

キャリアアップに資する教育訓練（説明用シート）					派遣業務内容		一般事務業務	
					派遣業務の具 体的内容		物販および各種サービス提供事業者の事務業務（主に卸売業・教育研修業）	
	入職時～1年目		2年目		3年目		4年目以降	
(1)必要とされる 共通のキャリア パス（求める人 材要件）	職務手引書（マニュアル、職場ルール）に従って、正確に業務を遂行することができる。		業務の基本的内容を理解し、必要なスキルを習得し、後輩に教えることができる。		業務の内容を精査し、課題発見とともに改善提案を行うことができる。		業務におけるリーダーとして、チームマネジメントをし円滑に業務を進めることができる。	
(2)(1)に必要なス キル、資質等	ビジネスマナー コミュニケーション能力		プレゼンテーション能力 ITスキル （パソコン検定3級レベル）		コミュニケーション能力 ITスキル （パソコン検定2級レベル）		マネジメントスキル ITスキル （分析、業務管理レベル）	
(3)教育訓練内容 （上段：様式3 号－2具体的な 教育訓練、中 段：上段の内容 のわかる事項、 下段：訓練計画 時間）	①	新規採用者研修	③	Excel操作訓練	③	Excel操作訓練	③	Excel操作訓練
	組織人としての心構え 就業・職場のエチケット		数式、関数の活用方法 書式設定の仕方		複数シートの活用方法 数式、関数の応用		データ集計と分析の仕方 ピボットテーブルの活用	
	2時間		4時間		3時間		2時間	
	②	ビジネススキル研修	④	Word操作訓練	④	Word操作訓練	④	Word操作訓練
	ビジネスマナー （電話対応・報連相） 仕事の進め方		ビジネス文書の作成 社外文書の作成と留意点		ビジネス文書のレイアウト調整 表計算データの挿入		画像、データフィールドの挿入 文書データの変換	
	2時間		3時間		3時間		2時間	
	③	Excel操作訓練	⑤	タイムマネジメント研修	⑤	タイムマネジメント研修	⑥	リーダー研修
	表計算ソフトの使い方 データ入力と修正の仕方		時間管理の重要性を学ぶ 時間配分と業務効率化		業務の納期管理 時間ロス削減と生産性向上		傾聴力と説明力の理解と実践 安全配慮の必要性	
	2時間		1時間		2時間		2時間	
	③	Word操作訓練			⑥	リーダー研修		
文書作成ソフトの使い方 ビジネス文書の基本構成				チームマネジメントの基本 傾聴と現状把握の仕方				
2時間				2時間				
(4)期待される教育訓練の効果／ 到達すべき知識 ／技量レベル／ キャリアアップ につながる理由	業務従事における基礎的スキルを修得することで職務を円滑に遂行することができる。 ExcelやWordの基礎を学ぶことでITスキルの習得ができる。 職務遂行に必要な基礎力向上が、業務手順に従った正確な業務遂行に繋がる。		業務遂行に必要なタイムマネジメントを理解することで効率的な業務遂行ができる。 Excel、Wordの知識や業務での活用方法を習得でき、効率的な業務処理能力が習得できる。 業務処理能力の向上により、業務手順に従った指導力の習得に繋がる。		タイムマネジメントやExcel、Wordの応用力を習得することで、業務における課題の把握と改善提案を行うことができる。 リーダー研修で傾聴の知識や現状把握の能力が習得できる。 業務遂行において生産性向上を意識して従事することができる。		チームマネジメントやデータ分析の知識を習得することで、業務遂行に必要なチームの管理、指導を行うことができる。 リーダー研修で説明力の知識とITスキル向上により理解を得るための根拠となる分析データを示す能力の習得、向上ができる。 業務遂行に必要な、チームマネジメントを行い、生産性向上を図ることができる。	

キャリアアップに資する教育訓練（説明用シート）					派遣業務内容		飲食物ホールスタッフ業務	
					派遣業務の具体的内容		飲食物サービス提供事業者の店内（ホール）接客業務（主にレストラン業、宴会会場）	
	入職時～1年目		2年目		3年目		4年目以降	
(1)必要とされる共通のキャリアパス（求める人材要件）	職務手引書（マニュアル、職場ルール）に従って、正確に業務を遂行することができる。		業務の基本的内容を理解し、必要なスキルを習得し、後輩に教えることができる。		業務の内容を精査し、課題発見とともに改善提案を行うことができる。		業務におけるリーダーとして、チームマネジメントをし円滑に業務を進めることができる。	
(2)(1)に必要なスキル、資質等	ビジネスマナー コミュニケーション能力		コミュニケーション能力 アンガーコントロールの知識		プレゼンテーション能力 傾聴と理解の知識		接遇マナースキル マネジメントスキル	
(3)教育訓練内容（上段：様式3号－2具体的な教育訓練、中段：上段の内容のわかる事項、下段：訓練計画時間）	①	新規採用者研修	③	POS機器操作訓練	③	POS機器操作訓練	④	クレーム対応研修
	組織人としての心構え 就業・職場のエチケット		電子マネー決済との連動 POS機器データの理解		POS機器データの活用		チームで取組むクレーム対応 二次クレームの対処	
	2時間		3時間		3時間		2時間	
	②	ビジネススキル研修	④	クレーム対応研修	④	クレーム対応研修	⑤	アンガーコントロール研修
	ビジネスマナー （電話対応・報連相） 仕事の進め方		外国人のクレーム対応 クレーム対応のストレス対処		悪質なクレームの対応 書面でのクレーム対応		適切な感情表現の仕方 叱り方のポイント	
	2時間		3時間		3時間		2時間	
	③	POS機器操作訓練	⑤	アンガーコントロール研修	⑤	アンガーコントロール研修	⑥	リーダー研修
	POSレジ操作方法の習得 POSレジの機能理解		怒りの感情を理解 許容ゾーンの理解		怒りのタイプを理解 怒りのセルフコントロール		傾聴力と説明力の理解と実践 安全配慮の必要性	
	2時間		2時間		2時間		2時間	
	③	クレーム対応研修			⑥	リーダー研修		
(4)期待される教育訓練の効果／到達すべき知識／技量レベル／キャリアアップにつながる理由	クレーム対応の基本 事実確認の手順				チームマネジメントの基本 傾聴と現状把握の仕方			
	2時間				2時間			
	業務従事における基礎的スキルを修得することで職務を円滑に遂行することができる。 POSレジ操作の基礎を学ぶことで業務に必要な機器の使用方法が習得ができる。 職務遂行に必要な基礎力向上が、業務手順に従った正確な業務遂行に繋がる。		業務遂行に必要なPOS機器の操作と使用方法を理解することで効率的な業務遂行ができる。 クレーム対応の知識や接客接遇時のアンガーコントロールの習得ができ、効率的かつ平準的な業務処理能力が習得できる。 業務処理能力の向上により、業務手順に従った指導力の習得に繋がる。		POS機器操作やクレーム対応の応用力を習得することで、業務における様々な課題の理解と改善提案を行うことができる。 リーダー研修で傾聴の知識、アンガーコントロール研修で怒りのコントロールの知識やクレーム対応の応用能力が習得できる。 業務遂行において生産性向上を意識して従事することができる。		傾聴力と説明力の知識やマネジメントスキルを習得することで、業務遂行に必要なチームの管理、指導を行うことができる。 リーダー研修で説明力の知識とコミュニケーション能力向上により他者に理解を求める能力の向上ができる。 業務遂行に必要な、チームマネジメントを行い、生産性向上を意識して業務に従事することができる。	