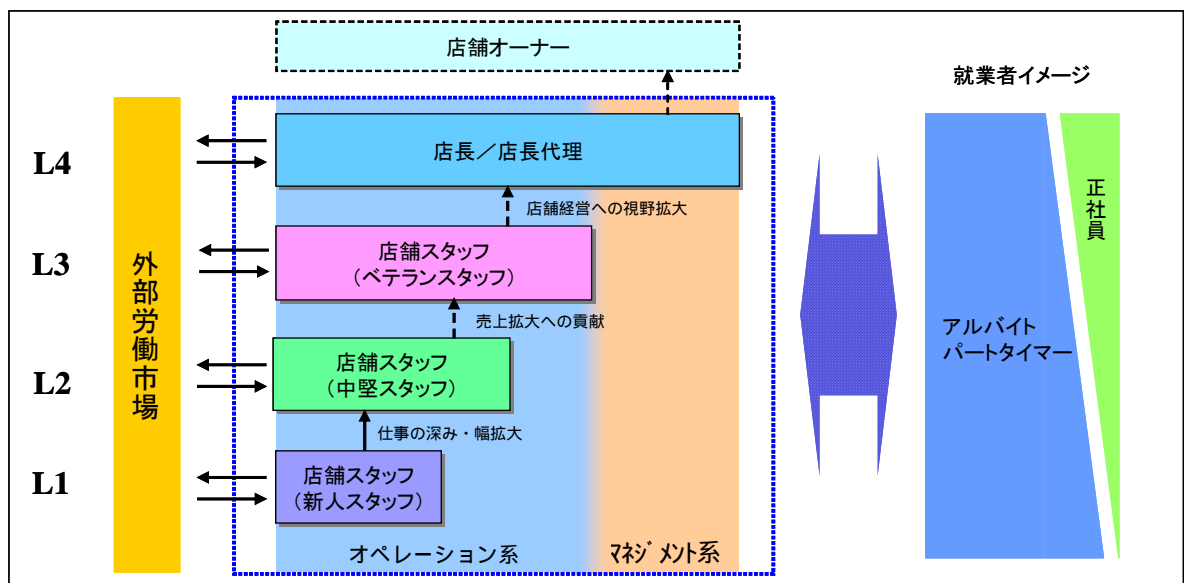
(3) 職業能力評価基準におけるキャリア形成の例

また、本基準では労働者のキャリア形成の参考として、コンビニエンスストアの店舗で一般的と思われる「キャリアルート」の例示を作成した（図表 4-4）。

店舗入店時は経験者を除き、清掃、レジ応対を中心とした仕事を担当しながら店内業務全体を習得する（レベル1）。コンビニエンスストアは小規模店舗なので店長を含めスタッフ数名で切り盛りしており、早い段階から仕事の深みと幅の拡大を求められる（レベル2）。さらに、店舗オーナーの経営方針によっては、発注や販促活動等を通じて売上拡大に貢献できる人材（レベル3クラス）や、オーナーに代わって店舗管理を任される店長（レベル4クラス）が存在する。また、少数だが、店舗で一定の経験を積んだのち、フランチャイズ本部に正社員として採用される場合もある。

なお、上記のようにコンビニエンスストア内に長期間留まって直線的なキャリア形成を行うケースは必ずしも多くなく、外部労働市場からの入職・離職が頻繁に発生している。

図表 4-4 キャリア形成の例



4. 1. 3 職種別能力ユニット一覧と職業能力評価基準の様式

(1) 職種別能力ユニット一覧（様式2）

職業能力評価基準では、個々の企業の職務構成や労働者一人ひとりの職務内容の違いを「能力ユニット」の組み合わせにより反映できるように、「職種別能力ユニット一覧」（様式2）という形で示している（図表4-5）。

前述の共通能力ユニット（すべて選択）と選択能力ユニット（必要に応じて1つもしくは複数個を選択）との組み合わせにより、個々の労働者の職務内容に応じた職業能力評価基準とすることができる。

なお、各能力ユニットには、以下の考え方で固有の番号を付している。

業 種	選択区分	能力ユニット	レベル区分
連番の数字2桁で表記（コンビニエンスストア業は35）	英大文字1桁で表記 C（共通能力ユニット） S（選択能力ユニット）	選択区分内で連番の数字3桁で表記（001～999）	英大文字Lに続けて当該ユニットの範囲を数字2桁で表記 例：L11（レベル1） 例：L34（レベル3～4）
＜例＞ 職業意識の形成（レベル1）		35C001L11	
レジ接客対応（レベル2）		35S014L12	

図表4-5 職種別能力ユニット一覧（様式2）の例

職種名	店舗マネジメント
定義	店舗全体に関わる業務の企画・立案または管理・運営に関する仕事。（コンビニエンスストアの店長または店長代理クラスの仕事） 店舗全体のマネジメントに関わる「店舗マネジメント」職務に整理。

<共通能力ユニット>

職務	能力ユニット名	L1	L2	L3	L4
		新人スタッフ	中堅スタッフ	ベテラン・スタッフ	店長・店長代理
全職務共通	コンプライアンス				35C012L44
	チームワーク				35C013L44
	コミットメント				35C014L44
	業務改善・効率化				35C015L44
	お客様満足の推進				35C016L44

<選択能力ユニット>

職務	能力ユニット名	L1	L2	L3	L4
		新人スタッフ	中堅スタッフ	ベテラン・スタッフ	店長・店長代理
店舗マネジメント	店舗管理				35S034L44
	予算・営業計画作成				35S035L44
	従業員採用・教育				35S036L44

(2) 能力ユニット別職業能力評価基準（様式3）

職業能力評価基準（様式3）は、能力ユニット単位で記述されているが、1つの能力ユニットは複数の「能力細目」から構成され、仕事のフローに沿ってそれらを設定している。

また、職業能力評価基準では能力細目ごとに「職務遂行のための基準」を記述。さらに、当該能力ユニットごとに「必要な知識」を整理している。前者は、技能・技術に加えて、いわゆるコンピテンシーを含んだ基準であり、評価の見極めとなるような典型的な職務行動例を列挙している。また、後者は、職務遂行の前提として理解しておくべき項目を列挙している（図表4-6）。

図表4-6 能力ユニット別職業能力評価基準（様式3）の例

レベル1 新人スタッフ	レベル2 中堅スタッフ	レベル3 ベテランスタッフ	レベル4 店長・店長代理
ユニット番号 35S036L44			
選択 能力ユニット	能力ユニット名	従業員採用・教育	
	概要	採用計画を策定し、人材の採用・教育やワークスケジュールの策定等を的確に行う能力	
能力細目	職務遂行のための基準		
① 人材の採用	<ul style="list-style-type: none"> ○ オーナーを補佐し、店舗の業務量、繁忙の程度、現在のスタッフ数・能力レベル等を考慮して採用計画を立案している。 ○ 必要な仕事の種類やスキル、勤務時間帯を考慮しながら、学生、主婦、フリーターなど採用する人材属性を明確化している。 ○ 個店の状況に合わせて採用する人材の満たすべき要件や提示する賃金・労働時間等の条件を決めている。 ○ それぞれの媒体のコスト・採用実績等を考慮しながら、求人誌や折込広告への掲載、ハローワークを通じた求人、口コミによる求人など、募集媒体を戦略的に選定している。 ○ 面接において効果的な質問を行って本人の資質を見極め、採否の決定を行っている。 ○ 不採用となる応募者が潜在的な顧客であることを十分理解したうえで、丁寧に不採用通知を行っている。 		
② 人材教育	<ul style="list-style-type: none"> ○ 教育に関するFC本部作成マニュアルを活用し、責任をもって計画的に指導を行っている。 ○ 新人スタッフに対し、働くことの意義や心構え、身嗜みなど基礎的なことも含めて懇切丁寧に指導している。 ○ 「仕事ができるようになった」という達成感を積み重ねることができるよう、能力や意欲に応じて段階的に仕事を教えている。 ○ なかなか仕事を覚えられないスタッフに対しても粘り強く指導を行っている。 ○ 更なる商品知識の習得など自ら継続学習を行い模範を示すことで、スタッフの学習・成長意欲を喚起している。 		
③ ワークスケジュールの作成と管理	<ul style="list-style-type: none"> ○ 必要な業務に合わせた作業割当、人時生産性等を勘案しながら、オーナー等とも相談してシフト表を作成している。 ○ シフト表をベースに具体的な仕事内容や役割分担を決定し、個々のスタッフに説明して作業割当に基づいた業務を行っている。 ○ 作業割当を実行に移す中でムリやムダを見つけた場合には、放置することなく速やかに修正を行っている。 		
●必要な知識			
1. 店舗運営方針 ・FC本部の方針・計画 ・店舗オーナーの方針・計画 2. 人員計画 ・人員構成分析の方法（現状把握と将来予測）		4. 人材育成 ・育成方法（OJT、Off-JT、自己啓発） ・教育内容（態度・身嗜み、接客技術、レジ・機器操作方法、商品陳列、クリンliness等） ・FC本部のマニュアル 等	
3. 採用 ・採用計画 ・募集方法（求人誌、折込広告、張り紙等） ・選考方法・選考基準 ・労働契約・誓約書等の内容 ・法令知識（労働基準法、パートタイム労働法等）		5. ワークスケジュール ・作業分析・スキル分析 ・役割分担の設定 ・シフト表及びワークスケジュールの基本フォーマット等	

共通
店舗オペレーション
店舗マネジメント

4. 2 職務概要書

職業能力評価基準の付属資料として、利用者の利便性を考慮して対象職務ごとに「職務概要書」を作成している（図表 4-7）。1 職務に 1 枚のシートを作成し、職務の概要、仕事の内容、求められる経験・能力、関連する資格・検定等、労働省職業分類（小分類）との対応等を記述している。

図表 4-7 職務概要書の例

職種：店舗マネジメント	職務：店舗マネジメント
【概要】 店舗の予算・営業計画策定、売上・現金管理、設備管理、従業員採用・教育、労務管理など、店舗の運営管理全般に関する職務をいう。	
【求められる経験・能力】 店舗マネジメントとはコンビニエンスストア店長の仕事のことである。 その主な仕事内容は、店舗の予算・営業計画を立案し、自分とスタッフとの役割分担を定め、日々の店舗オペレーションの総合的な管理を行うことである。また、店舗スタッフの採用を行い、的確な動機付けを行うとともに、その育成を図ることも重要な仕事である。 発注、商品陳列、クレーム対応など、店長は店舗運営全体の責任者として、様々な問題への対応方針を判断し全体を統括することが求められる。ただし、通常、店長はマネジメント業務に特化しているわけではなく、自らも店舗スタッフとして日々のオペレーションに参画する。 このほか、フランチャイズ本部のスーパーバイザーと円滑なコミュニケーションを行う効果的な支援・情報を引き出したり、地域・近隣の住民との良好な関係を構築・維持したりすることも店長の重要な役割である。	
【求められる経験・能力】 (1) 店舗経営者が自ら店長を兼ねる場合と店長として雇用される場合とがある。後者の場合には、通常、店舗スタッフとしての十分な勤務経験または他店舗での店長経験が求められる。 (2) 店長は店舗の業務全体に責任を負う立場であり、幅広いスキルが求められる。その中には、計画の立案・実行能力、計数管理、顧客管理、設備管理などが含まれる。幅広い商品知識をもっていることも重要である。さらに、情報端末を使いこなすための基本的な IT スキルも必須である。 (3) ヒューマンスキルも店長にとって重要である。顧客と十分なコミュニケーションをとって、自店舗の「ファン」を創出することは店長の重要な役割である。また、スタッフに方針を示し、高いコミュニケーション能力とリーダーシップを発揮しながら全体を統率することが求められる。	
【関連する資格・検定等】 <ul style="list-style-type: none">・防火管理者（各都道府県の消防主管課、市町村の消防本部（消防署））・食品衛生責任者（社団法人日本食品衛生協会） など	
【労働省職業分類（小分類）との対応】 3 2 1 小売店主・支配人	

第5章 今後の課題と展望

5. 1 職業能力評価基準の活用・普及へ向けた取組み

今回作成した職業能力評価基準をいかに活用し、社会的に普及を図っていくか。このことが、今後の最大の課題といえよう。この点に関して、個々の企業における活用方法、業界団体としての活用方法、行政としての政策展開の3点に分けて列挙する。

5. 1. 1 個々の企業における活用方法

(1) 職業能力評価基準を活用する際の基本的な考え方

本基準は、コンビニエンスストア業界の代表的企業にヒアリングを行って作成したものであり、その中身は業界汎用性を意識したものとなっている。いわば、本基準はコンビニエンスストア業従事者の能力要件の「ディクショナリー（辞書）」のようなものである。企業で実際にこれを活用する際には、この「ディクショナリー」の中から必要な項目をピックアップして編集するなど、個々の実情に合わせてカスタマイズすることが必要となる。

カスタマイズに当たっての基本的な考え方は以下のとおりである。

a) 職務や能力ユニットの削除

自社に存在しない職務や能力ユニットがある場合、それらを削除する。

b) 職務や能力ユニットの追加

本基準にはない職務や能力ユニットが自社に存在する場合は、類似している職務や能力ユニットを参考に新たに作成する。

c) 職務や能力ユニットの組み替え

自社の職制や職務分担に合わせて本基準の職務や能力ユニットを組み替える。

d) レベル区分・段階の調整

本基準の4段階からなるレベル区分（L1～L4）を、自社の職位・職能等級等の段階に合わせて修正する。

(2) 職業能力評価基準活用のポイント

本基準の最大の活用用途は、店長や店舗スタッフの評価基準としての活用であろう。殆どの店舗では、従業員の時給引上げ時の判断等のため何らかの形で評価を行っていると思われるが、本基準を参考にしながら既存の評価基準を質・量ともにグレード・アップすることが可能である。

それ以外の場面での活用策としては、採用の際の指針としての活用や配置・育成の参考資料としての活用等が考えられるだろう。

a) スタッフの評価基準として活用する場合

本基準はコンビニエンスストア業の能力要件を網羅した「ディクショナリー」のようなものである。そこで、個々の店舗が本基準を参考に独自の評価基準を作成する際には、これをそのまま活用するのではなく、この「ディクショナリー」の中から自社の実情にマッチする項目を取捨選択して編集を行い、独自の評価基準を作り上げていく作業が必要になる。

なお、既に独自の評価基準をもっている企業にとっても、現在の評価基準を業界スタンダードの観点からメンテナンスするための材料として本基準を活用することができるだろう。

b) スタッフを採用する際の適性判断の基準として活用する場合

コンビニエンスストア業界は短期アルバイトやパートタイム勤務の労働者が多いのが特徴的であるが、こうした流動性の高い雇用形態の人材のスキル・チェックの基準としても活用できる。例えば、コンビニエンスストアでは接客スキルが特に重要と考えられるが、本基準の「接客」職務の選択ユニットを参考にスキルチェックシートを作成することができる。これにより、採用段階から能力の高いスタッフの見極めや店長候補としての採用など、採用後の人材活用の資料としても期待できるだろう。

このように、本基準をベースに適性判断基準を作成・活用することで、採用活動はより効果的なものとなることが期待される。

c) スタッフの配置の際の判断基準として活用する場合

比較的大規模なコンビニエンスストアにおいては多数のスタッフを配置する場合がある。この場合、本人の希望や人材の特性から主担当の配置を設定する場合もあるが、こうした人材と職務のマッチングがより効果的に行われるためには、職位及び職務ごとの能力要件が明らかになっていなければならない。本基準では、「職務遂行のための基準」と「必要な知識」を職務単位で明確化しているので、その活用によりミスマッチを減少させることが期待できる。

d) スタッフの能力開発の指針として活用する場合

職業能力評価基準は、スタッフのキャリア形成や能力開発の指針としても活用できるよう、キャリア形成をも踏まえて作成している。このため、例えば、本基準を参考として育成プログラムや教育訓練カリキュラムを作成することも可能となろう。また、職業能力評価基準を広く従業員に公開し、これを踏まえて上司が随時助言や指導を行うことにより、スタッフの主体的な能力開発を促す効果も期待される。

人材育成に際して重要なのは、本人が自分に不足している知識やスキルを自覚することである。特に、誰しも勤務経験が長くなると、本当は十分スキルアップしていないにもかかわらず「自分はきちんとできている」という思い込みが強くなる傾向がある。こうした事態を避けるためには、従業員が一定期間ごとに自分のスキルを客観的にチェックできる仕組みがあることが望ましい。そのような仕組

みを念頭に、本基準の活用例の一つとして、従業員が自分のスキルを自己チェックできるシートを作成した（章末の囲み参照）。

上記のほかにも、スタッフの時給決定の基準として活用するなど、様々な活用方法が考えられる。いずれの場合にせよ、自社の業務実態に沿ってうまくカスタマイズすることが効果的な活用のためのポイントとなろう。

5. 1. 2 業界団体としての活用方法

コンビニエンスストア店舗には、必ずしも十分教育マニュアルが整備されていないところも多い。こうした問題は個々の店舗だけの努力ではなかなか解決しきれない課題であり、今後、業界団体と各フランチャイズ本部とが協働で、本基準をマニュアル作成のための材料として普及促進を図っていくこと等も期待される。

5. 1. 3 行政としての政策展開

職業能力評価基準が社会に普及していくためには、まず何よりも本基準を広く世間一般に周知することが必要である。そのうえで、行政サイドに対しては、例えば以下のような国を挙げての取組みが期待される。

(1) 職業能力評価ツールの開発とハローワーク等における活用

本基準を土台とした職業能力評価ツールを開発・活用することによって、ハローワーク等の労働力需給調整機関において、円滑な就職に結びつくよう、労働者と企業の双方が職業能力を明確に示すことができるようになること。

(2) 公共職業訓練のコース設定への反映

公共職業訓練の対象者の能力レベル表示や修了時の能力評価に職業能力評価基準や上記の職業能力評価ツールが活用されること。また、公共職業訓練のコースの設定や見直しに際して、職業能力評価基準の内容が反映されること。

(3) その他

例えば、インターネット上で職業能力評価基準を公開すること、ジョブカフェ（都道府県が設置する若年者のためのワンストップサービスセンター）やキャリア・コンサルタントによるコンサルティングの充実に活用すること、なども職業能力評価基準の活用・普及に資するものと考えられる。

さらに、現行の技能検定制度をより活用しやすくするための材料としての活用も期待されるだろう。

5. 2 職業能力評価基準の維持・管理のための仕組みづくり

職業能力評価基準は、その時々を経営環境において求められる能力要件を的確に整

理したものでなければならない。技術革新や規制緩和等により市場環境が変化すれば、求められる能力要件も変化する。今回作成した職業能力評価基準は、現時点での実情を最大限踏まえて作成しているものの、とりわけライフスタイルの変化等の影響を大きく受けるコンビニエンスストア業の場合、店舗形態（勤務時間、商品構成等）が大きく変化する可能性もあり、それらにより求められる能力要件も変化する事が予想されることである。

こうした状況の中で、職業能力評価基準の活用・促進を図ることと並んで、メンテナンスの仕組みを整備していくことも極めて重要な課題といえる。

5. 3 職業能力評価制度の整備に向けた更なる取組み

第1章でも述べたとおり、今回作成した職業能力評価基準は、社会基盤としての職業能力評価制度の整備・構築に向けた第一歩である。

今後、本基準の幅広い活用と政策への展開を通じて、社会基盤としての職業能力評価制度の整備・構築が図られること、そして、労働者一人ひとりの能力が適正に評価され、将来に向けたキャリア形成の目標が描ける“能力が見える社会”が実現することが切に期待される。

以 上

「職業能力評価基準」を活用してコンビニエンスストアのスタッフ教育に展開する方法（一例）

背景・問題意識


- ・ コンビニエンスストアは人材の流動化が激しく、入店した初期段階に教育が重点的に行われています。入店後本人にやる気と適性があり定着した人材はベテランスタッフとして重用されていると思われませんが、勤務期間が長くなると、個人差はあるものの「自分はきちんと仕事ができている」という思い込みに陥る場合もあります。
- ・ ベテランスタッフは、店長不在時には店長を兼ねていることがあります。ベテランスタッフを指導できる方は限られ、「指導」というより本人の「気づき」を促すほうが効果的です。
- ・ 昨今、コンビニエンスストアに対するお客様の要望レベルが上がっており、無理な要求でもきちんと対応できるスキルやストレスをためない気持ちの切り替えがスタッフには求められています。この点はベテランスタッフといえども、日々気をつけなければならない点と考えられます。本人に「気づき」を与えるに当たっては、こうした点も考慮に入れる必要があります。

「職業能力評価基準」を基にした自己チェックシートの作成・活用

- ・ 「職務遂行基準」を元に、振り返りのためのチェックシートの作成及び活用を提案します。
- ・ 対象者
ベテランスタッフ（本基準でいう「レベル3」程度に相当）
- ・ チェックする区分（様式2の職務区分と概ね対応させています）
共通項目（仕事に対する基本的な取組姿勢）
商品陳列・管理
クリンリネス
接客・販売
発注
- ・ チェックシート
チェックシートは短時間に行えること、判断に迷わないように作成することが重要となります。この目的にかんがみ、職業能力評価基準をそのままチェックに用いるのではなく、必要な項目のみ抜粋・編集します。抜粋・編集に当たっては、店舗ごとに（＝店舗経営者の考えに基づいて）作成することが望まれます。
次のページに例を示します。

