

社員研修

コンピテンシー作成による社員研修

～仕事ができる社員の行動の共有化～

向上します！！

- ① 社員のモチベーション
- ② お客様の満足
- ③ 会社の業績



自信を持ってお勧めする研修です



YOSHIDA

Personnel Management Office

吉田社会保険労務士事務所

大分県津久見市中央町9-8 鈴木ビル1F

TEL 0972-82-7708 FAX 0972-85-0666

コンピテンシーの定義

『仕事のできる人』の行動を「超」具体的に表現したもの

サンプル事例

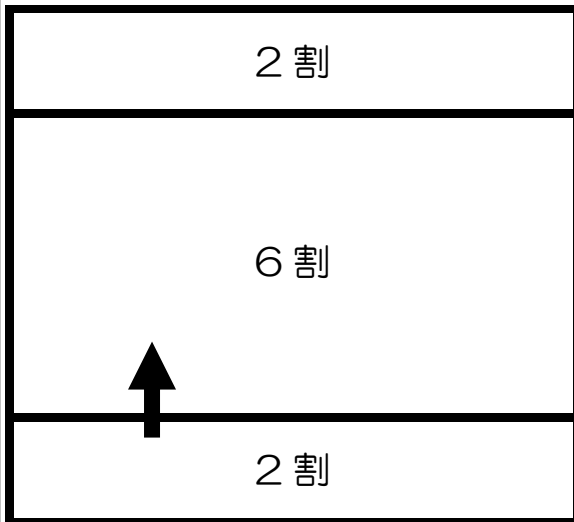
自動車ディーラーショールームレディの「親密性」

- 子供にはしゃがんで目線をあわせて声をかけ、風船やおもちゃをあげる

コンピテンシーと、従来のマニュアルとの考え方の違い

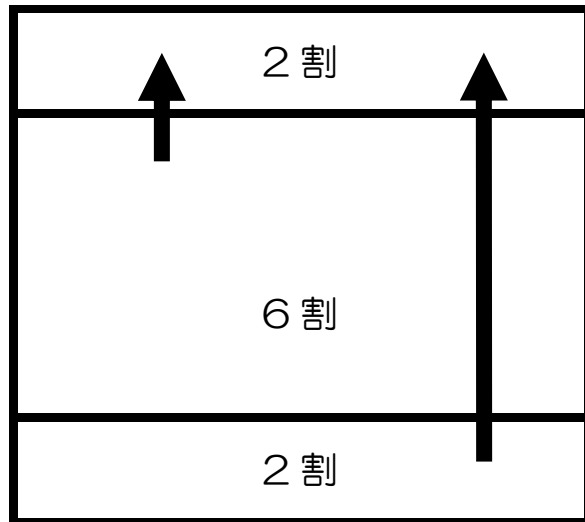
<従来の考え方>

『標準者』にスポットを当てる



<コンピテンシーの考え方>

『仕事のできる人』にスポットを当てる



作成の目的

- ①全社員の行動の質を高める
- ②ノウハウ、コツの共有化を図る
- ③全社員のレベルアップを図る

★『仕事のできる人』の技を公開し社内に浸透させれば、競争に勝てる

★『仕事のできる人』の仕事のやり方を真似れば、会社は強くなる

作成手順

テーマを決定

仕事ができる『 』の行動とは！！
例えば、『 』は社員、営業、店長など

選 ぶ

コンピテンシーカード

- ① 個人で選択
- ② グループで選択
- ③ 全員で選択



書 く

超具体的な行動を書く

全体で選択したコンピテンシーに関して1つにつき5つの超具体的な行動を書く



まとめる

コンピテンシー一覧表を作成

- ① グループで行動を選択
- ② 一覧表にまとめる
- ③ 全員で確認
- ④ 再度、検討



コンピテンシーカードの作成

全員に配布し、できているか日々確認

好事例集

スーパー鮮魚売場担当者の「専門知識の習得」

- 魚の季節感・旬を理解している
 - ・季節によって出回る魚がわかる
 - ・魚を見ていつが旬かが理解できる
- 魚の鮮度の見分けができる
 - ・色・つや・弾力・エラ・目から鮮度が判断できる
 - ・二枚おろし・三枚おろしにしたときの魚の善し悪しが分かる

インストラクターの「プレゼンテーション力」

- 時間調整ができるように「絶対に話すこと」「時間が余ったら話すこと」を分類して準備している
- 理論や一般論だけではなく、「たとえば…」という言い方で、他社事例や自分自身の体験談を交えてわかりやすく説明している
- 格言・故事・経営訓は楽に100以上は知っており、適時ネタに織り交ぜている

自動車ディーラーショールームレディの「親密性」

- 子供にはしゃがんで目線をあわせて声をかけ、風船やおもちゃをあげる
- 2度目来店のお客様に対しては、「吉田様」と必ず名前呼びかけている
- お客様に保険の書類を送るときは、担当欄の空いているスペースに「ご来店お待ちしております」や「ご連絡お待ちしております」等、手書きで一筆添えている

生産職の「品質の向上」

- 自分なりにエンドユーザーと懇意になり、定期的に情報収集している
- お客様相談室長とは週に1回以上のミーティングを欠かさない
- 3ヶ月に1度は、近県で評判の工場を訪問している

技術営業マンの「顧客拡大力」

- カスタマーファイルで管理し、キーマンを押さえABC分析し、Mユーザーへは毎週訪問している
- 汗かき率を元に、ポテンシャル客のリストを常備し、新カタログ・改訂カタログをDMし、2週間以内に架電している
- 競合品の採用度合を把握し、奪取行動を毎月1件以上実行している

企画職の「文章力」

- 他人が作成した資料で良いと思う部分があった場合、次回からはすかさず取り入れている
- テキスト・報告書・企画書といったフォームを特定しやすい物については、前もってスタイル（フォーム・フォント・サイズ等）を決めている

など