

キャリアアップに資する教育訓練（整理用シート）

派遣業務内容	販売業務
派遣業務の 具体的内容	アパレル販売業務

	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）	接客・商品知識・店舗業務の 基礎を理解し、指示のもとで 業務を遂行できる初級スタッ フ	単独で接客・販売を担当し、 売上意識を持ち行動できるス タッフ	売場づくりや後輩指導を任さ れる中核スタッフ	チームの目標管理・人材育 成・売上管理を担える店舗運 営人材
(2)(1)に必要なス キル、資質等	・ビジネスマナー ・接客対応の基本 ・商品知識（素材、トレンド） ・レジ・品出し・清掃など店舗業務 ・報連相とチームワーク	・提案型接客 ・クレーム初期対応 ・販促知識（POP・イベント） ・在庫・レイアウト管理 ・店舗KPI理解	・OJT指導（フィードバック法） ・売場企画・VMD ・データ分析（売上・在庫） ・改善提案とPDCA ・チーム連携・リーダーシップ初級	・リーダーシップと目標管理 ・人材育成（1on1、キャリア支援） ・売上・在庫・KPI分析 ・ブランド戦略・競合理解 ・問題解決・店舗全体最適の思考
(3)教育訓練内容 （上段：様式3 号ー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 集合研修	① 中堅研修	① 中堅リーダー研修	① マネジメント研修
	接客・マナー研修（ロールプ レイ中心） 5時間	ケーススタディ型接客演習 6時間	OJT演習・売場提案プレゼン 7時間	KPI設計・人材マネジメント演習 8時間
	② OJT	② OJT	② 店舗プロジェクト参加	② OJT
	レジ・商品陳列・売場清掃な ど実務同行 5時間	POP作成・商品補充・売場演 出を任せる 6時間	売上改善/演出責任など 6時間	シフト設計・評価面談・部下 管理業務の実務経験 8時間
	③ レビュー面談	③ 訓練計画	③ レビュー	③ 年次評価
	1ヶ月・3ヶ月後レビュー面談 2時間	半期レビューと成果のフィード バック 2時間	提案内容に対する上長評価 3時間	育成成果や売上達成度のレ ビューと次年度目標 4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	・基本的な接客・業務遂 行ができる ・清潔感と好感の持てる 接客態度が身に付く ・仕事への安心感と職場 定着率の向上 →初期離職リスクを下 げ、戦力化への第一歩と なる	・顧客ニーズを聞き出 し、商品の提案ができる ・一通りの業務を自己完 結でき、戦力として活躍 ・接客満足度が向上しリ ピーター創出につながる →現場の中核人材への成 長と店舗売上貢献の基盤 を形成	・後輩に接客・作業を教 えることができる ・売場演出に責任を持 ち、改善提案ができる ・データをもとに行動で きる業務力を獲得 →「自分の売場」を持つ 経験が次のキャリアへつ ながる	・店舗全体を俯瞰しマネ ジメントできる ・スタッフの育成を通じ て組織全体を底上げでき る ・ブランド価値を守りな がら売上を最大化する力 →現場からマネジメント 層へと進む昇格・キャリ ア転換が可能に

キャリアアップに資する教育訓練（整理用シート）

派遣業務内容	総合事務
派遣業務の 具体的内容	オフィスでの総合事務、営業補佐

	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）	職場マナー、基本業務遂行 力、安全衛生意識を身につけ る	各職種における業務を自立的 に遂行できるレベル	顧客対応力、業務効率化、 チーム内貢献などの向上	後輩指導、顧客対応の高度 化、チームマネジメントへの 参画
(2)(1)に必要なス キル、資質等	・ビジネスマナー ・PCスキル ・安全衛生知識	・業務理解力	・顧客対応力	・チームワーク
(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 具体的訓練	① 具体的訓練	① 具体的訓練	① 具体的訓練
	ビジネスマナー、職場ル ール、基本PC操作、接客基礎	職種別業務スキル	問題発見・提案力研修、チーム内 コミュニケーション	OJT指導法、チームマネジメン ト、KPI理解
	4時間	4時間	4時間	4時間
	② 内容の理解	② 内容の理解	② 内容の理解	② 管理研修
	派遣先業務理解、報連相、時 間管理、指示の受け方	顧客対応基礎、苦情対応、報 告書作成	PDCA、改善提案の作り方、簡 易マネジメント研修	育成計画作成、リーダーとし ての心構え
	4時間	4時間	4時間	4時間
	③ 訓練計画	③ 訓練計画	③ 訓練計画	③ 管理研修
	入職1ヶ月以内に集合研修（座 学＋ロールプレイ）＋職場 OJT	年2回の職種別スキルアップ講習 ＋フォローアップ面談	半期ごとのケーススタディ形式研 修	リーダー育成講座＋1on1面談 指導研修
	4時間	4時間	4時間	4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	派遣先の使用するソフト の入力操作ができる	与えられた業務に対し、 適切な文書の作成、関数 を用いたデータの作成が できる。	与えられた業務のみでは なく、自発的な業務の遂 行ができ、グラフ、表を用 いた会議資料や社内資料 の作成ができる。	責任者補助スタッフとし ての立ち回りができるこ とにより、業務効率化の 向上