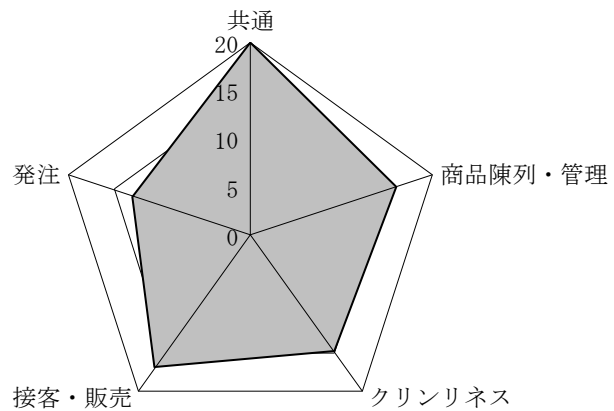
図表 5-1 ベテランスタッフのためのセルフチェックシート例

区分	No.	チェック内容	評価/点
共通項目	1	店舗の中核スタッフとしての自覚をもち、主体的に行動している	/
	2	敬語、お辞儀、挨拶等をマスターし、的確な立ち振る舞いを行っている	/
	3	他のスタッフと本音でやり取りできる信頼関係を構築している	/
	4	常にお客様の立場に立って、誠心誠意対応している	/
	5	常に同じサービスが提供できるよう気持ちをコントロールしている	/
			小計①
商品陳列・管理	6	効率的なオペレーション、商品の廃棄ロス削減に努めている	/
	7	どのような陳列が効果的か検討している	/
	8	季節や天候等を考慮して機敏に陳列を工夫している	/
	9	エコロジーの点からレジ袋を削減できるよう工夫している	/
	10	他のスタッフの作業をチェックし、必要に応じて指導している	/
			小計②
クリンリネス	11	店舗スタッフの作業分担(誰に、いつ、何をさせるのか)を予定している	/
	12	きれいな店舗かどうか清掃基準と照らし合わせてチェックしている	/
	13	清掃に熱中するあまり、接客に支障が出ないように注意している	/
	14	清掃中でも、お客様の動き、しぐさからスタッフへのサインをチェックしている	/
	15	循環型社会を目指し、4R(リフーズ、リデュース、リユース、リサイクル)を実践している	/
			小計③
接客・販売	16	お客様を待たせることがないように、スタッフなど準備を整えている	/
	17	新しい商品・サービスについても説明できるように継続的に情報収集している	/
	18	クレームは、お客様の納得が得られるように誠意を持って対応している	/
	19	年間スケジュールに基づいて販促活動を具体化している	/
	20	お客様の要望や不満を検討し、店長に具体的な提案を行っている	/
			小計④
発注	21	売上拡大が見込まれる商品の情報収集を行い、発注につなげている	/
	22	商品のライフサイクルを把握し、適切に発注している	/
	23	客層の変化、嗜好の変化をチェックし、品揃えや発注を工夫している	/
	24	欠品と廃棄ロスのバランスをとった発注をしている	/
	25	情報収集から仮説を立てて発注し、検証している	/
			小計⑤
		合計(①+②+③+④+⑤)	点

- ・ 評価の区分、配点は下記の通り 
- A : よくできている/完璧にこなしている ⇒ 4 点
- B : できている/している ⇒ 3 点
- C : あまりできていない/していない ⇒ 0 点

【参考】セルフチェックに基づくレーダーチャート作成例は下記の通り

区分	点
共通	20
商品陳列・管理	16
クリンリネス	15
接客・販売	17
発注	13
合計	81



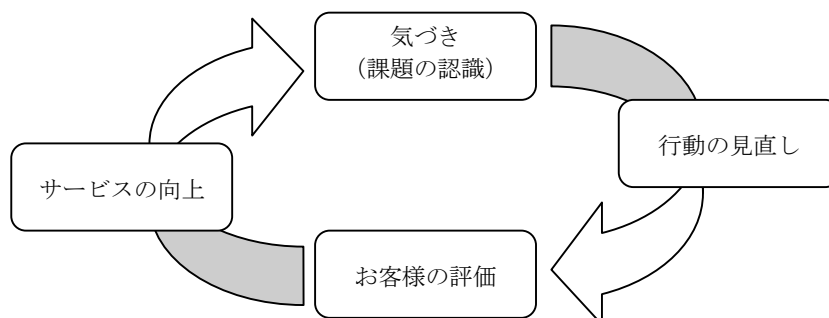
セルフチェックシートの活用手順

手順1：導入

- ・ 多様な仕事があるコンビニエンスストアにおいても、ベテランスタッフになれば店長同等の業務を担当していることが予想されます。ベテランスタッフにとっては「何を今更」というように否定的な意見が出るのが想定されますが、あくまでもセルフチェックであることを強調してください。
- ・ チェックを行う理由付けは、「新人スタッフを教育する前に念のためチェックしてほしい」「お客様の期待するサービスレベルは上がっていることを再認識してほしい」など必要性も付け加えてください。

手順2：目的

- ・ セルフチェックの大きな目的の一つは「気づき」にあります。本人が再認識により初心に戻り、行動（オペレーション）を、マニュアルや職務遂行の基準に照らし合わせて振り返ることが期待されます。



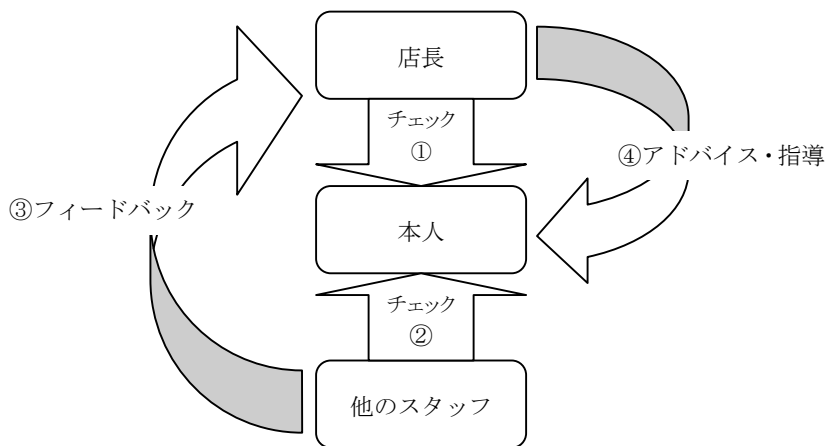
- ・ ここで重要なことは、認識していても行動を変えなければ何も変わりません。お客様が「良いサービスだ」「変わったな」と気づいてくれるレベルまで引き上げることが望まれます。

手順3：チェックの実施

- ・ 事前に店長等より目的を説明しておき、チェックシートを用いてセルフチェックを行います。
- ・ チェックがいい加減にならないように、忙しい時間帯を避けて行ってください。

手順4：チェック結果の活用

- ・ 本人の振り返りが重要なので、点数を聞くようなことはせず、行ったことの確認にとどめてください。
- ・ 可能であればセルフチェックから一歩進めて、①本人以外上司に当たる店長、②お客様の立場から他のスタッフもチェックし、③他のスタッフの評価を店長が確認した後、④本人にその内容を適切にアドバイス・指導ができれば、より一層のレベル向上が期待できるでしょう。

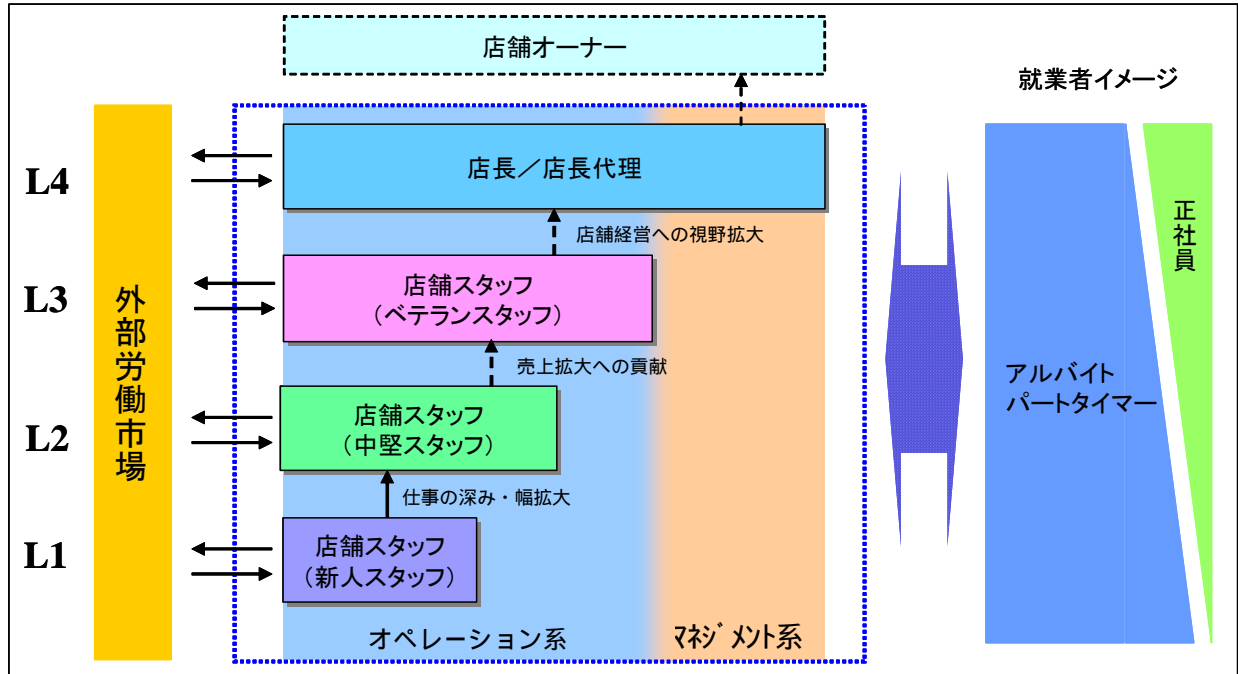


**「コンビニエンスストア業」
職業能力評価基準**

1. 職業能力評価基準におけるレベル区分の考え方

レベル	レベル区分の目安
レベル4	<p>[店長または店長代理が勤まるレベル]</p> <ul style="list-style-type: none">● コンビニエンスストアの管理運営責任者として、店舗運営に関する総合的な判断を行うことができる
レベル3	<p>[ベテラン・スタッフとして売上拡大や従業員教育に貢献できるレベル]</p> <ul style="list-style-type: none">● 発注・接客・販売促進等を通じてコンビニエンスストアの売上拡大に貢献するとともに、新規従業員の教育・指導の役割等を担うことができる
レベル2	<p>[コンビニエンスストアの中堅スタッフとして、店内業務全体を一通りマスターしたレベル]</p> <ul style="list-style-type: none">● 商品管理、商品陳列、レジ接客、清掃などコンビニエンスストアにおける主要定例業務の全てを独力で遂行することができる
レベル1	<p>[コンビニエンスストアの新人スタッフとして、業務を習得途上にあるレベル]</p> <ul style="list-style-type: none">● 商品陳列、レジ接客、清掃などコンビニエンスストアにおける基礎的な業務を習得し、指示・助言を踏まえて確実に遂行することができる

2. コンビニエンスストア業におけるキャリア形成の例



3. コンビニエンスストア業における職業能力評価基準の全体構成(様式1)

職 種	職 務	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4
		新人スタッフ	中堅スタッフ	ベテラン・スタッフ	店長・店長代理
店舗 オペレーション	商品陳列・管理				
	クレンリネス				
	接客・販売				
	発注				
	帳票・現金管理				
	点検・防犯				
店舗 マネジメント	店舗マネジメント				

©厚生労働省

(※)フランチャイズのコンビニエンスストア店舗を念頭において設定した職種・職務区分である。

店舗オーナーの経営方針により職種・職務やレベルの広がりや上図と異なる場合がある。例えば、オーナー自ら店舗管理を行う場合には、「店舗マネジメント(レベル4)」の仕事を行う被雇用者は存在しないことになる。また、「発注」等の仕事はオペレーション・スタッフには行わせない場合もある。

店長はマネジメントだけに特化するわけではなく、オペレーションの仕事も兼務する場合がほとんどである。

4. 職種別能力ユニット(様式2)

コンビニエンスストア業「店舗オペレーション職種」能力ユニット一覧(様式2)

職種名	店舗オペレーション
定義	販売、清掃、商品管理など、日常的な店舗運営を推進する仕事。(コンビニエンスストアの一般スタッフの仕事) 「店舗オペレーション」の1職務を設定。(「商品陳列・管理」「クリンリネス」「接客・販売」「発注」「帳票・現金管理」「点検・防犯」の計6つのサブ区分を設定)。

<共通能力ユニット>

職務	能力ユニット名	L1	L2	L3	L4
		新人スタッフ	中堅スタッフ	ベテラン・スタッフ	店長・店長代理
全職務共通	職業意識の形成	35C001L11	35C002L23		
	規律遵守	35C003L11	35C004L22	35C005L33	
	チームワーク	35C006L11	35C007L22	35C008L33	
	お客様満足の推進	35C009L11	35C010L22	35C011L33	

<選択能力ユニット>

職務	能力ユニット名	L1	L2	L3	L4
		新人スタッフ	中堅スタッフ	ベテラン・スタッフ	店長・店長代理
店舗オペレーション	商品陳列・管理	商品陳列・管理	35S001L11	35S002L22	
		廃棄商品処理	35S003L11	35S004L22	
	クリンリネス	店内清掃	35S005L11	35S006L22	
		機器清掃	35S007L11	35S008L22	
		店舗周辺清掃	35S009L11	35S010L22	
		ゴミ・リサイクル処理等	35S011L11	35S012L22	
	接客・販売	レジ接客対応	35S013L11	35S014L22	
		各種レジ受付業務	35S015L11	35S016L22	
		簡易調理	35S017L11	35S018L22	
		お客様説明	35S019L11	35S020L22	
		クレーム対応	35S021L11	35S022L22	
		販促活動		35S023L22	35S024L33
	発注	発注	35S025L11	35S026L22	35S027L33
	帳票・現金管理	帳票・現金管理		35S028L22	35S029L33
	点検・防犯	機器点検	35S030L11	35S031L22	
		防犯・犯罪対策	35S032L11	35S033L22	

コンビニエンスストア業「店舗マネジメント職種」能力ユニット一覧(様式2)

職種名	店舗マネジメント
定義	店舗全体に関わる業務の企画・立案または管理・運営に関する仕事。(コンビニエンスストアの店長または店長代理クラスの仕事) 店舗全体のマネジメントに関わる「店舗マネジメント」一職務に整理。

<共通能力ユニット>

職務	能力ユニット名	L1	L2	L3	L4
		新人スタッフ	中堅スタッフ	ベテラン・スタッフ	店長・店長代理
全職務共通	コンプライアンス				35C012L44
	チームワーク				35C013L44
	コミットメント				35C014L44
	業務改善・効率化				35C015L44
	お客様満足の推進				35C016L44

<選択能力ユニット>

職務	能力ユニット名	L1	L2	L3	L4
		新人スタッフ	中堅スタッフ	ベテラン・スタッフ	店長・店長代理
店舗マネジメント	店舗管理				35S034L44
	予算・営業計画作成				35S035L44
	従業員採用・教育				35S036L44

5. 能力ユニット別職業能力評価基準(様式3)

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35C001L11

共通
能力ユニット

能力ユニット名	職業意識の形成
概要	仕事を通じて働く意義や仕事に対する責任感を体得し、職業意識を確立していくために必要な取組姿勢

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①職業意識の形成	<ul style="list-style-type: none"> ○ 働いて賃金をもらうことに伴う責任や厳しさを理解し、緊張感をもって仕事に取り組んでいる。 ○ チームの一員として協力し合うことの意義や必要性を理解している。 ○ 勤務時間中は公私の区別をきちんとつけている。 ○ 些細なことであっても仕事の中に興味や面白味を見つけられるよう、積極的な姿勢で取り組んでいる。 ○ 安易な遅刻・欠勤でシフトに穴を開けると周囲に大きな迷惑がかかることを十分認識して行動している。
②仕事への責任感	<ul style="list-style-type: none"> ○ 自分が担当する仕事の範囲を正しく把握している。 ○ 一旦引き受けたことは正当な理由なく途中で投げ出さず、やり遂げている。 ○ しなければならない手続きや手間を故意に省くことなく、指示されたとおりにきちんと仕事を遂行し、終了後はオーナー・店長に完了報告を行っている。
③スキル・アップへの取組	<ul style="list-style-type: none"> ○ マニュアルどおりにできない仕事を習得するよう自分なりに努力している。 ○ 店長や上位者からの指示や助言を素直に受け止め、指示通りできるよう取り組んでいる。 ○ 分からないことはそのまま放置せず、必ず自分から周囲に質問して習得している。

●必要な知識

<p>1. 担当する仕事の範囲・内容等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕事の範囲 ・他のスタッフとの関係 ・仕事の進め方・手続き ・期待される達成水準 等 <p>2. マニュアルの所在及び内容</p>	
---	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35C002L23

共通
能力ユニット

能力ユニット名	職業意識の形成
概要	仕事を通じて働く意義や仕事に対する責任感を体得し、職業意識を確立していくために必要な取組姿勢

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①職業意識の形成	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店舗の中核スタッフとしての自覚をもち、単に言われたことをやるだけでなく主体的に売上拡大に貢献しようという意識で改善提案等を積極的に行っている。 ○ コンビニエンスストアの仕事を通じて自らの適性を省察し、自分なりに今後のキャリアの方向性を考えている。 ○ 漫然と働くことなく将来の目標を定め、目標達成に至る道筋の中に今の仕事を位置づけて取り組んでいる。 ○ 今まで経験したことがない仕事や苦手な種類の仕事についても積極的な姿勢で取り組んでいる。
②仕事への責任感	<ul style="list-style-type: none"> ○ 自分が担当する仕事の内容及び手続き、注意事項等を正しく把握している。 ○ 繁忙期やお客様から苦情を受けた場合など、困難な状況でも常に誠実に職務を全うするよう努めている。 ○ 自分のミスや失敗について他に責任転嫁するような言動は行わない。 ○ 自分の欠勤等で周囲に迷惑がかからないよう、心身の健康管理をしっかりと行っている。
③スキル・アップへの取組	<ul style="list-style-type: none"> ○ 苦手な仕事を克服するよう、必要な知識・スキルの習得に取り組んでいる。 ○ 新人スタッフ等にも実務指導や教育ができるレベルまで知識・技能を学んでいこうと取り組んでいる。

●必要な知識

<p>1. 担当する仕事の範囲・内容等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕事の範囲 ・他のスタッフとの関係 ・仕事の進め方・手続き ・期待される達成水準 等 <p>2. マニュアルの所在及び内容</p> <p>3. 自分の適性に関する自己認識</p>	
---	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35C003L11

共通
能力ユニット

能力ユニット名	規律遵守
概要	店舗スタッフとして、身嗜みや勤務時間、作業手順など店舗内の決められたルールを遵守する取組姿勢

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①ルールの遵守	<ul style="list-style-type: none"> ○ 出勤時間を厳守し、遅刻や欠勤の場合には必ず時間的余裕をもって事前に連絡している。 ○ 勤務時間中の態度・姿勢や現金・商品取扱時の注意事項など、店長より指示された基本ルールを遵守している。 ○ 未成年者への酒・タバコの販売禁止など接客販売上のルールを遵守し、自分で判断できないときは必ず上位者に相談している。 ○ 他の従業員がルール違反していることに気づいたときは、そのまま放置することなくオーナー・店長に報告・連絡・相談している。 ○ 現金や商品、情報等の管理の重要性を認識し、それらに関する不正が犯罪行為になることを理解している。
②身嗜みとマナー	<ul style="list-style-type: none"> ○ 周囲に不快感を与えないような身嗜みをしている。 ○ 店長や他の従業員に対して「おはようございます」「おつかれさまでした」「お先に失礼します」など初歩的な挨拶を欠かさず行っている。

●必要な知識

<p>1. 店舗の規則・各種マニュアル等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・勤務時間、欠勤等の就業ルール ・接客販売時の各種ルール(酒・タバコの販売等) ・商品取扱時の各種ルール(生鮮食品、日配品の取扱い方法等) ・清掃時の各種ルール(リサイクル、分別等) <p>2. 身嗜み、ビジネスマナーの基本</p> <ul style="list-style-type: none"> ・髪型、化粧、ひげ、アクセサリ、服装など身嗜みの基本 ・挨拶、敬語、お辞儀などビジネスマナーの基本 	
---	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35C004L22

共通
能力ユニット

能力ユニット名	規律遵守
概要	店舗スタッフとして、身嗜みや勤務時間、作業手順など店舗内の決められたルールを遵守する取組姿勢

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①ルールの遵守	<ul style="list-style-type: none"> ○ 出勤時間など決められた就業ルールを常に遵守している。 ○ 酒・タバコの販売、現金の取扱い、分別・リサイクルなど基本的な店舗ルールを把握し、これを遵守している。 ○ 新人スタッフからの基本的な質問に対して的確に回答し、自分でも分からないことはオーナー・店長に相談して解決を図っている。 ○ 他のスタッフがルール違反していることに気づいたときは、そのまま放置することなく本人に直接指摘したりオーナー・店長に報告・連絡・相談したりしている。
②身嗜みとマナー	<ul style="list-style-type: none"> ○ 特定の客層だけでなく、子供からお年寄りまで幅広い客層に対して不快感を与えないような身嗜みをしている。 ○ 言葉遣いや態度に気を配り、丁寧な態度で周囲と接している。 ○ お客様に応じた話し方や言葉遣いができ、相手に不快感を抱かせないような対応を行っている。 ○ 勤務時間外であっても店舗近隣で周囲に不快感を与えるような行動をとらないよう、日頃から気をつけている。

●必要な知識

<p>1. 店舗の規則・各種マニュアル等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・勤務時間、欠勤等の就業ルール ・接客販売時の各種ルール(酒・タバコの販売等) ・商品取扱時の各種ルール(生鮮食品、日配品の取扱い方法等) ・清掃時の各種ルール(リサイクル、分別等) <p>2. 身嗜み、ビジネスマナーの基本</p> <ul style="list-style-type: none"> ・髪型、化粧、ひげ、アクセサリー、服装など身嗜みの基本 ・挨拶、敬語、お辞儀などビジネスマナーの基本 	
--	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35C005L33

共通
能力ユニット

能力ユニット名	規律遵守
概要	店舗スタッフとして、身嗜みや勤務時間、作業手順など店舗内の決められたルールを遵守する取組姿勢

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①ルールの遵守・指導	<ul style="list-style-type: none"> ○ 出勤時間など決められた就業ルールを遵守するとともに、新人スタッフ等に対して指導を行っている。 ○ 日常的な店舗オペレーションに関するルール全体を把握し、これに則って仕事を進めるとともに、周囲に対して指導や助言を行っている。 ○ ルール改定の必要など、気づいた点をオーナーや店長に積極的に提案している。 ○ 他のスタッフがルール違反していることに気づいたときは、そのまま放置することなく適切な形で注意している。
②身嗜みとマナー	<ul style="list-style-type: none"> ○ 頭髪、服装、化粧、ひげなど常に清潔な身嗜みに気を配り、新人など下位者に対して的確な指導を行っている。 ○ 敬語、お辞儀、挨拶等を通りマスターし、様々な場面での確かな立ち居振る舞いを行っている。

●必要な知識

<p>1. 店舗の規則・各種マニュアル等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・勤務時間、欠勤等の就業ルール ・接客販売時の各種ルール(酒・タバコの販売等) ・商品取扱時の各種ルール(生鮮食品、日配品の取扱い方法等) ・清掃時の各種ルール(リサイクル、分別等) <p>2. 身嗜み、ビジネスマナーの基本</p> <ul style="list-style-type: none"> ・髪型、化粧、ひげ、アクセサリー、服装など身嗜みの基本 ・挨拶、敬語、お辞儀などビジネスマナーの基本 	
--	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35C006L11

共通
能力ユニット

能力ユニット名	チームワーク
概要	店長・店舗スタッフと協力・連携しながら効率的に仕事を推進する能力と取組姿勢

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①チームワークの発揮	<ul style="list-style-type: none">○ 店舗スタッフの一員であることを自覚し、お客様最優先の行動がとれている。○ 他のスタッフの仕事にも気を配り、できるだけコミュニケーションをとって仕事を進めている。○ 分からないことは勝手に判断せず、必ず店長等に質問して解決を図っている。
②周囲との人間関係の構築	<ul style="list-style-type: none">○ 人にお願ひするときには丁寧な言葉遣いで依頼している。○ 周囲から質問や助言を求められた場合には快く対応している。○ 初対面の人の顔と名前を記憶するよう努力している。

●必要な知識

<ol style="list-style-type: none">1. 店舗スタッフの顔と名前、基本的な役割分担2. 自分の能力・権限でできることとできないことの把握3. 上司・同僚に質問しながら業務を遂行することの意義4. コミュニケーションの知識(話し方、言葉遣い等)<ul style="list-style-type: none">・敬語の基本・協力を依頼するときの話し方、反発を生み出しかねない話し方等	
---	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35C007L22

共通
能力ユニット

能力ユニット名	チームワーク
概要	店長・店舗スタッフと協力・連携しながら効率的に仕事を推進する能力と取組姿勢

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①チームワークの発揮	<ul style="list-style-type: none">○ 同僚とコミュニケーションをとり、互いに協力し合って仕事を進めている。○ 余力がある場合には進んで周囲の仕事を手伝っている。○ シフト交代の際、必要な連絡事項や注意事項を漏れなく正確に伝達している。○ 自分で解決できない問題を抱え込むことなく、オーナー・店長への報告・連絡・相談を速やかに行っている。
②周囲との人間関係の構築	<ul style="list-style-type: none">○ 担当する仕事には直接関係ない依頼であっても誠実に対応している。○ 日頃から言葉遣いや態度に気を配り、店長や同僚など周囲と友好的な人間関係を構築している。

●必要な知識

<ol style="list-style-type: none">1. 店舗スタッフの顔と名前、基本的な役割分担2. 自分の能力・権限でできることとできないことの把握3. 上司・同僚に質問しながら業務を遂行することの意義4. コミュニケーションの知識(話し方、言葉遣い等)<ul style="list-style-type: none">・敬語の基本・協力を依頼するときの話し方、反発を生み出しかねない話し方等	
---	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35C008L33

共通
能力ユニット

能力ユニット名	チームワーク
概要	店長・店舗スタッフと協力・連携しながら効率的に仕事を推進する能力と取組姿勢

能力細目	職務遂行のための基準
①チームワークの発揮	<ul style="list-style-type: none"> ○ ベテランスタッフとして他の従業員とのコミュニケーションに努め、協力的な環境の創出・維持に取り組んでいる。 ○ 仕事上役立つ情報を独り占めすることなく、周囲と共有している。 ○ 他のスタッフに対して仕事のコツを教えたり、指導助言を行ったりしている。
②周囲との人間関係の構築	<ul style="list-style-type: none"> ○ 他のスタッフと本音でやり取りができるような信頼関係を構築している。 ○ 店長等と日頃からコミュニケーションをとり、必要な情報を素早く入手できるような人間関係を構築している。

●必要な知識

<ol style="list-style-type: none"> 1. 店舗スタッフの顔と名前、基本的な役割分担 2. 自分の能力・権限でできることとできないことの把握 3. 上司・同僚に質問しながら業務を遂行することの意義 4. コミュニケーションの知識(話し方、言葉遣い等) <ul style="list-style-type: none"> ・敬語の基本 ・協力を依頼するときの話し方、反発を生み出しかねない話し方等 	
---	--

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35C009L11

共通
能力ユニット

能力ユニット名	お客様満足の推進
概要	お客様の立場に立った対応を行い、好感や信頼を構築する能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①接客サービス技術の習得	<ul style="list-style-type: none"> ○ 自分の接客態度いかんでお客様の店舗への信頼や満足が大きく左右されることを理解している。 ○ 敬語、マナー、商品知識など、お客様に的確に対応するために必要な知識の習得に取り組んでいる。 ○ 店長や他のスタッフから接客態度に関する注意や指導を受けた場合には、素直な態度で従っている。
②接客サービスの実践	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「いらっしゃいませ」「ありがとうございます(ございました)」「また、お越しくださいませ」等の基本的な接客対応を明るくハキハキした口調で行っている。 ○ お客様に対し、常に笑顔の対応ができています。 ○ お客様から質問や要望を受けた場合には、そのまま放置することなくマニュアル等に即して速やかに対応している。

●必要な知識

<p>1. ホスピタリティの理解</p> <p>2. 店舗の接客サービスに関する方針</p> <p>3. 接客態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接客対応時の基本動作やマナー ・挨拶 ・お辞儀 ・姿勢 ・その他 <p>4. 会話とコミュニケーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・敬語・言葉遣い ・話し方 ・会話のマナー ・クレーム時の対応方法 等 	<p>5. お客様の個人情報保護に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護法 等
---	---

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35C010L22

共通
能力ユニット

能力ユニット名	お客様満足の推進
概要	お客様の立場に立った対応を行い、好感や信頼を構築する能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①接客サービス技術の習得	<ul style="list-style-type: none"> ○ 身嗜みやマナーなどお客様を不快にすることがないように常に気を配っている。 ○ よりの確な接客対応ができるよう、敬語やマナーに磨きをかけたりベテラン・スタッフの接客態度を真似たりしている。 ○ マニュアル等の内容を理解し、日頃からお客様に好感をもってもらえるよう努めている。 ○ 外国語での対応が日常的に求められる場合には、オーナー・店長の指導に基づき初歩的なコミュニケーション・スキルの習得に取り組んでいる。(必要な店舗のみ)
②接客サービスの実践	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様に対し「いらっしゃいませ」等の基本挨拶に加え、「おはようございます」「おつかれさまでした」「お気をつけて」など工夫を加えた一言をかけることができています。 ○ 丁寧な言葉遣いで対応をするとともに、好感をもたれるような雰囲気を保っている。 ○ 新人スタッフに対して接客態度に関する助言を適切に行っている。

●必要な知識

<p>1. ホスピタリティの理解</p> <p>2. 店舗の接客サービスに関する方針</p> <p>3. 接客態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接客対応時の基本動作やマナー ・挨拶 ・お辞儀 ・姿勢 ・その他 <p>4. 会話とコミュニケーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・敬語・言葉遣い ・話し方 ・会話のマナー ・クレーム時の対応方法 等 	<p>5. お客様の個人情報保護に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護法 等 <p>[必要に応じて]</p> <p>※ 外国語(英語など)によるコミュニケーション(外国人のお客様の割合が高い店舗等の場合)</p>
---	---

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35C011L33

共通
能力ユニット

能力ユニット名	お客様満足の推進
概要	お客様の立場に立った対応を行い、好感や信頼を構築する能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①お客様の立場に立った対応	<ul style="list-style-type: none"> ○ 常にお客様の立場に立って、お客様が満足して買い物していただけるように誠心誠意対応している。 ○ お客様の表情や声色でその感情を推し量りながら応答を行っている。 ○ 不満を感じたときのお客様の心理状態を理解し、どのように対応するとよいかを常に考えている。
②接客サービスの実践	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様の方に非がある場合や一方的な言いがかりの場合でも、言葉に注意しながら丁寧に対応している。 ○ 接客態度のみならず、お客様への説明内容を簡潔で要領を得たものにするなど、様々な面で顧客サービスを心がけた対応を行っている。 ○ 常に同じ対応サービスを提供できるよう、自分の気持ちをコントロールし、心身の状態を整えている。 ○ 他のスタッフがお客様に対して不適切な対応を行った場合には、単に叱責するのではなく本人の改善意欲を引き出す形で是正指導している。

●必要な知識

<p>1. ホスピタリティの理解</p> <p>2. 店舗の接客サービスに関する方針</p> <p>3. 接客態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接客対応時の基本動作やマナー ・挨拶 ・お辞儀 ・姿勢 ・その他 <p>4. 会話とコミュニケーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・敬語・言葉遣い ・話し方 ・会話のマナー ・クレーム時の対応方法 等 	<p>5. お客様の個人情報保護に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護法 等 <p>[必要に応じて]</p> <p>※ 外国語(英語など)によるコミュニケーション(外国人のお客様の割合が高い店舗等の場合)</p>
---	---

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35C012L44

共通
能力ユニット

能力ユニット名	コンプライアンス
概要	店舗統括者として、法令やルールを遵守し誠実に職務を推進する能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①法令・ルールの遵守	<ul style="list-style-type: none"> ○ オーナーを補佐し、スタッフの勤務規定や諸ルール等の立案もしくは策定を行っている。 ○ 店舗マネジャーとしてのプロ意識、責任感、職業倫理を有し、他のスタッフの模範となっている。 ○ 率先して法令や店舗ルールに沿った行動をとるとともに、スタッフが法令・ルールを遵守しない場合には曖昧なまま放置せず的確に是正指導している。
②倫理的問題の解決	<ul style="list-style-type: none"> ○ 地域社会に迷惑をかけたリFC本部のブランド・イメージを傷つけたりすることがないか常に気を配りながら、店長としての判断を下している。 ○ 万引き、内部不正、販売期限切れ商品の陳列など店舗における潜在的な諸問題の発生リスクを想定し、回避策を講じている。 ○ 重大クレームや犯罪、不祥事の発生など不測の事態に直面しても冷静な現状分析と判断を行い、適切な問題解決を図っている。 ○ 自己の経験や能力を超える判断が求められる場合には、独断的な行動をとらず、適宜、オーナー等の支援を得ている。

●必要な知識

<p>1. 店舗の経営理念・経営方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オーナーの経営方針 ・コンプライアンスに関するフランチャイズ加盟契約上の義務 <p>2. 店舗スタッフの就業規則(またはこれに準ずるもの)及び関連諸規程</p> <p>3. 問題となりやすい主な事項とその対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・万引き・内部不正・強盗等の犯罪行為 ・スタッフの賃金・労働時間(労働基準法) ・安全衛生 ・人権・セクハラ 等 <p>4. 店舗で過去に発生したコンプライアンス上のトラブル事例等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・具体的な事例 ・どのように解決したか 	
--	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35C013L44

共通
能力ユニット

能力ユニット名	チームワーク
概要	店舗スタッフとの間に信頼関係を構築し、協力して仕事を進める能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①チームワークの発揮	<ul style="list-style-type: none"> ○ スタッフ一人ひとりの個性を把握し、的確な仕事の割り振りや職務指導を行うことでスタッフから信頼を得ている。 ○ お客様への挨拶、レジ対応、清掃など自ら率先して行動することでスタッフのモデルとしての役割を果たしている。 ○ スタッフに対して「おつかれさま」「よくがんばったね」など労いの言葉をきちんとかけ、長所を褒めるようにしている。 ○ 繁忙時はもちろん、日常的に他のスタッフと一緒に働き、チームプレーに徹している。 ○ スタッフから提案や意見があった場合には真剣にその内容を検討している。 ○ お客様からのクレームの場合など、最後は店長が全ての責任をとるからという心構えを周囲に示し、スタッフを安心させている。
②周囲との関係構築	<ul style="list-style-type: none"> ○ お得意様や近隣住民等と本音で話ができるような人的ネットワークや信頼関係を構築している。 ○ スタッフに対して分け隔てなく気軽に声をかけるなど、明るく協力的な雰囲気作りに取り組んでいる。 ○ オーナーやFC(フランチャイズ)本部のSV(スーパーバイザー)等との間に強固な信頼関係が構築できている。

●必要な知識

<ol style="list-style-type: none"> 1. 店内業務の全体像及び業務分担 2. 自分とオーナー・スタッフとの役割分担 3. 自分の能力・権限でできることとできないことの把握 4. 近隣住民やお得意様などキーパーソンに関する知識 5. コミュニケーション手法の知識 <ul style="list-style-type: none"> ・敬語、ビジネスマナー ・協力を依頼するときの話し方、反発を生み出しかねない話し方等 	
---	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35C014L44

共通
能力ユニット

能力ユニット名	コミットメント
概要	店舗統括者として、挑戦的な業績目標を設定し、その達成に向けて全力で取り組む姿勢

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
① 挑戦的な課題・目標の設定	<ul style="list-style-type: none"> ○ 地域経済の動向や地域のスーパーマーケット、コンビニエンスストア等の動向を分析し、速やかに対策を講じておくべき課題や中長期的な重要課題等の抽出を行っている。 ○ オーナーを補佐しながら、単に前年水準を維持するだけでなく挑戦的な目標設定を行っている。 ○ 目標達成のために何が必要かを店舗統括者としての立場で考察し、オーナー等と相談しながらマネジメントの方針を決めている。
② 成果へのコミットメント	<ul style="list-style-type: none"> ○ 売上目標達成に向けた強い意志や意欲を周囲に示し、店舗従業員の求心力となっている。 ○ 仕事の結果を他に責任転嫁することなく真摯に受け止め、今後に向けた改善ポイントを抽出している。 ○ 既に確立しているやり方を踏襲するだけでなく自ら工夫しながら取り組むなど、ブレイクスルーへの工夫を常時行っている。

● 必要な知識

<ol style="list-style-type: none"> 1. 店舗業務の全体像の把握 <ul style="list-style-type: none"> ・オーナーの経営方針、戦略 ・FC本部の方針 ・コンビニエンスストア業界の全般的動向 ・競合他社の動向 ・同僚やスタッフの特性(専門性、経験等) 2. 達成すべき目標水準の明確化 <ul style="list-style-type: none"> ・目標とする成果レベルの定量的・定性的明確化 ・達成に向けたスケジュールと最低達成水準 3. 日程計画作成に関する知識 	<ol style="list-style-type: none"> 4. 自己の能力と限界の把握 5. 自身の健康状態の把握
---	---

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35C015L44

共通
能力ユニット

能力ユニット名	業務改善・効率化
概要	店舗統括者として、工夫しながら店舗全体の業務改善・効率化を推進する能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①改善すべき業務の分析	<ul style="list-style-type: none"> ○ 常に店舗内の業務全体について、状況を把握して課題を明確にし、改善に取り組んでいる。 ○ 旧来の慣行や暗黙のルールなど幅広い範囲で変革の必要性がないか検討・分析し、改善に取り組んでいる。 ○ 店舗スタッフ等の意見も取り入れながら、多面的に業務改善や効率化のための分析を進めている。
②業務効率化の推進	<ul style="list-style-type: none"> ○ 業務効率化に向けた全店舗的な取組みを推進するなどリーダーシップを発揮している。 ○ 不要な業務や有効性を失った仕組み・手続等について改廃を検討し、オーナーやSV等に対して提案している。 ○ 過去の成功事例・失敗事例の共有化を図るなど、従業員全体を巻き込んで業務効率化やコスト削減のための取組みを行っている。

●必要な知識

<ol style="list-style-type: none"> 1. 自らの職責・期待役割 2. 担当業務に関するルール、マニュアル 3. コスト削減や業務効率化のための手法 4. IT機器の活用 <ul style="list-style-type: none"> ・ストア・コンピュータ等の活用スキル 	
---	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35C016L44

共通
能力ユニット

能力ユニット名	お客様満足の推進
概要	お客様の立場に立った対応を行い、好感や信頼を構築する能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①お客様の立場に立った対応	<ul style="list-style-type: none"> ○ 自ら率先して接客対応の模範を示し、他のスタッフにもそれが浸透するよう指導している。 ○ お客様に対して的確な対応ができるよう、スタッフの日常の心理状態に注意を払い、気持ちのコントロールができるような環境づくりを行っている。 ○ 不満を感じたときのお客様の心理状態を理解し、他のスタッフでは対応できない場面では自ら対応を行っている。 ○ 日頃から他業種・他業界を含めてカスタマーサービスの好事例を観察・研究し、自店舗に採り入れられるものを絞り込んでいる。
②お客様サービスの実践	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様に対するスタッフの何気ない言動が店舗イメージを決定づけることを自覚し、良質の接客サービスを提供できるようにスタッフを指導育成している。 ○ お客様との間にトラブルが発生した場合には、誠実かつ迅速な判断ができています。 ○ お客様の要望を拒否するような態度をとることなく、期待に添えない場合には代替提案を行うなど、常にお客様視点での対応を店内に浸透させている。

●必要な知識

<p>1. ホスピタリティの理解</p> <p>2. 自社のCS(顧客満足)に関する方針</p> <p>3. 服装・身だしなみ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接客対応時の基本動作やマナー ・挨拶 ・お辞儀 ・姿勢 ・その他、ビジネスマナー全般 <p>4. TPOに応じた会話とコミュニケーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・敬語・言葉遣い ・話し方 ・会話のマナー ・電話対応 ・クレーム時の対応方法 等 	<p>5. お客様の個人情報保護に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護法 等 <p>[必要に応じて]</p> <p>※ 外国語(英語など)によるコミュニケーション(外国人のお客様の割合が高い店舗等の場合)</p>
---	---

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S001L11

選択
能力ユニット

能力ユニット名	商品陳列・管理
概要	定められた手順に従い、各種商品を適正な位置に陳列するとともに、先入れ先出しや鮮度管理、返品等の商品管理を的確に行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①商品陳列・管理方法の理解	<ul style="list-style-type: none"> ○商品の発注から入荷、陳列、販売、もしくは廃棄に至るプロセスを理解している。 ○商品の陳列や見せ方により売上が大きく変動することを知っている。 ○商品アイテム、陳列数量、フェイス、陳列スタイル、位置など商品陳列の基本を理解している。 ○販促のためのPOPの重要性を理解している。
②商品陳列の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○搬入された商品の数量、個数をチェックしている。 ○コンピューターに商品の入荷処理を行っている。 ○定期的に入荷する商品を、効率的に定められた方法で棚に陳列している。 ○商品を陳列する棚、ワゴン、テーブルがきれいかどうか確認し、必要に応じて清掃して清潔を維持している。 ○商品陳列位置とプライスカード(値札)の位置を確認している。 ○プライスカード(値札)の表示に明らかな間違いがないか確認している。 ○商品陳列に当たっては、原則として先入れ先出しを励行している。 ○見やすい、選びやすい、手に取りやすい陳列を工夫している。
③商品管理の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○商品が定められた位置に適正に陳列されているかどうか確認している。 ○冷蔵ケース、冷凍ケースなどが定められた温度に維持されているかどうか定期的にチェックしている。 ○販売期限(消費期限、賞味期限)前でも、商品に問題がないかどうか確認している。 ○温度管理が重要な商品が定められた陳列位置から移動された結果、鮮度等に問題があると思われるときは確認のうえ廃棄処理している。 ○新聞、雑誌の返品処理をしている。

●必要な知識

<p>1. 商品に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日配食品—お弁当、惣菜、おにぎり、パン、飲料、生鮮品等 ・加工食品—スナック菓子、チョコレート、ガム、キャンディ等 ・調理食品—ホットドッグ、フライドポテト、フライドキッチン、ソフトクリーム、おでん等 ・非食品—新聞、雑誌、本、事務用品、化粧品、サプリメント、衣料品、切手、はがき、映画券、たばこ等 ・PB商品 <p>2. 商品の時系列に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・店舗で扱っている商品 ・過去店舗で扱っていたが現在扱っていない商品 ・扱っていない商品 	<p>3. 商品陳列に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・棚割、陳列の基準・ルール ・効果的なPOPの作成方法 <p>4. 商品の管理方法に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・販売期限、消費期限、賞味期限 ・廃棄基準・ルール ・廃棄商品の処理方法 <p>5. 食品衛生に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・細菌性食中毒の予防三原則(つけない、増やさない、やっつける) ・食材の衛生管理 ・温度管理 ・期限管理 ・定位置管理
---	---

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S002L22

選択
能力ユニット

能力ユニット名	商品陳列・管理
概要	定められた手順に従い、各種商品を適正な位置に陳列するとともに、先入れ先出しや鮮度管理、返品等の商品管理を的確に行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①商品陳列・管理の準備	<ul style="list-style-type: none"> ○商品の発注から入荷、陳列、販売のプロセスの中で、効率的なオペレーション、商品の廃棄ロスを減らす方法を検討している。 ○季節、イベントに応じて、商品陳列(棚割)を変える準備をしている。 ○商品陳列と販促活動を連動させている。 ○どのような陳列が効果的であったかどうか、次はどのようにするか継続的に検討している。 ○取扱商品の主な購入客層、味、使用方法、良さなど商品特性の理解に努めている。
②商品陳列の工夫	<ul style="list-style-type: none"> ○店内は明るく、適切な照明を灯けている。 ○定期的に掃除し、壁にキズや汚れがないようにするとともに、補修の必要性に気づいた場合には店長等に意見具申している。 ○サラリーマン、主婦、子供など目の高さが異なる対象別に、対象別に合った商品アイテムを効果的に陳列している。 ○商品の重量、大きさにより陳列位置を変えている。 ○お客様が衝動的に買っていただけるようなボリューム感のある陳列をしている。 ○売れ残らないように、商品をフェイスアップしている。 ○原則として商品カテゴリーごとに陳列し、関連販売、セット販売できるように商品を陳列している。 ○季節(暑さ・寒さ)に応じて商品陳列を工夫している。 ○暑い時期は冷たいものを、寒い時期温かいものを、お客様に紹介している。 ○整理・整頓や商品陳列の工夫により、店内を広く見せる工夫をしている。 ○売れる場所、売れない場所を把握して、陳列を工夫してスペースを有効に使っている。 ○雨の日の傘など天候により売れ行きが変動する商品を、天候を見ながら機敏に陳列している。 ○より適切な、より売れやすい位置を検討している。
③POPの作成	<ul style="list-style-type: none"> ○商品进行评估し、お客様の目を引くPOPを作成している。 ○作業の合間に有効に時間を使いPOPを作成している。 ○定期的に、もしくはキャンペーンや新商品などのタイミングに応じて、POPの内容を変えるなど工夫している。
④売場以外のメンテナンス	<ul style="list-style-type: none"> ○お客様が気持ちよく利用できるように、化粧室(トイレ)を定期的に清掃している。 ○店舗前のゴミ箱などを清潔にして、店舗の印象を上げている。 ○駐車場にゴミが落ちていないか、定期的に見回っている。
⑤商品陳列・管理状況の点検・確認	<ul style="list-style-type: none"> ○振り返りを通じて、手順・方法等を工夫している。 ○店舗スタッフが効率的に作業を行っているかチェックしている。 ○作業効率のレベルを維持・向上させるため、必要に応じて後輩店舗スタッフの指導を行っている。 ○商品に限らず、お客様は「こうしてほしい」「ここが不満」なのではないか検討し、店長などに具体的な提案を行っている。

●必要な知識

<p>1. 商品に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日配食品—お弁当、惣菜、おにぎり、パン、飲料、生鮮品等 ・加工食品—スナック菓子、チョコレート、ガム、キャンディ等 ・調理食品—ホットドッグ、フライドポテト、フライドキッチン、ソフトクリーム、おでん等 ・非食品—新聞、雑誌、本、事務用品、化粧品、サプリメント、衣料品、切手、はがき、映画券、たばこ等 ・PB商品 <p>2. 商品の時系列に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・店舗で扱っている商品 ・過去店舗で扱っていたが現在扱っていない商品 ・扱っていない商品 <p>3. 商品陳列に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・棚割、陳列の基準・ルール ・効果的なPOPの作成方法 ・彩り、豪華さ、清潔さ等の演出 	<p>4. 商品の管理方法に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・販売期限、消費期限、賞味期限 ・廃棄基準・ルール ・廃棄商品の処理方法 <p>5. 食品衛生に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・細菌性食中毒の予防三原則(つけない、増やさない、やっつける) ・食材の衛生管理 ・温度管理 ・期限管理 ・定位置管理 <p>6. 関連法令に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食品衛生法 ・食品リサイクル法 <p>7. 商品に関する周辺知識</p> <p>8. 後輩店舗スタッフの指導方法に関する知識</p>
--	---

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S003L11

選択
能力ユニット

能力ユニット名	廃棄商品処理
概要	定められた手順に従い、廃棄扱いになった商品进行处理する能力

共
通

店
舗
オ
ペ
レ
ー
シ
ョ
ン

店
舗
マ
ネ
ジ
メ
ン
ト

能力細目	職務遂行のための基準
①商品の廃棄方法の理解	<ul style="list-style-type: none"> ○ 商品の単品ごとの販売期限(消費期限、賞味期限)を理解している。 ○ 資源ゴミ(リサイクル)とゴミ(廃棄物)の区分を理解している。 ○ アルミ缶、スチール缶、ガラス瓶、ペットボトル、紙パックなど資源ゴミ(リサイクル)品の区分を理解している。 ○ 商品に応じた廃棄方法を理解している。
②廃棄ロスの防止	<ul style="list-style-type: none"> ○ 原則として商品陳列は先入れ先出しを励行し、廃棄ロスを防止している。 ○ 何が売れて、何が売れ残っているのか商品の動きを確認している。 ○ 商品の廃棄時期を考慮し、売れ残らないようにフェイスアップなど商品陳列を工夫している。
③商品の廃棄	<ul style="list-style-type: none"> ○ 商品の販売期限を確認して、期限切れ商品が売り場に残らないように速やかに取り除いている。 ○ 販売期限前でも、商品に問題がないかどうか確認し、必要に応じて早期に廃棄している。 ○ 温度管理が重要な商品が定められた陳列位置から移動された結果、鮮度等に問題があると思われるときは、店長等に確認のうえ廃棄処理している。 ○ 廃棄商品は資源ゴミ(リサイクル)とゴミ(廃棄物)に適切に区分している。 ○ 資源ゴミ(リサイクル)と廃棄物(ゴミ)を適切に処理ルートに乗せている。 ○ スペースを有効に活用するため、ゴミは迅速に処理している。 ○ ゴミの処理に当たっては、衛生管理に気をつけている。
④廃棄処理の振り返り	<ul style="list-style-type: none"> ○ 商品の廃棄が効率的にできたか振り返っている。 ○ 振り返りを通じて、手順・方法等を工夫している。

●必要な知識

<p>1. 商品に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日配食品ーお弁当、惣菜、おにぎり、パン、飲料、生鮮品等 ・加工食品ースナック菓子、チョコレート、ガム、キャンディ等 ・調理食品ーホットドッグ、フライドポテト、フライドキッチン、ソフトクリーム、おでん等 ・非食品ー新聞、雑誌、本、事務用品、化粧品、サプリメント、衣料品、切手、はがき、映画券、たばこ等 ・PB商品 	<p>2. 商品の管理方法に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品の廃棄に関する法律 ・販売期限、消費期限、賞味期限 ・廃棄基準・ルール ・廃棄商品の処理方法 ・店舗のある地域の廃棄処理ルール <p>3. 食品衛生に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・細菌性食中毒の予防三原則(つけない、増やさない、やっつける) ・食材の衛生管理 ・温度管理 ・期限管理 ・定位置管理
---	---

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S004L22

選択
能力ユニット

能力ユニット名	廃棄商品処理
概要	定められた手順に従い、廃棄扱いになった商品进行处理する能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①商品の廃棄・管理の準備	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店舗経営上の廃棄ロスを把握し、異常(値)とならないようにチェックしている。 ○ 新鮮さと廃棄ロスの防止という相反する条件の下、商品特性に応じてバランスよく仕入れ、かつ廃棄している。
②廃棄ロスの防止	<ul style="list-style-type: none"> ○ 廃棄の多い商品、廃棄が多くなってきた商品など、必要な情報を発注担当者にフィードバックしている。 ○ 死に筋商品になる前に商品を見切り、発注を減らすため、商品の動きをチェックしている。
③お店作りのための積極策	<ul style="list-style-type: none"> ○ 商品を売るためにはどうすればよいかを考えて積極的にフェイスアップや声かけを行っている。 ○ 商品の豊富さを打ち出すため、売れ残りという印象を避けるため商品を多めに仕入れている。
④エコロジーの推進	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様に確認したうえで、レジ袋、箸、フォーク、スプーン、ストローなどをお渡ししている。 ○ 単品で買われたときには「袋に入れますか」と確認したり、極力まとめられるものはまとめて、レジ袋の使用量を減らすようにしている。 ○ 資源ゴミを適切に区分している。 ○ リサイクル品は、リサイクルされるように適切に処理している。 ○ 産業廃棄物は適切な業者に廃棄を委託している。
⑤廃棄処理の点検・確認	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店舗スタッフが効率的に廃棄作業を行っているかチェックしている。 ○ 作業効率のレベルを維持・向上させるため、必要に応じて後輩店舗スタッフの指導をしている。 ○ 商品に限らず、お客様は「こうしてほしい」「ここが不満」なのではないか検討し、店長などに具体的な提案を行っている。

●必要な知識

<p>1. 商品に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日配食品ーお弁当、惣菜、おにぎり、パン、飲料、生鮮品等 ・加工食品ースナック菓子、チョコレート、ガム、キャンディ等 ・調理食品ーホットドッグ、フライドポテト、フライドキッチン、ソフトクリーム、おでん等 ・非食品ー新聞、雑誌、本、事務用品、化粧品、サプリメント、衣料品、切手、はがき、映画券、たばこ等 ・PB商品 <p>2. 商品の管理方法に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品の廃棄に関する法律 ・販売期限、消費期限、賞味期限 ・廃棄基準・ルール ・廃棄商品の処理方法 ・店舗のある地域の廃棄処理ルール 	<p>3. 食品衛生に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・細菌性食中毒の予防三原則(つけない、増やさない、やっつける) ・食材の衛生管理 ・温度管理 ・期限管理 ・定位置管理 <p>4. 関連法令に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食品衛生法 ・食品リサイクル法 <p>5. 後輩店舗スタッフの指導方法に関する知識</p>
--	---

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S005L11

選択
能力ユニット

能力ユニット名	店内清掃
概要	床、棚、カウンター、トイレ、バックルーム、事務所など、店内を清潔に保つために、定められた手順に従い効率的に清掃を行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①店内清掃方法の理解	<ul style="list-style-type: none"> ○ きれいな店舗、あるべき店舗の状態をイメージできている。 ○ 清潔感の意味を理解している。 ○ 店内がきれいかどうか、お客様の店舗に対する印象、ひいては売上に大きく影響することを理解している。 ○ 店内清掃の手順・方法を理解している。 ○ いつ行うのか理解している。 ○ 清掃後、どのような状態が完了(合格)とみなされるのか、その基準を理解している。 ○ 食品を扱うので衛生管理の重要性を理解している。
②店内清掃の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 定められた手順・方法、作業分担に従い棚を清掃している。 ○ 定められた手順・方法、作業分担に従い床を清掃している。 ○ 定められた手順・方法、作業分担に従い照明を清掃している。 ○ 定められた手順・方法、作業分担に従い壁を清掃している。 ○ お客様に最も見られるレジ周りを整理・整頓し、定められた手順・方法、作業分担に従い清掃している。 ○ 見えにくい所、清掃しにくい所も手を抜かず清掃している。 ○ 定められた手順・方法、作業分担に従いトイレを清掃している。 ○ お客様の印象に大きく残るトイレについては、より重点的に見回っている。 ○ 場所を問わず、お客様の目に触れる所で、汚れていると判断した場合は迅速に清掃している。 ○ きれいな店舗、あるべき店舗の状態を確認している。 ○ お客様から見えなくても、定期的に事務室を清掃している。 ○ 商品の運搬や仕分け作業に支障が出ないようにバックルームを整理・整頓し、清掃している。 ○ 店内に調理した商品の臭気が充満しないように換気している。
③店内清掃の振り返り	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店内清掃が効率的にできたか振り返っている。 ○ 振り返りを通じて、手順・方法等を工夫している。 ○ 清掃方法のアイデア、清掃作業の効率化を店長などに提案している。

●必要な知識

<p>1. 定期清掃方法に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃時期 ・清掃手順・方法 ・汚れに気づいたときの対処方法 	
---	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S006L22

選択
能力ユニット

能力ユニット名	店内清掃
概要	床、棚、カウンター、トイレ、バックルーム、事務所など、店内を清潔に保つために、定められた手順に従い効率的に清掃を行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①店内清掃の準備	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店舗の清掃予定に合わせて準備している。 ○ 店舗スタッフの作業分担(誰に、いつ、何をさせるのか)を予定している。 ○ きれいな店舗、あるべき店舗の状態と清掃基準を照らし合わせて、具体的にどこがダメなのか指摘している。 ○ 近隣に競合店が出店したときなど、クリンリネスを強化している。 ○ クリンリネスに必要な清掃用具、洗剤など備品を準備している。
②店内清掃の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 定められた手順・方法を具体的に指導している。 ○ 効率的な方法を検討している。 ○ 商品陳列など他の作業と干渉しないように、店舗スタッフをスケジュール化している。 ○ 清掃に熱中するあまり、接客に支障が出ないように注意している。 ○ 清掃中でも、お客様の動きやしぐさなど、店舗スタッフへのサインをチェックしている。
③店内清掃後の点検・確認	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店舗スタッフが効率的に清掃作業を行っているかチェックしている。 ○ 清掃作業効率のレベルを維持・向上させるため、必要に応じて後輩店舗スタッフの指導をしている。 ○ 店内清掃に限らず、お客様は「こうしてほしい」「ここが不満」なのではないか検討し、店長などに具体的な提案を行っている。

●必要な知識

<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期清掃方法に関する知識 <ul style="list-style-type: none"> ・清掃時期 ・清掃手順・方法 ・汚れに気づいたときの対処方法 2. 不定期集中清掃に関する知識 <ul style="list-style-type: none"> ・集中清掃の意義 ・専門業者への依頼事項 3. 関連法令に関する知識 <ul style="list-style-type: none"> ・食品衛生法 ・食品リサイクル法 4. 後輩店舗スタッフの指導方法に関する知識 	
--	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S007L11

選択
能力ユニット

能力ユニット名	機器清掃
概要	冷蔵ケース、空調機フィルタ、FF什器など店舗内の各種機器の清掃を定められた手順に沿って効率的に行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①機器清掃方法の理解	<ul style="list-style-type: none"> ○ きれいな店舗、あるべき店舗の状態をイメージできている。 ○ 清潔感の意味を理解している。 ○ 店内がきれいかどうか、お客様の店舗に対する印象、ひいては売上に大きく影響することを理解している。 ○ 機器清掃の手順・方法を理解している。 ○ いつ行うのか理解している。 ○ 清掃後、どのような状態が終了とみなされるのか、その基準を理解している。 ○ 食品を扱うので衛生管理の重要性を理解している。
②機器清掃の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 定められた手順・方法、サイクルに従い冷凍庫を清掃している。 ○ 定められた手順・方法、作業分担に従い冷蔵庫を清掃している。 ○ 定められた手順・方法、作業分担に従い保温機を清掃している。 ○ 定められた手順・方法、作業分担に従い電子レンジを清掃している。 ○ 定められた手順・方法、作業分担に従い給湯ポットを清掃している。 ○ 定められた手順・方法、作業分担に従い空調設備を清掃している。 ○ 定められた手順・方法、作業分担に従い調理機器を清掃している。 ○ 上記以外にも、販売什器やフィルター、ハニカム、ドレンパンなどの設備の清掃についても、定められた手順・方法、作業分担に従い清掃している。 ○ 見えにくい所、清掃しにくい所も手を抜かず清掃している。 ○ 機器を問わず、お客様の目に触れる所で、汚れていると判断した場合は迅速に清掃している。 ○ きれいな機器、あるべき店舗の状態を確認している。
③機器清掃の振り返り	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店内清掃が効率的にできたか振り返っている。 ○ 振り返りを通じて、手順・方法等を工夫している。 ○ 清掃方法のアイデア、清掃作業の効率化を店長などに提案している。

●必要な知識

<p>1. 定期清掃方法に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃時期 ・清掃手順・方法 ・汚れに気づいたときの対処方法 <p>2. 機器に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調理器具、冷凍ケース、冷蔵ケース、温蔵ケース ・空調機器(エアコン) ・看板、サイン、照明、エアコン 	
--	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S008L22

選択
能力ユニット

能力ユニット名	機器清掃
概要	冷蔵ケース、空調機フィルタ、FF什器など店舗内の各種機器の清掃を定められた手順に沿って効率的に行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①機器清掃の準備	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店舗内の機器の清掃予定に合わせて準備している。 ○ 店舗スタッフの作業分担(誰に、いつ、何をさせるのか)を予定している。 ○ きれいな機器、あるべき店舗の状態と清掃基準を照らし合わせて、具体的にどこがダメなのか指摘している。 ○ 近隣に競合店が出店したときなど、クリンリネスを強化している。 ○ クリンリネスに必要な清掃用具、洗剤など備品を準備している。
②機器清掃の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 定められた手順・方法を具体的に指導している。 ○ 効率的な方法を検討している。 ○ 商品陳列など他の作業と干渉しないように、店舗スタッフをスケジュール化している。 ○ 清掃に熱中するあまり、接客に支障が出ないように注意している。 ○ 清掃中でも、お客様の動き、しぐさなど、店舗スタッフへのサインをチェックしている。
③機器清掃後の点検・確認	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店舗スタッフが効率的に清掃作業を行っているかチェックしている。 ○ 清掃作業効率のレベルを維持・向上させるため、必要に応じて後輩店舗スタッフの指導をしている。 ○ 機器清掃に限らず、お客様は「こうしてほしい」「ここが不満」なのではないか検討し、店長などに具体的な提案を行っている。

●必要な知識

<p>1. 定期清掃方法に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃時期 ・清掃手順・方法 ・汚れに気づいたときの対処方法 <p>2. 不定期集中清掃に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・集中清掃の意義 ・専門業者への依頼事項 <p>3. 機器に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調理器具、冷凍ケース、冷蔵ケース、温蔵ケース ・空調機器(エアコン) ・看板、サイン、照明、エアコン 	<p>4. 関連法令に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食品衛生法 ・食品リサイクル法 <p>5. 後輩店舗スタッフの指導方法に関する知識</p>
--	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S009L11

選択
能力ユニット

能力ユニット名	店舗周辺清掃
概要	駐車場、店舗裏など店舗周辺を清潔に保つために、定められた手順に従い効率的に清掃を行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①店舗周辺清掃方法の理解	<ul style="list-style-type: none"> ○ きれいな店舗・店舗周り、あるべき店舗の状態をイメージできている。 ○ 店舗入口はお店の顔であることを理解している。 ○ 清潔感の意味を理解している。 ○ 店内周辺がきれいかどうか、お客様の店舗に対する印象、ひいては売上に大きく影響することを理解している。 ○ 店内周辺清掃の手順・方法を理解している。 ○ いつ行うのか理解している。 ○ 清掃後、どのような状態が終了とみなされるのか、その基準を理解している。 ○ 食品を扱うので衛生管理の重要性を理解している。
②店舗周辺清掃の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店舗の顔である入口周辺に、目立つゴミが落ちていないかゴミ箱はあふれていないかなどを常に意識して確認している ○ 毎日行う箇所、毎週行う箇所など、清掃頻度を確認している。 ○ 定められた手順・方法、作業分担に従い入り口周辺を清掃している。 ○ 定められた手順・方法、作業分担に従い表のゴミ箱周辺を清掃している。 ○ ゴミは適切に処理している。 ○ 定められた手順・方法、作業分担に従い駐車場周辺を清掃している。 ○ 定められた手順・方法、作業分担に従い店舗裏周辺を清掃している。 ○ 必要に応じて、近隣の清掃に協力している。 ○ 見えにくい所、清掃しにくい所も手を抜かず清掃している。 ○ 場所を問わず、お客様の目に触れる所で、汚れていると判断した場合は迅速に清掃している。 ○ きれいな店舗、店舗周り、あるべき店舗の状態を確認している。
③店舗周辺清掃の振り返り	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店内周辺清掃が効率的にできたか振り返っている。 ○ 振り返りを通じて、手順・方法等を工夫している。 ○ 清掃方法のアイデア、清掃作業の効率化を店長などに提案している。

●必要な知識

<p>1. 定期清掃方法に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃時期 ・清掃手順・方法 ・汚れに気づいたときの対処方法 	
---	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S010L22

選択
能力ユニット

能力ユニット名	店舗周辺清掃
概要	駐車場、店舗裏など店舗周辺を清潔に保つために、定められた手順に従い効率的に清掃を行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①店舗周辺清掃の準備	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店舗周辺の清掃予定に合わせて準備している。 ○ 店舗スタッフの作業分担(誰に、いつ、何をさせるのか)を予定している。 ○ きれいな店舗、店舗周り、あるべき店舗の状態と清掃基準を照らし合わせて、具体的にどこがダメなのか指摘している。 ○ 近隣に競合店が出店したときなど、クリンリネスを強化している。 ○ クリンリネスに必要な清掃用具、洗剤など備品を準備している。
②店舗周辺清掃の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 定められた手順・方法を具体的に指導している。 ○ 効率的な方法を検討している。 ○ 商品陳列など他の作業と干渉しないように、店舗スタッフをスケジュール化している。 ○ 店舗周辺の近所まで清掃を行い、地域美化に努めている。 ○ 清掃に熱中するあまり、接客に支障が出ないように注意している。 ○ 清掃中でも、店舗内のお客様の動き、しぐさなど、店舗スタッフへのサインをチェックしている。 ○ 必要に応じて草むしり、雪かきをしている。
③店舗周辺清掃後の点検・確認	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店舗スタッフが効率的に清掃作業を行っているかチェックしている。 ○ 清掃作業効率のレベルを維持・向上させるため、必要に応じて後輩店舗スタッフの指導をしている。 ○ 店内周辺清掃に限らず、お客様は「こうしてほしい」「ここが不満」なのではないか検討し、店長などに具体的な提案を行っている。

●必要な知識

<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期清掃方法に関する知識 <ul style="list-style-type: none"> ・清掃時期 ・清掃手順・方法 ・汚れに気づいたときの対処方法 2. 不定期集中清掃に関する知識 <ul style="list-style-type: none"> ・集中清掃の意義 ・専門業者への依頼事項 3. 関連法令に関する知識 <ul style="list-style-type: none"> ・食品衛生法 ・食品リサイクル法 4. 後輩店舗スタッフの指導方法に関する知識 	
--	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S011L11

選択
能力ユニット

能力ユニット名	ゴミ・リサイクル処理等
概要	定められた手順に従い、ゴミと缶・ペットボトル・ビン・紙等のリサイクル品を分別して処理する能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①ゴミ・リサイクル処理等の理解	<ul style="list-style-type: none"> ○ 資源ゴミ(リサイクル)とゴミ(廃棄物)の区分を理解している。 ○ アルミ缶、スチール缶、ガラス瓶、ペットボトル、紙パックなど資源ゴミ(リサイクル)品の区分を理解している。 ○ ゴミの区分に応じた処理方法を理解している。 ○ 廃棄商品の処理方法を理解している。
②ゴミ・リサイクル処理の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 廃棄商品は資源ゴミ(リサイクル)とゴミ(廃棄物)に適切に区分している。 ○ 資源ゴミ(リサイクル)と廃棄物(ゴミ)を適切に処理ルートに乗せている。 ○ スペースを有効に活用するため、ゴミは迅速に処理している。 ○ ゴミの処理に当たっては、衛生管理に気をつけている。
③ゴミ・リサイクル処理等の振り返り	<ul style="list-style-type: none"> ○ ゴミ処理、リサイクル処理が効率的にできたか振り返っている。 ○ 振り返りを通じて、手順・方法等を工夫している。 ○ ゴミを減らすアイデア、処理作業の効率化を店長などに提案している。

●必要な知識

<p>1. ゴミ処理に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 廃棄物(ごみ)と資源ごみ(リサイクル品)の区分 ・ 事業系一般廃棄物と産業廃棄物の区分 ・ 廃棄物(ごみ)の処理時刻 ・ 廃棄物(ごみ)の処理手順・方法 ・ 店舗のある地域の廃棄処理ルール <p>2. リサイクル処理に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 廃棄物(ごみ)と資源ごみ(リサイクル品)の区分 ・ 資源ごみの処理時刻 ・ 資源ごみの処理手順・方法 ・ 店舗のある地域のリサイクル処理ルール <p>3. 専門業者への依頼</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 産業廃棄物処理業者 	
---	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S012L22

選択
能力ユニット

能力ユニット名	ゴミ・リサイクル処理等
概要	定められた手順に従い、ゴミと缶・ペットボトル・ビン・紙等のリサイクル品を分別して処理する能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①ゴミ・リサイクル処理等の準備	<ul style="list-style-type: none"> ○ 循環型社会を目指し、リフューズ(ゴミを発生させない)、リデュース(ゴミを削減する)、リユース(再利用)、リサイクルという4Rを理解している。 ○ 事業系一般廃棄物と産業廃棄物の区分を理解している。 ○ ゴミを発生させないように計画し、実行している。 ○ ゴミを減らすように計画し、実行している。
②エコロジーの推進	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様に確認したうえで、レジ袋、箸、フォーク、スプーン、ストローなどをお渡している。 ○ 単品で買われたときには「袋に入れますか」と確認したり、極力まとめられるものはまとめて、レジ袋の使用量を減らすようにしている。 ○ 資源ゴミを適切に区分している。 ○ リサイクル品は、リサイクルされるように適切に処理している。 ○ 産業廃棄物は適切な業者に廃棄を委託している。
③ゴミ・リサイクル処理等の点検・確認	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店舗スタッフが効率的に処理作業を行っているかチェックしている。 ○ 作業効率のレベルを維持・向上させるため、必要に応じて後輩店舗スタッフの指導をしている。 ○ ゴミ処理、リサイクル処理に限らず、お客様は「こうしてほしい」「ここが不満」なのではないか検討し、店長などに具体的な提案を行っている。

●必要な知識

<p>1. ゴミ処理に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・廃棄物(ごみ)と資源ごみ(リサイクル品)の区分 ・事業系一般廃棄物と産業廃棄物の区分 ・廃棄物(ごみ)の処理時刻 ・廃棄物(ごみ)の処理手順・方法 ・店舗のある地域の廃棄処理ルール <p>2. リサイクル処理に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・廃棄物(ごみ)と資源ごみ(リサイクル品)の区分 ・資源ごみの処理時刻 ・資源ごみの処理手順・方法 ・店舗のある地域のリサイクル処理ルール <p>3. 専門業者への依頼</p> <ul style="list-style-type: none"> ・産業廃棄物処理業者 	<p>4. 関連法令に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食品衛生法 ・食品リサイクル法 <p>5. 後輩店舗スタッフの指導方法に関する知識</p>
---	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S013L11

選択
能力ユニット

能力ユニット名	レジ接客対応
概要	お客様を待たせることなく効率的にレジ操作を行いながら接客対応を行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①レジ接客の理解	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様に接客する店舗スタッフが店舗の印象を決めてしまうことを理解し、さわやかな接客を心掛け、実践している。 ○ クレームを防止するためにも、接客レベルの維持・向上に努めている。 ○ わからないことは店長やベテラン店舗スタッフに確認し、お客様にご迷惑がかからないようにしている。
②接客対応	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様が入店されると、「いらっしゃいませ」と唱和している。 ○ お客様からの商品・サービスに関する質問に、的確な返答・説明をしている。 ○ 店舗内を何度も見回すなど、何か聞き上げなお客様には「何かお探ですか」と声を掛けてご要望を確認している。 ○ お客様の目が店舗スタッフを呼んでないか、観察している。
③レジ操作	<ul style="list-style-type: none"> ○ どのレジで精算するのか、お客様が戸惑うことがないように「レジ休止中」の看板などを明示し、お客様を誘導している。 ○ 他の作業を実施していても、商品を抱えたお客様がレジに近づいたら、お客様を待たせることのないように最優先でレジに戻っている。 ○ レジに多くのお客様が並んだときには、他の店舗スタッフにレジ応援を依頼し、複数のレジで迅速に接客している。 ○ 混雑時に列の順序を間違えないように、お客様を覚えている。 ○ 定められた手順に従い、バーコードを読み取り、客層の入力など適切にレジスターを操作している。
④代金の受領・精算	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様に代金を正確に申し上げている。 ○ 現金払い、クレジット払い、プリペイドカード、電子マネー、商品券などか支払い方法を確認している。 ○ 現金払いの場合、受け取った金額及び偽札でないか確認している。 ○ お客様にわかるように、正しい金額のおつりをレシートとともに返している。 ○ クレジット払い、プリペイドカード、電子マネーの場合、適切にレジ操作を行いレシートを返している。 ○ お客様が置いていったレシートを適切に処理している。
⑤商品の包装	<ul style="list-style-type: none"> ○ 商品の種類、大きさ、形状、量に合わせて適切なレジ袋を選択している。 ○ 収まりがよいように、工夫して袋詰めしている。 ○ 温かいものと冷たいものが混在しないように袋を分けている。 ○ お弁当などには、お箸やフォーク、スプーンが必要どうか、いくつ必要かお客様に確認している。 ○ お箸をもう一膳、もっと大きな袋にと、お客様の要望にも適切に対応している。 ○ 包装のときにキャンペーン商品、重点商品、その他サービスをさりげなくご案内している。 ○ 商品をお渡しした後、お客様に向けて「ありがとうございました(ありがとうございます)、またご来店ください(またお越しください)」と唱和している。
⑥レジ接客の振り返り	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様を待たせなかったか、効率的にレジ操作ができたか振り返り、次の接客に活かしている。 ○ お客様のあいまいなニーズに応えられているか検討し、品揃えやサービスなどに展開している。 ○ お客様は「こうしてほしい」「ここが不満」なのではないか感じ取り、店長などに情報をフィードバックしている。

●必要な知識

<p>1. 商品に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日配食品—お弁当、惣菜、おにぎり、パン、飲料、生鮮品等 ・加工食品—スナック菓子、チョコレート、ガム、キャンディ等 ・調理食品—ホットドッグ、フライドポテト、フライドキッチン、ソフトクリーム、おでん等 ・非食品—新聞、雑誌、本、事務用品、化粧品、サプリメント、衣料品、切手、はがき、映画券、たばこ等 ・PB商品 	<p>2. サービスに関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取次ぎサービス—宅配便、公共料金の收受、DPE、年賀状印刷、航空券等 ・機器によるサービス—情報端末、コピー機、FAX等 ・その他サービス—クリスマスケーキなどの予約、ギフト、予約通販等 <p>3. レジスターの操作に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入力方法 ・クレジットカード、プリペイドカード、電子マネー <p>4. 現金・金券の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現金、商品券、商品引換券、割引券、クーポン券
---	---

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S014L22

選択
能力ユニット

能力ユニット名	レジ接客対応
概要	お客様を待たせることなく効率的にレジ操作を行いながら接客対応を行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①効率的なレジ接客の準備	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様を待たせることがないように、他の作業とスケジュールを考慮して準備している。 ○ 朝、お昼時、夕方など混み合う時間帯には、多めの人員でレジ接客に当たっている。 ○ 未熟な店舗スタッフの割合が多い時間帯は、適切な指示・指導を行うなど、お客様にご迷惑がかからないように配慮している。
②レジ接客の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 他の店舗スタッフから、レジ操作などの質問を受けた場合、習熟を促すため操作方法を的確に教えている。 ○ お客様の想定外のご要望についても、一般常識を踏まえて対応している。 ○ 定められた手順に従い返品・返金処理をしている。 ○ 判断に困る事項については、わからないまま放置せず、店長に確認する。もしくは店長に代行を依頼している。
③販促の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「今焼き上がりました」「おいしくできています」など、店舗内のお客様に衝動買いを誘発するセールストークを発している。 ○ ビールにおつまみ、お弁当にお茶、お菓子に飲料などセット販売を提案している。 ○ 夏なら日焼け止め商品、冬なら肌荒れ対策商品など季節に応じた関連商品を提案している。 ○ 次のイベントのチラシを配るなど、再来店を促している。
④レジ接客後の点検・確認	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店舗スタッフが適切な接客を行っているかチェックしている。 ○ 接客のレベルを維持・向上させるため、必要に応じて後輩店舗スタッフを指導している。 ○ 混雑時に円滑にレジ接客ができていどうか、店長に報告している。 ○ お客様は「こうしてほしい」「ここが不満」なのではないか検討し、店長などに具体的な提案を行っている。

●必要な知識

<p>1. 商品に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日配食品－お弁当、惣菜、おにぎり、パン、飲料、生鮮品等 ・加工食品－スナック菓子、チョコレート、ガム、キャンディ等 ・調理食品－ホットドッグ、フライドポテト、フライドキッチン、ソフトクリーム、おでん等 ・非食品－新聞、雑誌、本、事務用品、化粧品、サプリメント、衣料品、切手、はがき、映画券、たばこ等 ・PB商品 	<p>2. サービスに関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取次ぎサービス－宅配便、公共料金の收受、DPE、年賀状印刷、航空券等 ・機器によるサービス－情報端末、コピー機、FAX等 ・その他サービス－クリスマスケーキなどの予約、ギフト、予約通販等 <p>3. レジスターの操作に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入力方法 ・クレジットカード、プリペイドカード、電子マネー <p>4. 現金・金券の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現金、商品券、商品引換券、割引券、クーポン券 <p>5. 後輩店舗スタッフの指導方法に関する知識</p>
---	---

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S015L11

選択
能力ユニット

能力ユニット名	各種レジ受付業務
概要	宅配便の取次ぎや公共料金等の各種サービスの取扱いなど、レジ受付業務を的確に行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①レジ接客の理解	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様に接客する店舗スタッフが店舗の印象を決めてしまうことを理解し、さわやかな接客を心掛け、実践している。 ○ クレームを防止するためにも、接客の基本の徹底に努めている。 ○ わからないことは店長やベテラン店舗スタッフに確認し、お客様にご迷惑がかからないようにしている。
②接客応対	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様が入店されると、「いらっしゃいませ」と唱和している。 ○ お客様からの取扱サービスに関する質問に、的確な返答・説明をしている。 ○ お客様の目が店舗スタッフを呼んでないか、観察している。
③レジ操作	<ul style="list-style-type: none"> ○ どのレジで精算するのか、お客様が戸惑うことがないように「レジ休止中」の看板などを明示し、お客様を誘導している。 ○ 他の作業を実施していても、商品を抱えたお客様がレジに近づいたら、お客様を待たせることないようにレジに戻っている。 ○ レジに多くのお客様が並んだときには、他の店舗スタッフにレジ応援を依頼し、複数のレジで迅速に接客している。 ○ 混雑時に列の順序を間違えないように、お客様を覚えている。 ○ 定められた手順に従い、バーコードを読み取り適切にレジスターを操作している。
④代金の受領・精算	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様に代金を正確に申し上げている。 ○ 現金払いか、クレジット払いか、プリペイドカードか、電子マネーか支払い方法を確認する。 ○ 現金払いの場合、受け取った金額及び偽札でないか確認している。 ○ お客様にわかるように、正しい金額のおつりをレシートとともに返している。 ○ クレジット払い、プリペイドカード、電子マネーの場合、適切にレジ操作を行いレシートを返している。 ○ お客様が置いていったレシートなどを適切に処理している。
⑤レジ接客の振り返り	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様を待たせなかったか、効率的にレジ操作ができたか振り返り、次の接客に活かしている。 ○ お客様のあいまいなニーズに応えられているか検討し、サービスなどに展開している。 ○ お客様は「こうしてほしい」「ここが不満」なのではないか感じ取り、店長などに情報をフィードバックしている。

●必要な知識

<p>1. 商品に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日配食品—お弁当、惣菜、おにぎり、パン、飲料、生鮮品等 ・加工食品—スナック菓子、チョコレート、ガム、キャンディ等 ・調理食品—ホットドッグ、フライドポテト、フライドキッチン、ソフトクリーム、おでん等 ・非食品—新聞、雑誌、本、事務用品、化粧品、サプリメント、衣料品、切手、はがき、映画券、たばこ等 ・PB商品 	<p>2. サービスに関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取次ぎサービス—宅配便、公共料金の収受、DPE、年賀状印刷、航空券等 ・機器によるサービス—情報端末、コピー機、FAX等 ・その他サービス—クリスマスケーキなどの予約、ギフト、予約通販等 <p>3. レジスターの操作に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入力方法 ・クレジットカード、プリペイドカード、電子マネー <p>4. 現金・金券の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現金、商品券、商品引換券、割引券、クーポン券
---	---

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S016L22

選択
能力ユニット

能力ユニット名	各種レジ受付業務
概要	宅配便の取次ぎや公共料金等の各種サービスの取扱いなど、レジ受付業務を的確に行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①効率的なレジ接客の準備	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様を待たせることがないように、他の作業とスケジュールを考慮して準備している。 ○ 未熟な店舗スタッフの割合が多い時間帯は、適切な指示・指導を行うなど、お客様にご迷惑がかからないように配慮している。
②レジ接客の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 他の店舗スタッフから、レジ操作などの質問を受けた場合、習熟を促すため操作方法を的確に教えている。 ○ お客様の想定外のご要望についても、常識の範囲内で応えている。 ○ 定められた手順に従い返品・返金処理をしている。 ○ 判断に困る事項については、わからないまま放置せず、店長に確認する。もしくは店長に代行を依頼している。
③その他サービスの紹介	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様が気づかれていないサービスについて、店舗で取り扱っていることを紹介し、再来店につなげている。
④レジ接客後の点検・確認	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店舗スタッフが適切な接客を行っているかチェックしている。 ○ 接客のレベルを維持・向上させるため、必要に応じて後輩店舗スタッフの指導をしている。 ○ 混雑時に円滑にレジ接客ができているかどうか、店長に報告している。 ○ 接客に限らず、お客様は「こうしてほしい」「ここが不満」なのではないか検討し、店長などに具体的な提案を行っている。

●必要な知識

<p>1. 商品に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日配食品－お弁当、惣菜、おにぎり、パン、飲料、生鮮品等 ・加工食品－スナック菓子、チョコレート、ガム、キャンディ等 ・調理食品－ホットドッグ、フライドポテト、フライドチキン、ソフトクリーム、おでん等 ・非食品－新聞、雑誌、本、事務用品、化粧品、サプリメント、衣料品、切手、はがき、映画券、たばこ等 ・PB商品 	<p>2. サービスに関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取次ぎサービス－宅配便、公共料金の收受、DPE、年賀状印刷、航空券等 ・機器によるサービス－情報端末、コピー機、FAX等 ・その他サービス－クリスマスケーキなどの予約、ギフト、予約通販等 <p>3. レジスターの操作に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入力方法 ・クレジットカード、プリペイドカード、電子マネー <p>4. 現金・金券の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現金、商品券、商品引換券、割引券、クーポン券 <p>5. 後輩店舗スタッフの指導方法に関する知識</p>
--	---

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S017L11

選択
能力ユニット

能力ユニット名	簡易調理
概要	定められた手順に従い、調理方法の異なる惣菜、お弁当、ファストフードなどを効率的に調理する能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①調理内容・方法の理解	<ul style="list-style-type: none"> ○ お弁当など販売時に加熱調理が必要な商品を理解している。 ○ ソフトクリームなど販売時に加工調理が必要な商品を理解している。 ○ おでん・中華まん・フライドポテト、フライドキッチンなど事前調理が必要な商品を理解している。 ○ カップラーメンの注湯など、お客様自ら調理する商品を理解している。 ○ 電子レンジ、フリーザー、蒸し器など調理器具・FF什器の操作・取扱方法を理解している。
②調理の準備	<ul style="list-style-type: none"> ○ 安全かつ衛生的、効率的に調理ができるように、調理スペースに調理器具を整理している。 ○ 調理スペース、包丁、まな板などを定められた手順に従い、衛生的に管理している。 ○ 調理する材料を定められた手順に従い保存・保管している。 ○ 電子レンジ、フリーザー、蒸し器など調理器具の日常点検・チェックを行っている。 ○ お客様が自ら使用する電子レンジ、給湯ポットなどを点検確認している。
③調理の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 販売時に調理する商品は、定められた手順に従い、お客様を待たせないように迅速に調理している。 ○ 販売時に加工する商品は、定められた手順に従い、お客様を待たせないように迅速に加工している。 ○ 事前に調理する商品は、時間帯や在庫を確認しながら、なくならないように、作り過ぎないように計画的に調理している。 ○ 調理した後、温かいものは温かく、冷たいものは冷たい状態でお客様に提供している。 ○ 店内に調理した食品の臭気が充満しないように換気している。 ○ 何が売れて、何が売れ残っているのか商品の動きを確認している。
④調理品の廃棄	<ul style="list-style-type: none"> ○ 販売期限を過ぎた商品を迅速に処理している。 ○ 調理品の廃棄処理に当たっては、衛生管理に気をつけている。
⑤調理後の点検・確認	<ul style="list-style-type: none"> ○ 見栄え、テイスト等を含めて定められた手順どおりに調理ができたか確認している。 ○ 定められた手順どおりに廃棄したかどうか確認している。

●必要な知識

<p>1. 商品に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お弁当、惣菜パン、ホットドッグ、フライドポテト、フライドキッチン、ソフトクリーム、おでん等 <p>2. 調理メニューに関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パン、ソーセージ、ポテト、肉まん類、ソフトクリームミックス、おでんのつゆ・具等 <p>3. 調理器具・FF什器に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電子レンジ、フライヤー、肉まん保温器、おでん保温調理器の操作・取扱方法 	<p>4. 商品の管理方法に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・販売期限、消費期限、賞味期限 ・廃棄基準・ルール ・廃棄商品の処理方法 <p>5. 食品衛生に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・細菌性食中毒の予防三原則 (つけない、増やさない、やっつける) ・食材の衛生 ・温度管理 ・期限管理 ・定位置管理
--	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S018L22

選択
能力ユニット

能力ユニット名	簡易調理
概要	定められた手順に従い、調理方法の異なる惣菜、お弁当、ファストフードなどを効率的に調理する能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①調理内容・方法の理解	<ul style="list-style-type: none"> ○ 調理された商品(FF商品)の販売期限を熟知している。 ○ 調理された商品のおいしい食べ方を知っている。 ○ 調理された商品のおおよそのカロリーを知っている。 ○ 食材の産地、アレルギーなど、特定のお客様の関心事に対応できる知識を身につけている。 ○ キャンペーン商品、季節商品などの情報を率先して収集している。
②調理の準備	<ul style="list-style-type: none"> ○ 後輩の店舗スタッフに、調理方法を指導している。 ○ 後輩の店舗スタッフに、食品衛生を指導している。 ○ 後輩の店舗スタッフの質問に丁寧に返答している。
③調理の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様が定められた手順以外の調理方法を要望したときは、可能かどうか、テイストを損なうことがないかどうか適切に判断している。 ○ お客様から、「いつまで持つか」という質問に対し、季節、温度等を考慮し、商品ごとに的確に返答している。 ○ 販売時、「どこで、いつ食べるのか」を推察し、消費期限を超えることがないように注意喚起している。
④調理品の廃棄	<ul style="list-style-type: none"> ○ 定められた期限の前においても、お客様に提供すべきでない商品については、適切に処理している。
⑤調理後の点検・確認	<ul style="list-style-type: none"> ○ 後輩店舗スタッフの調理方法に誤りがないかどうかチェックしている。 ○ 調理レベルを維持・向上させるため、必要に応じて後輩店舗スタッフの指導をしている。 ○ 混雑時に円滑に調理できているかどうか、店長に報告している。 ○ 調理に限らず、お客様は「こうしてほしい」「ここが不満」なのではないか検討し、店長などに具体的な提案を行っている。

●必要な知識

<ol style="list-style-type: none"> 1. 商品に関する知識 <ul style="list-style-type: none"> ・お弁当、惣菜パン、ホットドッグ、フライドポテト、フライドチキン、ソフトクリーム、おでん等 2. 調理メニューに関する知識 <ul style="list-style-type: none"> ・パン、ソーセージ、ポテト、肉まん類、ソフトクリームミックス、おでんのつゆ・具等 3. 食材に関する知識 <ul style="list-style-type: none"> ・規格、産地、供給者 ・鮮度保持期間、鮮度保持方法 ・食材のアレルギー、カロリーなど食の安全・健康に関する知識 ・アレルギー表示義務(卵、乳、小麦、そば、落花生) 4. 調理器具・FF什器に関する知識 <ul style="list-style-type: none"> ・電子レンジ、フライヤー、肉まん保温器、おでん保温調理器の操作・取扱方法 	<ol style="list-style-type: none"> 5. 食品衛生に関する知識 <ul style="list-style-type: none"> ・細菌性食中毒の予防三原則 (つけない、増やさない、やっつける) ・食材の衛生 ・温度管理 ・期限管理 ・定位置管理 6. 関連法令に関する知識 <ul style="list-style-type: none"> ・食品衛生法 ・食品リサイクル法 7. 後輩店舗スタッフの指導方法に関する知識
--	---

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S019L11

選択
能力ユニット

能力ユニット名	お客様説明
概要	商品の陳列場所や情報端末、コピー機の操作方法等をお客様の求めに応じてわかりやすく説明する能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①商品・サービス内容の理解	<ul style="list-style-type: none"> ○ 物販とサービス、物販する商品のうち日配食品、加工食品、調理食品、非食品の区分を理解している。 ○ 扱っている加工食品のブランド、価格、陳列場所、在庫の有無等を理解している。 ○ 扱っている弁当、おにぎり、惣菜など日配食品の種類、内容、価格、陳列場所、在庫の有無等を理解している。 ○ 調理された商品（FF商品）の内容、価格を理解している。 ○ 取り扱っている取次ぎサービスの種類、内容を理解している。 ○ 雑誌の発行スケジュール、本の発売日を理解している。 ○ 情報端末やコピー機などの操作方法を理解している。 ○ 店舗オリジナルの商品やサービスについて理解している。
②説明の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様の求めに応じて、取扱商品・サービスの内容をわかりやすく説明している。 ○ お客様の求めに応じて、情報端末、コピー機などの操作方法をわかりやすく説明している。 ○ お客様の求めに応じて、トイレ等を提供している。
③説明の振り返り	<ul style="list-style-type: none"> ○ 説明内容が正しくお客様に伝わったかどうか振り返り、よりの確にわかりやすく説明できるように心掛けている。 ○ 知らなかった事項については、メモをとるなど忘れないようにしている。

●必要な知識

<p>1. 商品に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日配食品ーお弁当、惣菜、おにぎり、パン、飲料、生鮮品等 ・加工食品ースナック菓子、チョコレート、ガム、キャンディ等 ・調理食品ーホットドッグ、フライドポテト、フライドキッチン、ソフトクリーム、おでん等 ・非食品ー新聞、雑誌、本、事務用品、化粧品、サプリメント、衣料品、切手、はがき、映画券、たばこ等 ・PB商品 	<p>2. サービスに関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取次ぎサービスー宅配便、公共料金の收受、DPE、年賀状印刷、航空券等 ・機器によるサービスー情報端末、コピー機、FAX等 ・その他サービスークリスマスケーキなどの予約、ギフト、予約通販等
---	---

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S020L22

選択
能力ユニット

能力ユニット名	お客様説明
概要	商品の陳列場所や情報端末、コピー機の操作方法等をお客様の求めに応じてわかりやすく説明する能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①商品・サービス内容の情報収集	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新商品の情報をいち早く収集している。 ○ キャンペーン商品、季節商品などの情報を率先して収集している。 ○ 売上げやスペースの関係で自店舗では扱っていない商品を知っている。 ○ 過去扱っていたが、現在扱っていない商品を知っている。 ○ 食品のテイスト、おいしさを知っている。 ○ 店舗周辺の地理を熟知している。
②説明の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 扱っていない商品・サービスについて問い合わせがあった場合は、その情報を発注に活かしている。 ○ 地理案内など、商品・サービスと直接関係のないことにも、丁寧に対応している。
③説明後の点検・確認	<ul style="list-style-type: none"> ○ 後輩店舗スタッフの説明内容に誤りがないかどうかチェックしている。 ○ 接客のレベルを維持・向上させるため、必要に応じて後輩店舗スタッフの指導をしている。 ○ 混雑時に円滑に説明ができていないかどうか、店長に報告している。 ○ 説明に限らず、お客様は「こうしてほしい」「ここが不満」なのではないか検討し、店長などに具体的な提案を行っている。

●必要な知識

<p>1. 商品に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日配食品－お弁当、惣菜、おにぎり、パン、飲料、生鮮品等 ・加工食品－スナック菓子、チョコレート、ガム、キャンディ等 ・調理食品－ホットドッグ、フライドポテト、フライドキッチン、ソフトクリーム、おでん等 ・非食品－新聞、雑誌、本、事務用品、化粧品、サプリメント、衣料品、切手、はがき、映画券、たばこ等 ・PB商品 	<p>2. サービスに関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取次ぎサービス－宅配便、公共料金の收受、DPE、年賀状印刷、航空券等 ・機器によるサービス－情報端末、コピー機、FAX等 ・その他サービス－クリスマスケーキなどの予約、ギフト、予約通販等 <p>3. 商品・サービスに関する周辺知識</p> <p>4. 店舗周辺の地理に関する知識</p> <p>5. 後輩店舗スタッフの指導方法に関する知識</p>
---	---

レベル1 新人スタッフ	レベル2 中堅スタッフ	レベル3 ベテランスタッフ	レベル4 店長・店長代理
----------------	----------------	------------------	-----------------

ユニット番号 35S021L11

選択 能力ユニット	能力ユニット名	クレーム対応
	概要	お客様からのクレームについて、正確に内容を伺い初期対応を行うとともに、責任者に迅速かつ正確に報告を行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①クレーム内容の理解	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様に接客する店舗スタッフが店舗の印象を決めてしまうことを理解し、さわやかな接客を心掛け、実践している。 ○ クレームを防止するためにも、接客レベルの維持・向上に努めている。 ○ 二次クレームに発展しないように、クレームは初期対応が重要であることを理解している。 ○ わからないことは店長やベテラン店舗スタッフに確認し、お客様にご迷惑がかからないようにしている。
②要因の聞き取り	<ul style="list-style-type: none"> ○ ご意見やご要望は正確に伺い、適宜店長に報告している。 ○ クレームの内容を伺い、自分で対応してよいか、店長などに報告して依頼すべきか迅速に判断している。 ○ 理由を問わず、金銭的補償を求められた場合、もしくはそれに近いことを要求された場合は、店長に速やかに報告して判断及び対応を委ねている。
③クレーム対応の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 商品を間違えたなど明らかに店舗にミスがある場合は、定められた手順に従い、返金もしくは商品をお取替えるなどの対応を実施している。 ○ 商品が汚れていた、破損していたなど、責任が店舗にあるのか、お客様にあるのか判断できない場合は、定められた手順に従い対応している。 ※チェーン店ごとに対応は異なると思われる。 ○ 「商品が売り切れていた」「ほしい商品がない」など、店舗オペレーションに関してクレームがついた場合は、お客様の貴重なご意見として伺っている。 ○ 商品の場所や価格がわかりにくいなど、「なるほど」と思えるクレームは早急に対応している。 ○ 接客のまずさなど、お客様の主観によりクレームがついた場合は、お客様のご意見として伺っている。 ○ 自分で対応したクレームについて、その経緯を店長などに報告している。 ○ 理由を問わず、お客様のお怒りが激しいときは、店長(責任者)を呼び対応を依頼している。 ○ お客様と争うことによりクレームが大きくなることのないように、手に負えないときは店長(責任者)を呼び対応を依頼している。
④クレーム対応の振り返り	<ul style="list-style-type: none"> ○ お客様の主観と客観の入り混じったクレームについて、責任の所在を的確に判断している。 ○ クレームがなぜ発生したのか、その要因を理解できる範囲内で再発防止に努めている。 ○ サービスを提供する側と、提供される側では、受け止め方が異なる場合があることを理解し、お客様の立場でサービスを提供している。

●必要な知識

<p>1. 商品に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日配食品—お弁当、惣菜、おにぎり、パン、飲料、生鮮品等 ・加工食品—スナック菓子、チョコレート、ガム、キャンディ等 ・調理食品—ホットドッグ、フライドポテト、フライドキッチン、ソフトクリーム、おでん等 ・非食品—新聞、雑誌、本、事務用品、化粧品、サプリメント、衣料品、切手、はがき、映画券、たばこ等 ・PB商品 	<p>2. サービスに関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取次ぎサービス—宅配便、公共料金の收受、DPE、年賀状印刷、航空券等 ・機器によるサービス—情報端末、コピー機、FAX等 ・その他サービス—クリスマスケーキなどの予約、ギフト、予約通販等 <p>3. クレームの対処方法に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定められた基準・ルール ・イレギュラークレームの対処 ・店長等への連絡・報告手順
---	---

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S022L22

選択
能力ユニット

能力ユニット名	クレーム対応
概要	お客様からのクレームについて、正確に内容を伺い初期対応を行うとともに、責任者に迅速かつ正確に報告を行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①再発防止策の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ クレームについて定められた手順について熟知している。 ○ クレーム内容を要因別に区分し、その真の原因を突き止めている。 ○ 真の原因に対して、効果的な対策を計画している。 ○ 対策を効果的に実践している(させている)。 ○ クレームの減少を検証し、効果があったかどうかを確認している。
②クレーム対応の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 想定内のクレームについては、定められた手順に従い効率的に対処している。 ○ 話が長引くなど、通常の店舗オペレーションに支障が出ると判断される場合は、他の店舗スタッフと協力を依頼し、二次的な問題を未然に防止している。 ○ 「他の店はこうだった」など、比較に基づくクレームは、競合店舗の店作り・オペレーションを参考にして改善している。 ○ 他のブランドで実施している品揃え・サービスなど、自店舗では対応できない事項については適宜店長に報告している。
③クレーム対応の点検・確認	<ul style="list-style-type: none"> ○ ご意見・ご要望をどのように具体化するか検討している。 ○ より良い接客サービスとは何かを問い、オペレーションの見直しなどを店長に提案している。 ○ 後輩店舗スタッフの接客・サービスを観察している。 ○ サービス向上のために、後輩店舗スタッフを適切に指導している。

●必要な知識

<p>1. 商品に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日配食品—お弁当、惣菜、おにぎり、パン、飲料、生鮮品等 ・加工食品—スナック菓子、チョコレート、ガム、キャンディ等 ・調理食品—ホットドッグ、フライドポテト、フライドキッチン、ソフトクリーム、おでん等 ・非食品—新聞、雑誌、本、事務用品、化粧品、サプリメント、衣料品、切手、はがき、映画券、たばこ等 ・PB商品 	<p>2. サービスに関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取次ぎサービス—宅配便、公共料金の收受、DPE、年賀状印刷、航空券等 ・機器によるサービス—情報端末、コピー機、FAX等 ・その他サービス—クリスマスケーキなどの予約、ギフト、予約通販等 <p>3. クレームの対処方法に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定められた基準・ルール ・イレギュラークレームの対処 ・店長等への連絡・報告手順 ・コンビニ本部への報告手順 <p>4. 後輩店舗スタッフの指導方法に関する知識</p>
---	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S023L22

選択
能力ユニット

能力ユニット名	販促活動
概要	お客様に対するお勧め商品の紹介や試食販売、近隣の顧客開拓・維持等を通じてコンビニエンスストアの売上拡大に貢献する能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①販促活動の理解	<ul style="list-style-type: none"> ○ 何もしなければお客様は減少することを理解し、積極的な販促活動に取り組んでいる。 ○ お正月、バレンタインデーから七五三、クリスマスまで販促活動の重点となる年間イベントを理解している。 ○ 花見、運動会など地域特有のイベントの日時、内容を理解している。 ○ 不定期のキャンペーン、期間限定の商品など、業務を短期間に集中・完結させる重要性を理解している。 ○ 日常業務からお客様のニーズを聞き取り、販促活動に活かしている。
②店舗内販促活動の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ わかりやすいPOPなどを用い、お勧め商品をアピールしている。 ○ お客様の邪魔にならないように声を掛けて、商品を売り込んでいる。 ○ キャンペーン商品の陳列を工夫している。 ○ クリスマスケーキやおせち料理など予約商品の受注に注力している。 ○ 予約商品を申し込みしやすいように説明スペース・特設レジを設けている。 ○ 次のイベントの告知を行っている。 ○ 雛人形やクリスマスツリーなど季節の演出をしている。 ○ クリスマスケーキなどは試食させて、受注に結び付けている。 ○ 入り口近くに手書きのサインボードを置いて、お客様にタイムリーな情報を伝えている。 ○ 必要に応じて入り口付近で販促キャンペーンを実施している。
③近隣販促活動の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ ロコミなど、なじみのお客様のネットワークを通じて、商品の拡販に努めている。 ○ チラシなどを作成し、商品特性に応じて商圏内の住宅もしくは事務所等にポスティングしている。 ○ 買い物に出にくい高齢者、買い物の手間を省きたい事務所などを対象に、ご自宅に出向き御用聞き販売を実施している。
④販促活動の振り返り	<ul style="list-style-type: none"> ○ 商品全体のうち、何が売れて、何が売れていないか、継続的にデータを確認している。 ○ お客様の反応を確認して、販促の進め方を工夫している。 ○ お客様の要望を聞き出し、販促活動に反映している。

●必要な知識

<p>1. 商品に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日配食品ーお弁当、惣菜、おにぎり、パン、飲料、生鮮品等 ・加工食品ースナック菓子、チョコレート、ガム、キャンディ等 ・調理食品ーホットドッグ、フライドポテト、フライドキッチン、ソフトクリーム、おでん等 ・非食品ー新聞、雑誌、本、事務用品、化粧品、サプリメント、衣料品、切手、はがき、映画券、たばこ等 ・PB商品 <p>2. サービスに関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取次ぎサービスー宅配便、公共料金の收受、DPE、年賀状印刷、航空券等 ・機器によるサービスー情報端末、コピー機、FAX等 ・その他サービスークリスマスケーキなどの予約、ギフト、予約通販等 	<p>3. 新商品・トレンドに関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新商品情報 ・新商品の売れ行き、商品トレンド ・キャンペーン、重点商品 <p>4. 競合店に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・品揃え ・店作り、演出 <p>5. 年間イベント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お正月、節分、バレンタインデー、ひな祭り、ホワイトデー、大型連休、夏のレジャー、七五三、クリスマス <p>6. 地域のイベント情報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・花見、運動会 <p>7. マーケティングに関する知識</p> <p>8. 後輩店舗スタッフの指導方法に関する知識</p>
---	---

レベル1 新人スタッフ	レベル2 中堅スタッフ	レベル3 ベテランスタッフ	レベル4 店長・店長代理
----------------	----------------	------------------	-----------------

ユニット番号 35S024L33

選択 能力ユニット	能力ユニット名	販促活動
	概要	お客様に対するお勧め商品の紹介や試食販売、近隣の顧客開拓・維持等を通じてコンビニエンスストアの売上拡大に貢献する能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①販促活動の計画	<ul style="list-style-type: none"> ○ 年間スケジュールに基づいて、販促活動を具体化している。 ○ 他店にないキャンペーン方法、地域に密着した販促活動などを実施している。 ○ 店舗スタッフの販促活動の適性を判断するとともに、商品説明スキルをチェックして、適材適所の人員配置を実施している。 ○ ポスティング(チラシ配り)の実施に当たっては、見てもらう工夫、捨てられない工夫を実施している。
②店舗内販促活動の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店舗スタッフにサンタクロースの服装をさせるなど、販促を盛り上げる方法を実施している。 ○ 大型のPOPの製作などコストのかかる事項について、費用対効果を考慮して適切に実施している。 ○ ポリューム陳列のため大量発注などリスクのある事項については、過去のデータや経験を加味して積極的な売場対応や声かけ販売を実施している。
③近隣販促活動の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 効率性を考慮して、商圈マップを作成し販促範囲の絞込みを図っている。 ○ 過去のデータから重点地域、未開拓地域などの特性に応じた販促活動を実施している。
④対競合コンビニ対策	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新規出店に対抗するため、「明るさ」「きれいさ」などの弱点をクリンリネスの徹底等で早急に改善している。 ○ 新規出店に対抗するため、「目新しさ」「期待感」などの弱点を、新商品の品揃え、鮮度などで優位性を打ち出している。 ○ 競合店にない商品の品揃え、気持ちの良い接客サービスを実施している。
⑤対スーパー対策	<ul style="list-style-type: none"> ○ スーパーの長時間営業に対抗するため、お弁当など特定の商品の強化に努め差別化を図っている。 ○ 新商品の回転率を高めるなど、衝動買いを引き出す期待感を持たせている。 ○ スーパーにはないフレンドリーなサービスを徹底している。
⑥販促活動の振り返りと計画修正	<ul style="list-style-type: none"> ○ 販促活動と売上推移をチェックして、販促効果を測定している。 ○ 競合店の出店、営業時間の延長などの情報を早急に収集し、事前に対策を練っている。 ○ 客層の変化、嗜好の変化などを継続的にチェックし、店舗作り、品揃えを工夫している。

●必要な知識

<p>1. 商品に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日配食品－お弁当、惣菜、おにぎり、パン、飲料、生鮮品等 ・加工食品－スナック菓子、チョコレート、ガム、キャンディ等 ・調理食品－ホットドッグ、フライドポテト、フライドキッチン、ソフトクリーム、おでん等 ・非食品－新聞、雑誌、本、事務用品、化粧品、サプリメント、衣料品、切手、はがき、映画券、たばこ等 ・PB商品 <p>2. サービスに関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取次ぎサービス－宅配便、公共料金の收受、DPE、年賀状印刷、航空券等 ・機器によるサービス－情報端末、コピー機、FAX等 ・その他サービス－クリスマスケーキなどの予約、ギフト、予約通販等 	<p>3. 新商品・トレンドに関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新商品情報 ・新商品の売れ行き、商品トレンド ・キャンペーン、重点商品 <p>4. 競合店に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・品揃え ・店作り、演出 <p>5. 年間イベント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お正月、節分、バレンタインデー、ひな祭り、ホワイトデー、大型連休、夏のレジャー、七五三、クリスマス <p>6. 地域のイベント情報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・花見、運動会 <p>7. マーケティングに関する知識</p> <p>8. 人材教育に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コーチング ・リーダーシップ ・動機づけ
---	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S025L11

選択
能力ユニット

能力ユニット名	発注
概要	ロスが発生しないように季節、曜日、売れ行き等を勘案しながら定められた手順に従い定期的に商品を発注するとともに、店長に対して発注商品に関するアイデアの提案を行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①発注の重要性の理解	<ul style="list-style-type: none"> ○ 商品を安定的に揃えることが、お客様の信頼を得ることを理解している。 ○ 商品を販売することにより利益が発生することを理解している。 ○ 商品の欠品は機会損失になることを理解している。 ○ 接客サービスと同等以上に発注が重要であることを理解している。
②発注業務の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店長などの指示に基づき、定められた手順に従い発注をしている。 ○ 安定的に売れる商品について、欠品しない在庫量を維持できるよう発注している。 ○ 接客時に受けた「××はありませんか」という欠品している商品の情報を、店長など発注担当者に報告している。 ○ 接客時に受けた「××はありませんか」という仕入れていない商品の情報を、店長など発注担当者に報告している。 ○ 近隣競合店舗で見た新商品について、店長など発注担当者に報告している。 ○ テレビ、雑誌などのメディアから発信される新製品情報をメモを取るなど、お客様の問い合わせに戸惑うことがないように気をつけている。
③発注後の振り返り	<ul style="list-style-type: none"> ○ 効率的に発注できたか、間違いはなかったか業務を振り返っている。 ○ 発注方法を改善・工夫している。 ○ 店舗スタッフとして、自分なりに店長などに前向きな意見を述べている。

●必要な知識

<p>1. 商品に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日配食品－お弁当、惣菜、おにぎり、パン、飲料、生鮮品等 ・加工食品－スナック菓子、チョコレート、ガム、キャンディ等 ・調理食品－ホットドッグ、フライドポテト、フライドキッチン、ソフトクリーム、おでん等 ・非食品－新聞、雑誌、本、事務用品、化粧品、サプリメント、衣料品、切手、はがき、映画券、たばこ等 ・PB商品 	<p>2. 発注手順に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発注手順・ルール ・発注端末の取扱い
---	---

レベル1 新人スタッフ	レベル2 中堅スタッフ	レベル3 ベテランスタッフ	レベル4 店長・店長代理
----------------	----------------	------------------	-----------------

ユニット番号 35S026L22

選択 能力ユニット	能力ユニット名	発注
	概要	ロスが発生しないように季節、曜日、売れ行き等を勘案しながら定められた手順に従い定期的に商品を発注するとともに、店長に対して発注商品に関するアイデアの提案を行う能力

能力細目	職務遂行のための基準
①発注の準備	<ul style="list-style-type: none"> ○ お正月、バレンタインデーから七五三、クリスマスまで発注・販売の重点となる年間イベントを理解している。 ○ 花見、運動会など地域特有のイベントの日時、内容を理解している。 ○ 季節、気候、曜日など、販売の変動要因を把握している。 ○ 上記の意味・内容を理解して日常の発注を準備している。
②発注業務の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 売れ筋商品を把握して、欠品・廃棄ロスのないように発注している。 ○ 重点商品については、ボリューム陳列などキャンペーン方法に合わせて、発注量を工夫している。 ○ 定番商品は、過去のデータ等を考慮して、欠品・廃棄ロスのないように発注している。 ○ 新商品については、お客様の期待感に応える、店舗のファン作りという面を考慮して、発注を工夫している。 ○ 基礎調味料、蛍光灯、電池、トイレトペーパーなど、他では代替のきかない商品について、欠品がないように発注している。
③機会損失の防止	<ul style="list-style-type: none"> ○ 欠品は利益を生む機会の損失と理解し、販売データを適正に確認している。 ○ 販売データのみならず、お客様の行動を観察して、何を探しているのかの理解に努めている。 ○ 「何かお探ですか」とお客様に直接聞いて、発注に反映させている。
④廃棄ロスの防止	<ul style="list-style-type: none"> ○ 廃棄ロスは、利益の損失にとどまらず、仕入原価の損失にもなることを理解している。 ○ 販売データから売れ行きが落ちている商品を把握している。 ○ 単なる売れ残りなのか、消費期限が近い、最後の一個など心理的な要因で売れ残ったのか要因を把握している。
⑤発注後の振り返り・新たな提案	<ul style="list-style-type: none"> ○ 効率的に発注できたか、間違いはなかったか業務を振り返り、改善・工夫している。 ○ 店舗で欠品の状況を確認し、その要因を考慮し次の発注に活かしている。 ○ 廃棄ロスのデータ・結果から、その要因を考慮し次の発注に活かしている。 ○ 発注担当者として、新商品の仕入れ、もしくは商品の見切りなど、品揃えについて店長にデータとともに新たな発注計画を提案している。

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

●必要な知識

<p>1. 商品に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日配食品－お弁当、惣菜、おにぎり、パン、飲料、生鮮品等 ・加工食品－スナック菓子、チョコレート、ガム、キャンディ等 ・調理食品－ホットドッグ、フライドポテト、フライドキッチン、ソフトクリーム、おでん等 ・非食品－新聞、雑誌、本、事務用品、化粧品、サプリメント、衣料品、切手、はがき、映画券、たばこ等 ・PB商品 	<p>2. 発注手順に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発注手順・ルール ・発注端末の取扱い <p>3. 新商品・トレンドに関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新商品情報 ・新商品の売れ行き、商品トレンド ・キャンペーン、重点商品 <p>4. マーケティングに関する知識</p> <p>5. 後輩店舗スタッフの指導方法に関する知識</p>
---	---

レベル1 新人スタッフ	レベル2 中堅スタッフ	レベル3 ベテランスタッフ	レベル4 店長・店長代理
----------------	----------------	------------------	-----------------

ユニット番号 35S027L33

選択 能力ユニット	能力ユニット名	発注
	概要	ロスが発生しないように季節、曜日、売れ行き等を勘案しながら定められた手順に従い定期的に商品を発注するとともに、店長に対して発注商品に関するアイデアの提案を行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①戦略的な発注計画の立案	<ul style="list-style-type: none"> ○ 廃棄ロスを減少させるため極端に発注を絞り込んだ結果、欠品の多い店舗という印象を与えないように調整している。 ○ 品揃えの悪さが期待感を裏切り、再来店につながらず、縮小均衡とならないように、品揃えを見直している。 ○ 新商品の情報収集に努め、発注とのトライアルと適切な商品の見切りを継続している。 ○ 品揃えのためやむをえない廃棄ロスについては予算化している。 ○ 上記の意味・内容を理解して戦略的な発注計画を立案している。
②発注業務の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 販売データに基づいた発注内容に、過去の経験、勘などを加味して調整している。 ○ 情報収集から仮説を立てて発注し、売りたい商品を明確化している。 ○ 発注の考え方・正しい手順を発注担当者に直接指導している。 ○ お弁当など利益率が高いが、消費期限が短く廃棄ロスとなりやすい商品について、注力している。
③売れ筋商品の把握	<ul style="list-style-type: none"> ○ キャンペーン商品、話題の商品など、飛躍的な売上拡大が見込まれる商品の情報収集を行い、いち早く発注・品揃えに結び付けている。 ○ 販売データから売上が伸びている商品について、要因を分析しその後の傾向を読み取っている。 ○ 多くの新商品のうち、過去の経験や勘から売れる見込みのあるものを判断し、取捨選択して発注している。
④商品のライフサイクルの判断	<ul style="list-style-type: none"> ○ 定番商品になるのか、短命で終わるのか、商品ごとにライフサイクルを把握している。 ○ 販売データから売上が減少している商品について、要因を分析しその後の傾向を読み取っている。 ○ 死に筋商品になる前に商品を見切り、発注を減らし・なくし、廃棄ロスとならないようにしている。
⑤発注の再計画	<ul style="list-style-type: none"> ○ 発注計画と売上推移をチェックして、発注の妥当性を検証している。 ○ 新商品の発売開始時期、イベント・キャンペーンなどの情報を早急に収集し、事前に対策を練っている。 ○ 客層の変化、嗜好の変化などを継続的にチェックし、品揃え・発注を工夫している。

●必要な知識

<p>1. 商品に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日配食品—お弁当、惣菜、おにぎり、パン、飲料、生鮮品等 ・加工食品—スナック菓子、チョコレート、ガム、キャンディ等 ・調理食品—ホットドッグ、フライドポテト、フライドチキン、ソフトクリーム、おでん等 ・非食品—新聞、雑誌、本、事務用品、化粧品、サプリメント、衣料品、切手、はがき、映画券、たばこ等 ・PB商品 <p>2. 発注手順に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発注手順・ルール ・発注端末の取扱い <p>3. 新商品・トレンドに関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新商品情報 ・新商品の売れ行き、商品トレンド ・キャンペーン、重点商品 	<p>4. 競合店に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・品揃え ・店作り、演出 <p>5. 年間イベント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お正月、節分、バレンタインデー、ひな祭り、ホワイトデー、大型連休、夏のレジャー、七五三、クリスマス <p>6. 地域のイベント情報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・花見、運動会 <p>7. マーケティングに関する知識</p> <p>8. 人材教育に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コーチング ・リーダーシップ ・動機づけ
--	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S028L22

選択
能力ユニット

能力ユニット名	帳票・現金管理
概要	定められた手順に従い、帳票作成を正確に行うとともに、売上高を精算し、コンビニエンスストア本部に報告・送金する能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①帳票・現金管理方法の理解	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店舗オペレーションに関係する帳票の種類・内容を理解している。 ○ 現金・売上管理の方法・手順・内容を理解している。 ○ サービス券、クーポン券など、それぞれ異なる割引内容について熟知している。
②帳票管理の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 定められた手順により、迅速かつ正確に帳票を作成している。 ○ 売上高、来店者数など、タイムリー帳票化して報告しなければならない事項を、遅滞なく作成している。 ○ 定められた手順により、帳票を適正に送付・配布している。 ○ 定められた期間、帳票を適正に保管している。
③現金管理の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 定められた手順・ルールに従い、つり銭が不足しないように用意する現金を準備している。 ○ レジスターを正確かつ迅速に処理して、正確に計算を行っている。 ○ サービス券、クーポン券をご利用になる場合は、割引内容等を確認して、適正に割り引いている。 ○ 商品券で商品をご購入される場合は、商品券の内容を確認して、商品を渡している。 ○ 定められた手順に従い、正しいつり銭の渡し方を実践している。 ○ お客様の要望に応じて、迅速かつ正確に領収書の発行を行っている。 ○ お客様の要望等により、返金する場合は定められた手順により返金している。 ○ お客様サービスとして両替を行う場合は、偽札、偽硬貨ではないかどうかチェックし、間違えないように交換している。 ○ 防犯のため、レジの高額紙幣は定期的に事務所に収納している。 ○ 定められた手順により適正に金庫を管理している。
④帳票・現金管理の振り返り	<ul style="list-style-type: none"> ○ 他の店舗スタッフが定められた手順・ルールを守っているか確認している。 ○ 締めた時点で、現金の過不足等の問題がないかチェックしている。 ○ 現金に過不足等があった場合は、処理の手順・方法を再確認している。

●必要な知識

<ol style="list-style-type: none"> 1. 店舗の帳票管理の方法・手順・内容 2. 店舗の現金管理の方法・手順・内容 3. 支払い方法及びその処理方法 ・現金、前受 4. 割引券及び割引内容 ・サービス券、クーポン券 ・期間限定の割引 	
---	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S029L33

選択
能力ユニット

能力ユニット名	帳票・現金管理
概要	定められた手順に従い、帳票作成を正確に行うとともに、売上高を精算し、コンビニエンスストア本部に報告・送金する能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①帳票・現金管理方法の計画	<ul style="list-style-type: none"> ○ 年間、月間、週間、曜日等のスケジュールに従い、必要な帳票の作成・管理を計画している。 ○ 年間、月間、週間、曜日等のスケジュールに従い、円滑かつ間違いのない現金管理を計画している。 ○ 金庫の鍵の管理、売上金の確認など、現金に関する取扱基準・ルールを、店舗においてどのように定着させるか検討し・実行している。
②帳票管理の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 帳票の作成方法、記入内容に間違いがないかチェックしている。 ○ 帳票の作成方法、記入方法を担当者に指導している。 ○ 帳票の内容に不正がないかどうかチェックしている。 ○ 帳票の内容に疑義が発生した場合は、担当者にその内容を確認している。
③現金管理の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 定期的に売上金をレジから収集して金額を確認している。 ○ 帳票やデータ上の金額と、実際ある現金を照合している。
④帳票・現金管理の点検・確認	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店舗スタッフが定められた手順・ルールを守っているか常時チェックしている。 ○ 締めた時点で、現金の過不足等の問題がないかチェックし、合わない場合は原因を追究している。 ○ 現金の過不足等の問題に対して、対策を立案し、再発防止のため店舗スタッフに徹底している。

●必要な知識

<ol style="list-style-type: none"> 1. 店舗の帳票管理の方法・手順・内容 2. 店舗の現金管理の方法・手順・内容 3. 支払い方法及びその処理方法 ・現金、前受 4. 割引券及び割引内容 ・サービス券、クーポン券 ・期間限定の割引 5. 簿記・会計の知識 ・損益計算書、貸借対照表 ・仕入原価、店舗経費 	
--	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S030L11

選択
能力ユニット

能力ユニット名	機器点検
概要	定められた手順に従って、コピー機、FAX等の機器点検や冷蔵・保温ケースの温度点検を適切に行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①機器点検の理解	<ul style="list-style-type: none"> ○ 冷凍・保温ケース、電気ポット、電子レンジ、コピー機など、定期的に点検する必要がある電気機器の種類を理解している。 ○ 冷凍ケースの温度、電気ポットの保温温度と湯量、コピー機に常時充填しておくべき紙量など、店内主要機器の設定基準を理解している。 ○ 保温・保冷ケースの温度設定に狂いが生じると食品管理上どのような問題が生じるのか理解している。
②機器点検の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 定められた手順・手法に従い、保温・保冷ケースの温度、ポットの湯量、コピー機の紙量等を定期的にチェックしている。 ○ 今まで問題が一度も発生したことがない機器についても気を抜かずきちんとチェックしている。 ○ 温度等をチェックした結果問題がある場合には、マニュアルに従って調整している。 ○ 点検した結果、自分で解決できない問題を発見した場合には、速やかに店長に報告・連絡・相談している。

●必要な知識

<p>1. 店内主要機器の種類</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保温・保冷ケース ・電子レンジ ・各種FF調理器 ・コピー機 ・アイスクース ・栄養ドリンクケース ・ATM ・エアコン 等 <p>2. 点検マニュアルの所在及び内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・点検のチェックポイント ・問題発見時の対処法 ・点検する必要がある時間間隔・時間帯 等 	
--	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S031L22

選択
能力ユニット

能力ユニット名	機器点検
概要	定められた手順に従って、コピー機、FAX等の機器点検や冷蔵・保温ケースの温度点検を適切に行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①機器点検の準備	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店内主要機器の種類と基本的な調節方法を理解している。 ○ 食品の冷蔵など、温度設定を間違うとなぜ問題なのか、どのような問題が起こるのかなど、背景を含めて点検の必要性を理解している。 ○ 新人スタッフに対して機器点検のポイントやコツを的確に指導している。
②機器点検の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 定められた手順・手法に従い、正確かつ迅速に機器をチェックしている。 ○ チェックした結果問題がある場合には、スピーディーに調整を行っている。 ○ コピー機の紙詰まりなど点検の際に発見した簡単なトラブルについてはその場で解決を図っている。 ○ 点検した結果、自分で解決できない問題を発見した場合には、速やかに他の従業員や店長に報告・連絡・相談している。
③機器点検の振り返り	<ul style="list-style-type: none"> ○ 他のスタッフが定期点検を失念している場合には、注意を促したり自ら点検を行っている。 ○ エアコンの温度設定など店舗スタッフの立場から気づいた問題意識を積極的に店長に提案している。

●必要な知識

<p>1. 店内主要機器の種類</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保温・保冷ケース ・電子レンジ ・各種FF調理器 ・コピー機 ・アイスケース ・栄養ドリンクケース ・ATM ・エアコン 等 <p>2. 点検マニュアルの所在及び内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・点検のチェックポイント ・問題発見時の対処法 ・点検する必要がある時間間隔・時間帯 等 	<p>3. 後輩店舗スタッフの指導方法</p>
--	-------------------------

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S032L11

選択
能力ユニット

能力ユニット名	防犯・犯罪対策
概要	防犯のため、事務所の戸締り、万引き防止のためのビデオ操作、防犯ミラーの確認等を適切に行うとともに、万引きなど犯罪発生時に的確な対応を行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①防犯対策の理解	<ul style="list-style-type: none"> ○ 防犯マニュアルの内容について基本事項を理解し、不明点があれば必ず店長等の上位者に確認している。 ○ 防犯カメラの設置場所、カラーボールの置き場所、非常時の通報先など店の防犯対策に関する基本事項を把握している。
②非常時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ○ 強盗等の発生時には身の安全を最優先したうえで、マニュアル等に沿って警察等への報告・連絡を行っている。 ○ 万引きを目撃した場合には、店長など他のスタッフに速やかに報告し、指示を踏まえて対応を行っている。

●必要な知識

<p>1. 防犯の知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・強盗の頻発する場所・時間帯(一般的知識) ・よくある万引の手口、具体的な事例 ・自転車等の盗難 等 <p>2. 店舗の防犯対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防犯カメラ、防犯ミラー ・カラーボール ・フットスイッチ ・途中集金の実施 ・防犯マニュアルの内容 等 <p>3. 非常時の対応方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警察・消防・警備会社への通報 ・店長など非常時の連絡ルート ・基本的な護身方法 	
---	--

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S033L22

選択
能力ユニット

能力ユニット名	防犯・犯罪対策
概要	防犯のため、事務所の戸締り、万引き防止のためのビデオ操作、防犯ミラーの確認等を適切に行うとともに、万引きなど犯罪発生時に的確な対応を行う能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①防犯対策の準備	<ul style="list-style-type: none"> ○ 強盗が頻発する時間帯や場所、よくある万引きの手口等を一通り理解している。 ○ 防犯に関する店長の方針や防犯マニュアルの内容を把握し、新人スタッフ等にもその内容を的確に教えている。 ○ 自分の経験等を踏まえて、店長等に対して万引き対策など防犯上の提案を行っている。
②防犯対策の実施	<ul style="list-style-type: none"> ○ 明らかに怪しいと思われる人物が入店した際には、その人物の行動に注視したり他のスタッフにもその旨伝えたりしている。 ○ お客様の怪しい行動を見つけた場合にはさりげなく注意を払ったり敢えて声をかけたりするなど、犯罪防止に向けた行動が常にできている。 ○ とりわけ深夜時間帯には他のスタッフとの連携を密にし、不用意な死角をつくらぬよう気をつけている。
③非常時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ○ 強盗等の発生時には身の安全を最優先したうえで、マニュアル等に沿って警察等への報告・連絡を行うとともに必要な一次措置を速やかに行っている。 ○ 万引きの現場を押さえたり確実な証拠をつかんだ場合には、マニュアル等に沿って必要な対応措置を講じている。

●必要な知識

<p>1. 防犯の知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・強盗の頻発する場所・時間帯(一般的知識) ・よくある万引の手口、具体的な事例 ・自転車等の盗難 等 <p>2. 店舗の防犯対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防犯カメラ、防犯ミラー ・カラーボール ・フットスイッチ ・途中集金の実施 ・防犯マニュアルの内容 等 <p>3. 非常時の対応方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警察・消防・警備会社への通報 ・店長など非常時の連絡ルート ・基本的な護身方法 	<p>4. 後輩店舗スタッフの指導方法</p>
---	-------------------------

レベル1 新人スタッフ	レベル2 中堅スタッフ	レベル3 ベテランスタッフ	レベル4 店長・店長代理
----------------	----------------	------------------	-----------------

ユニット番号 35S034L44

選択 能力ユニット	能力ユニット名	店舗管理
	概要	店舗運営が円滑に進むように、売上・計数管理、設備管理、防犯管理、就労管理など業務全体を管理する能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
①日常オペレーションの推進	<ul style="list-style-type: none"> ○ 店舗の清掃状態や空調、照明、スタッフの身嗜みなど細かな点まで常に気を配り、問題がある場合には速やかに是正している。 ○ 店舗スタッフが対処できないトラブルやクレームへの対応方針を的確に判断するとともに、リスク管理の視点から問題の発生を未然に防ぐための対策を立案・実行している。 ○ 店舗スタッフに対してリーダーシップを発揮し、レジ対応、清掃、商品陳列など店舗内のあらゆる業務について率先垂範している。 ○ 販売期限が迫った商品の廃棄処理や雑誌等の返品・入替え等がルールに則ってタイムリーに実行されているかチェックしている。 ○ オーナーやFC本部のSVIに対して、日常オペレーションの推進時に気づいた問題意識を効果的に報告・連絡・相談している。 ○ 地域の警察等と協力しながら防犯対策を抜かりなく慎重に行っている。 ○ 近隣住民とのコミュニケーションに努め、地域の活動に積極的に参加するなど友好的な関係を構築している。
②計数管理	<ul style="list-style-type: none"> ○ 毎日、怠ることなく決められたルールに従って売上金の精算及び送金を確実に実行できるよう管理を徹底している。 ○ 経費の中心である人件費・不良品・棚卸増減が予算に対して異常値になっていないか検証し、適正な管理ができています。 ○ 売上が商品在庫と照らして妥当であるか定期的にチェックし、原因の分析を行うとともにスタッフへの指導を徹底している。 ○ 光熱費など無駄な支出がないか常時チェックし、問題があれば速やかに是正策を講じている。
③就労管理	<ul style="list-style-type: none"> ○ 賃金管理、労働時間管理、安全衛生管理など法令を踏まえて適切に就労管理を行っている。 ○ スタッフの意欲や技能レベルを把握したうえで、OJTにより分かりやすく指導している。 ○ 不適切な身嗜み、勤務時間中の私語・雑談等の問題行為や内部不正について、曖昧な態度をとることなく毅然とした対応をとっている。 ○ 指導しても全く改善の見込みがないスタッフについて、解雇や雇止め等の是非を的確に判断している。 ○ 能力に応じた評価を確実にし、時給の引上げ、インセンティブ給の付与、シフトリーダーの選任等に関する判断を的確に行っている。

●必要な知識

<p>1. 店舗運営方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・FC本部の方針・計画 ・店舗オーナーの方針・計画 <p>2. コンビニエンスストア業界の動向</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般的な業界動向 ・商圈の経済動向、社会動向 ・競合他店の出店動向 ・消費者動向 等 <p>3. 店舗オペレーション全般に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接客対応(挨拶、表情、敬語等のマナー) ・販促活動(マーケティングの考え方、主な販促ツール、手法等) ・発注(発注の進め方、ストア・コンピュータの活用法等) ・売り場作り ・クリンリネス ・食品衛生 等 	<p>4. 計数管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・簿記の基礎知識 ・財務会計(財務諸表の見方・作り方等) ・管理会計(原価計算、損益分岐点分析等) ・精算・送金業務 等 <p>5. 労務管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・賃金・労働時間管理に関する知識(最低賃金、法定労働時間、割増賃金等) ・安全衛生に関する知識 <p>6. 防犯対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンビニエンスストアで頻発する犯罪の種類と対策 ・FC本部のマニュアル ・地域の行政機構等(警察、消防、地域の自治会等との連携)
--	---

レベル1
新人スタッフ

レベル2
中堅スタッフ

レベル3
ベテランスタッフ

レベル4
店長・店長代理

ユニット番号 35S035L44

選択
能力ユニット

能力ユニット名	予算・営業計画作成
概要	店舗の予算計画を作成し、発注・マーチャндаイジング、売り場作り等を的確に推進して売上増大を実現する能力

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

能力細目	職務遂行のための基準
① 予算・営業計画策定・実行管理	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新聞・雑誌に目を通して最新の消費トレンドを研究したり、商圏内の競合他店に出向いて品揃えやサービスを比較検討するなど、日頃から情報収集を行っている。 ○ オーナーやFC本部のSV等と意見交換しながら目標を共有し、妥当性のある予算・行為計画・営業計画を策定している。 ○ 予算・行為計画・営業計画の進捗動向を定期的にチェックし、状況が厳しい場合にも安易な方向転換を行わずFC本部のSV等に支援を求めてテコ入れ策を実行している。 ○ 毎期の売上実績を振り返り、反省点や次期に向けた課題を明確化している。
② 発注・マーチャндаイジング	<ul style="list-style-type: none"> ○ FC本部の支援やストアコンピュータのデータ、自分で収集・分析した外部情報等に基づき仮説を構築し、戦略的な発注・品揃えを行っている。 ○ 廃棄ロス、機会ロスの双方に目配りし、失敗を過度に恐れることなく積極的な姿勢で発注・陳列・売切る努力を行っている。 ○ スタッフごとに担当を決めて近隣地域のイベント情報を入手し、これを踏まえた発注・品揃えをタイミングよく行っている。 ○ 売上推移を見極め、死に筋商品の見切りに関する決断を早めに行っている。 ○ 仮説に基づく発注や死に筋商品の見極めが失敗に終わった場合には、その原因を検証し次回につなげている。
③ 販促策と売場づくり	<ul style="list-style-type: none"> ○ FC本部のSVやオーナー等と連携し、店頭試食、POP、折込広告等の販促策を的確に企画立案している。 ○ 基本商品、提案商品、新商品、品揃えなど商品属性に応じた陳列・配置を戦略的に行っている。 ○ 天候や地域のイベント等を踏まえて売上拡大が見込まれる商品を効果的な場所に陳列している。 ○ 販促策の費用対効果を分析し、オーナーに対して今後の対応策を提言している。

● 必要な知識

<p>1. 店舗運営方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・FC本部の方針・計画 ・店舗オーナーの方針・計画 <p>2. コンビニエンスストア業界の動向</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般的な業界動向 ・商圏の経済動向、社会動向 ・競合他店の出店動向 ・消費者動向 等 <p>3. 予算計画策定・管理に関する知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ・店舗の売上・利益動向 ・経営分析 ・損益予算・販売予算の策定方法 ・予算・実績の差異分析と改善策の提案 	<p>4. 発注・マーチャндаイジング</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般的な消費トレンド ・地域のイベント情報 ・天候、気温の商品売上への影響 ・商品特性の考え方(基本商品、提案商品、新商品、死に筋商品等) ・ストアコンピュータなどシステム機器活用法 等 <p>5. 販促策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種販促策とメリット・デメリット(試食・試飲、訪問販売、POP、折込広告等) <p>6. 売り場作り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個店及び、コンビニエンスストアの基本的な店舗レイアウトとその狙い ・商品陳列の基本 ・売場づくりの成功事例・失敗事例 等
--	---

レベル1 新人スタッフ	レベル2 中堅スタッフ	レベル3 ベテランスタッフ	レベル4 店長・店長代理
----------------	----------------	------------------	-----------------

ユニット番号 35S036L44

選択 能力ユニット	能力ユニット名	従業員採用・教育
	概要	採用計画を策定し、人材の採用・教育やワークスケジュールの策定等を的確に行う能力

能力細目	職務遂行のための基準
①人材の採用	<ul style="list-style-type: none"> ○ オーナーを補佐し、店舗の業務量、繁閑の程度、現在のスタッフ数・能力レベル等を考慮して採用計画を立案している。 ○ 必要な仕事の種類やスキル、勤務時間帯を考慮しながら、学生、主婦、フリーターなど採用する人材属性を明確化している。 ○ 個店の状況に合わせて採用する人材の満たすべき要件や提示する賃金・労働時間等の条件を決めている。 ○ それぞれの媒体のコスト・採用実績等を考慮しながら、求人誌や折込広告への掲載、ハローワークを通じた求人、口コミによる求人など、募集媒体を戦略的に選定している。 ○ 面接において効果的な質問を行って本人の資質を見極め、採否の決定を行っている。 ○ 不採用となる応募者が潜在的な顧客であることを十分理解したうえで、丁寧に不採用通知を行っている。
②人材教育	<ul style="list-style-type: none"> ○ 教育に関するFC本部作成マニュアルを活用し、責任をもって計画的に指導を行っている。 ○ 新人スタッフに対し、働くことの意義や心構え、身嗜みなど基礎的なことも含めて懇切丁寧に指導している。 ○ 「仕事ができるようになった」という達成感を積み重ねることができるよう、能力や意欲に応じて段階的に仕事を教えている。 ○ なかなか仕事を覚えられないスタッフに対しても粘り強く指導を行っている。 ○ 更なる商品知識の習得など自ら継続学習を行い模範を示すことで、スタッフの学習・成長意欲を喚起している。
③ワークスケジュールの作成と管理	<ul style="list-style-type: none"> ○ 必要な業務に合わせた作業割当、人時生産性等を勘案しながら、オーナー等とも相談してシフト表を作成している。 ○ シフト表をベースに具体的な仕事内容や役割分担を決定し、個々のスタッフに説明して作業割当に基づいた業務を行っている。 ○ 作業割当を実行に移す中でムリやムダを見つけた場合には、放置することなく速やかに修正を行っている。

共通

店舗オペレーション

店舗マネジメント

●必要な知識

<p>1. 店舗運営方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・FC本部の方針・計画 ・店舗オーナーの方針・計画 <p>2. 人員計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人員構成分析の方法(現状把握と将来予測) <p>3. 採用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・採用計画 ・募集方法(求人誌、折込広告、張り紙等) ・選考方法・選考基準 ・労働契約・誓約書等の内容 ・法令知識(労働基準法、パートタイム労働法等) 	<p>4. 人材育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・育成方法(OJT、Off-JT、自己啓発) ・教育内容(態度・身嗜み、接客技術、レジ・機器操作方法、商品陳列、クレンジング等) ・FC本部のマニュアル 等 <p>5. ワークスケジュール</p> <ul style="list-style-type: none"> ・作業分析・スキル分析 ・役割分担の設定 ・シフト表及びワークスケジュールの基本フォーマット等
---	---

6. 職務概要書

職種：店舗オペレーション 職務：店舗オペレーション（商品陳列・管理）

【概要】

商品陳列・管理とは、入荷した各種商品を適正な位置に陳列し、鮮度を管理するとともに、適切に返品・廃棄処理する職務をいう。

【仕事の内容】

発注・入荷した各種商品を、速やかに入庫処理して適正な位置に陳列する。陳列方法・位置は売上に大きく影響するので、お客様の視点に立った改善・工夫が必要とされる。

商品ごとに鮮度の管理方法、販売期限が異なるので、先入れ先出しを励行するとともに、常に商品の状態を観察・チェックする。

雑誌・新聞等の返品や、廃棄扱いになった商品を適切に処理する。

なお、商品陳列・管理のみ担当するのではなく、幅広い店舗オペレーションの一部として行う。

【求められる経験・能力（「店舗オペレーション」職務共通）】

- (1) コンビニエンスストアでは、パート・アルバイトなどの未経験者が即戦力となるようにシステム化・マニュアル化されていることが多く、特別な公的資格は必要とされない場合が多いが、経験者採用の場合には、当該業務における実務知識と専門知識が問われる。
- (2) 採用されやすい仕事であっても、店舗スタッフとしての自覚・責任が求められる。
- (3) 手軽なアルバイトとして応募する者が多い反面、接客という性格上どうしても向き・不向きがある。協調性やコミュニケーション力などの対人関係のスキル、お客様への明るい接客態度、思いやり等が求められる。
- (4) オペレーションはシステム化されている。そのため、定められた手順・方法を早期に習熟する理解力や、効率的に業務に取り組む積極性が求められる。
- (5) また、お客様がコンビニエンスストアに求めるものの一つとして利便性がある。そのため、業務を迅速に処理するスピード感や、お客様の反応を見て行動する観察力や行動力が求められる。

【関連する資格・検定等】

・特になし

【労働省職業分類（小分類）との対応】

3 2 4 販売店員

職種：店舗オペレーション 職務：店舗オペレーション（クリンリネス）

【概要】

クリンリネスとは、定められた手順・方法により店舗内、店舗内機器・什器、店舗周辺を清掃し、ゴミ及びリサイクル品を処理する職務をいう。

【仕事の内容】

店舗内のフロア、商品棚、カウンター、トイレ、バックルーム、事務所、冷蔵ケース、ファストフード什器、空調機器などを定められた手順・方法で効率的に清掃する。

店舗の入口付近、駐車場、店舗裏、近隣などの店舗周辺を清潔に保つため、定められた手順に従い効率的に清掃する。

定められた手順・方法に従い、ゴミと缶、ペットボトル・ビン・紙等のリサイクル品を分別処理する。

なお、クリンリネスのみ担当するのではなく、幅広い店舗オペレーションの一部として行う。

【求められる経験・能力（「店舗オペレーション」職務共通）】

- (1) コンビニエンスストアでは、パート・アルバイトなどの未経験者が即戦力となるようにシステム化・マニュアル化されていることが多く、特別な公的資格は必要とされない場合が多いが、経験者採用の場合には、当該業務における実務知識と専門知識が問われる。
- (2) 採用されやすい仕事であっても、店舗スタッフとしての自覚・責任が求められる。
- (3) 手軽なアルバイトとして応募する者が多い反面、接客という性格上どうしても向き・不向きがある。協調性やコミュニケーション力などの対人関係のスキル、お客様への明るい接客態度、思いやり等が求められる。
- (4) オペレーションはシステム化されている。そのため、定められた手順・方法を早期に習熟する理解力や、効率的に業務に取り組む積極性が求められる。
- (5) また、お客様がコンビニエンスストアに求めるものの一つとして利便性がある。そのため、業務を迅速に処理するスピード感や、お客様の反応を見て行動する観察力や行動力が求められる。

【関連する資格・検定等】

・特になし

【労働省職業分類（小分類）との対応】

3 2 4 販売店員

職種：店舗オペレーション 職務：店舗オペレーション（接客・販売）

【概要】

接客・販売とは、商品・サービスの精算のためのレジ操作、ファストフード商品の簡易調理、お客様への商品・サービスの説明やクレーム対応とともに、積極的な販売促進に関する職務をいう。

【仕事の内容】

お客様が選択された商品の支払い・精算のためのレジ操作を行う。また、宅配便の取次ぎ、公共料金の收受などの各種サービスを取り扱う。

販売時に加熱を必要とするお弁当や事前に調理する必要があるファストフード商品などの簡易調理を衛生的かつ効率的に行う。

お客様の求めに応じて商品の陳列場所、情報端末・コピー機の操作方法等をわかりやすく説明する。

お客様からのクレームについては、正確に内容を伺い適切な初期対応に努め、責任者に迅速かつ正確に報告する。店舗内ではお客様への商品の紹介や試食販売を実施し、店舗近隣の顧客開拓・維持を通じて売上に貢献する。

なお、接客・販売のみ担当するのではなく、幅広い店舗オペレーションの一部として行う。

【求められる経験・能力（「店舗オペレーション」職務共通）】

- (1) コンビニエンスストアでは、パート・アルバイトなどの未経験者が即戦力となるようにシステム化・マニュアル化されていることが多く、特別な公的資格は必要とされない場合が多いが、経験者採用の場合には、当該業務における実務知識と専門知識が問われる。
- (2) 採用されやすい仕事であっても、店舗スタッフとしての自覚・責任が求められる。
- (3) 手軽なアルバイトとして応募する者が多い反面、接客という性格上どうしても向き・不向きがある。協調性やコミュニケーション力などの対人関係のスキル、お客様への明るい接客態度、思いやり等が求められる。
- (4) オペレーションはシステム化されている。そのため、定められた手順・方法を早期に習熟する理解力や、効率的に業務に取り組む積極性が求められる。
- (5) また、お客様がコンビニエンスストアに求めるものの一つとして利便性がある。そのため、業務を迅速に処理するスピード感や、お客様の反応を見て行動する観察力や行動力が求められる。

【関連する資格・検定等】

・特になし

【労働省職業分類（小分類）との対応】

3 2 4 販売店員

職種：店舗オペレーション 職務：店舗オペレーション（発注）

【概要】

発注とは、機会損失、廃棄ロスが生じないように問題意識を持ち、商品を発注する職務をいう。

【仕事の内容】

日常の商品補充の発注業務については定められた手順に従い効率的に行う。

季節、曜日、天候により売上げが影響を受ける商品については、廃棄ロスが発生しないように、過去のデータを参考にして担当者の経験を駆使して発注する。売り切れによる機会損失、売れ残りによる廃棄ロスが生じた場合は、その原因を分析して次の発注に活かすことが必要である。

お正月に始まり、バレンタインデー、ひな祭り、年末のクリスマスに至るまで、大きなイベントの時期には、店舗作りと連動させて関連商品を発注するなど、絶えず業務改善・工夫を実施する。

なお、店舗経営者の方針によっては、発注の仕事は店長のみが行う場合もある。一般の店舗スタッフが発注業務を行う場合であっても、発注のみ担当するのではなく、幅広い店舗オペレーションの一部として行う。

【求められる経験・能力（「店舗オペレーション」職務共通）】

- (1) コンビニエンスストアでは、パート・アルバイトなどの未経験者が即戦力となるようにシステム化・マニュアル化されていることが多く、特別な公的資格は必要とされない場合が多いが、経験者採用の場合には、当該業務における実務知識と専門知識が問われる。
- (2) 採用されやすい仕事であっても、店舗スタッフとしての自覚・責任が求められる。
- (3) 手軽なアルバイトとして応募する者が多い反面、接客という性格上どうしても向き・不向きがある。協調性やコミュニケーション力などの対人関係のスキル、お客様への明るい接客態度、思いやり等が求められる。
- (4) オペレーションはシステム化されている。そのため、定められた手順・方法を早期に習熟する理解力や、効率的に業務に取り組む積極性が求められる。
- (5) また、お客様がコンビニエンスストアに求めるものの一つとして利便性がある。そのため、業務を迅速に処理するスピード感や、お客様の反応を見て行動する観察力や行動力が求められる。

【関連する資格・検定等】

・特になし

【労働省職業分類（小分類）との対応】

281 営業・販売事務員

324 販売店員

職種：店舗オペレーション 職務：店舗オペレーション（帳票・現金管理）

【概要】

帳票・現金管理とは、店舗運営に伴う帳票や現金などを適切に管理するとともに、売上高を精算し店長やコンビニエンスストア本部に報告する職務をいう。

【仕事の内容】

店舗運営に伴う帳票を、定められた手順・方法により迅速かつ正確に作成する。作成した帳票は、送付・配布もしくは適切に保管する。

必要な現金を準備し、過不足が生じないようにレジ操作を行う。その他、定められた手順・方法に従い、適切に現金を管理する。

なお、店舗経営者の方針によっては、帳票・現金管理の仕事は店長のみが行う場合もある。一般の店舗スタッフが行う場合であっても、帳票・現金管理のみ担当するのではなく、幅広い店舗オペレーションの一部として行う。

【求められる経験・能力（「店舗オペレーション」職務共通）】

- (1) コンビニエンスストアでは、パート・アルバイトなどの未経験者が即戦力となるようにシステム化・マニュアル化されていることが多く、特別な公的資格は必要とされない場合が多いが、経験者採用の場合には、当該業務における実務知識と専門知識が問われる。
- (2) 採用されやすい仕事であっても、店舗スタッフとしての自覚・責任が求められる。
- (3) 手軽なアルバイトとして応募する者が多い反面、接客という性格上どうしても向き・不向きがある。協調性やコミュニケーション力などの対人関係のスキル、お客様への明るい接客態度、思いやり等が求められる。
- (4) オペレーションはシステム化されている。そのため、定められた手順・方法を早期に習熟する理解力や、効率的に業務に取り組む積極性が求められる。
- (5) また、お客様がコンビニエンスストアに求めるものの一つとして利便性がある。そのため、業務を迅速に処理するスピード感や、お客様の反応を見て行動する観察力や行動力が求められる。

【関連する資格・検定等】

- ・特になし

【労働省職業分類（小分類）との対応】

- 2 8 1 営業・販売事務員
- 3 2 4 販売店員

職種：店舗オペレーション 職務：店舗オペレーション（点検・防犯）

【概要】

点検・防犯とは、店舗に設置されている各種機器の点検並びに日々の防犯活動の推進に関する職務をいう。

【仕事の内容】

点検・防犯の仕事は、店舗の日常状態を維持し、逸脱が発生した場合には適切に対処して正常状態に復帰させる仕事のことである。

まず、機器点検の仕事は定められた手順に沿って店舗内に設置されている機器の点検を行う仕事である。例えば、保温・保冷ケースの温度が正常であるか確認したり、電気ポットの湯量・湯温やコピー機の紙量等をチェックしたりする仕事が含まれる。簡単な機器の故障であれば、自ら修理する場合もある。

防犯の仕事は万引き防止活動など日々の防犯活動のことをいう。店舗が作成する防犯マニュアルを熟知し、非常事態にはどのように対応すればよいのか十分理解しておくことが必要である。

【求められる経験・能力（「店舗オペレーション」職務共通）】

- (1) コンビニエンスストアでは、パート・アルバイトなどの未経験者が即戦力となるようにシステム化・マニュアル化されていることが多く、特別な公的資格は必要とされない場合が多いが、経験者採用の場合には、当該業務における実務知識と専門知識が問われる。
- (2) 採用されやすい仕事であっても、店舗スタッフとしての自覚・責任が求められる。
- (3) 手軽なアルバイトとして応募する者が多い反面、接客という性格上どうしても向き・不向きがある。協調性やコミュニケーション力などの対人関係のスキル、お客様への明るい接客態度、思いやり等が求められる。
- (4) オペレーションはシステム化されている。そのため、定められた手順・方法を早期に習熟する理解力や、効率的に業務に取り組む積極性が求められる。
- (5) また、お客様がコンビニエンスストアに求めるものの一つとして利便性がある。そのため、業務を迅速に処理するスピード感や、お客様の反応を見て行動する観察力や行動力が求められる。

【関連する資格・検定等】

・特になし

【労働省職業分類（小分類）との対応】

3 2 4 販売店員

職種：店舗マネジメント 職務：店舗マネジメント

【概要】

店舗の予算・営業計画策定、売上・現金管理、設備管理、従業員採用・教育、労務管理など、店舗の運営管理全般に関する職務をいう。

【仕事の内容】

店舗マネジメントとはコンビニエンスストア店長の仕事のことである。

その主な仕事内容は、店舗の予算・営業計画を立案し、自分とスタッフとの役割分担を定め、日々の店舗オペレーションの総合的な管理を行うことである。また、店舗スタッフの採用を行い、的確な動機付けを行うとともに、その育成を図ることも重要な仕事である。

発注、商品陳列、クレーム対応など、店長は店舗運営全体の責任者として、様々な問題への対応方針を判断し全体を統括することが求められる。ただし、通常、店長はマネジメント業務に特化しているわけではなく、自らも店舗スタッフとして日々のオペレーションに参画する。

このほか、フランチャイズ本部のスーパーバイザーと円滑なコミュニケーションを行って効果的な支援・情報を引き出したり、地域・近隣の住民との良好な関係を構築・維持したりすることも店長の重要な役割である。

【求められる経験・能力】

- (1) 店舗経営者が自ら店長を兼ねる場合と店長として雇用される場合とがある。後者の場合には、通常、店舗スタッフとしての十分な勤務経験または他店舗での店長経験が求められる。
- (2) 店長は店舗の業務全体に責任を負う立場であり、幅広いスキルが求められる。その中には、計画の立案・実行能力、計数管理、顧客管理、設備管理などが含まれる。幅広い商品知識をもっていることも重要である。さらに、情報端末を使いこなすための基本的な IT スキルも必須である。
- (3) ヒューマンスキルも店長にとって重要である。顧客と十分なコミュニケーションをとって、自店舗の「ファン」を創出することは店長の重要な役割である。また、スタッフに方針を示し、高いコミュニケーション能力とリーダーシップを発揮しながら全体を統率することが求められる。

【関連する資格・検定等】

- ・防火管理者（各都道府県の消防主管課、市町村の消防本部（消防署））
 - ・食品衛生責任者（社団法人日本食品衛生協会）
- など

【労働省職業分類（小分類）との対応】

3 2 1 小売店主・支配人