キャリアアップに資する教育訓練（整理用シート）

派遣業務内容	接客業（飲食・ホテル・アミューズメント）
派遣業務の具体的内容	接客業（飲食・ホテル・アミューズメント）

	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）	基本的な接客マナーと業務理解を有し、指示に基づき接客・案内業務が遂行できる初級スタッフ	接客対応の中心となり、状況に応じた判断・顧客対応ができる中堅スタッフ	後輩指導やチーム全体の業務調整を担うリーダー層	店舗責任者・マネージャー候補として業績管理と組織運営が可能な人材
(2)(1)に必要なスキル、資質等	接客マナー基礎 敬語・身だしなみ・挨拶 基本的な接客言語と態度 業務マニュアル理解 職場のルール・衛生管理 チームワークと報連相の基礎	状況判断力と臨機応変な対応 クレーム対応の基本 POS・端末操作・レジ対応 忙しい時間帯の段取り力 顧客心理理解・サービス提案力	指導力（OJT）と育成能力 在庫・衛生管理業務 チームマネジメント基礎 改善提案・報告書作成 イベント時対応・集客運営	数値管理能力 労務・シフト管理 問題解決・リスク対応力
(3)教育訓練内容（上段：様式3号ー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 接客マナー研修	① クレーム対応基礎	① OJT指導方法研修	① 数値管理研修
	笑顔・姿勢・お辞儀・発声・アイコンタクトなどの基本動作習得 敬語（尊敬語・謙譲語・丁寧語）の基本、制服管理や身だしなみのチェックポイント 4時間	よくある不満ケース（料理の遅れ、予約ミスなど）の模擬対応演習 顧客の期待・不満の背景を読み取り、心地よい体験を演出する方法 4時間	「教える」「見せる」「やらせる」「振り返る」のOJTサイクル、注意の仕方 3時間	売上、FLコスト、客単価、稼働率などの読み方と改善の考え方 3時間
	② 業務マニュアル理解	② 繁忙時対応力強化	② チーム運営入門	② シフト・人員管理研修
	お客様案内手順、メニュー／商品知識、作業フロー確認 報告・連絡・相談の正しいタイミングと伝え方、現場連携方法 4時間	忙しい時の判断・優先順位付け、効率的動線の理解 2時間	情報共有の工夫（朝礼・日報・チャット）、スタッフ同士のトラブル防止法 2時間	曜日別・時間帯別の最適配置、急な欠員対応シミュレーション、労務リスク対応 2時間
	③ 衛生・安全ルール講習	③ サービス提案演習	③ 報告書・提案書研修	③ リスク対応研修
	飲食提供の衛生基準、感染症対策、食材・備品の扱い方など 2時間	「おすすめ」提案や会話からニーズを読み取る力を養成 2時間	現場課題の整理、改善提案フォーマットの使い方、報連相の質向上 3時間	異物混入・クレーム・災害時対応フロー、マニュアルの理解と初動判断訓練 3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	基本的な接客・案内を自信を持って対応できるようになる 現場でのトラブルが減少し、即戦力として活躍可能に 社会人基礎力の醸成により、他業種への応用も期待できる	安定した接客ができ、顧客満足度の向上に貢献 クレーム対応力の向上によるCS（顧客満足度）改善 現場で中心的存在としての信頼獲得 → 次期リーダー候補へ	指導者として新人教育やチーム牽引ができ、現場運営に貢献。	

キャリアアップに資する教育訓練（整理用シート）				
派遣業務内容		サービス業		
派遣業務の具体的な内容		コールセンター／テレオペ		
	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）	基本的な受電／架電対応ができるオペレーター	難易度の高い顧客対応ができ、後輩をサポートできる	品質管理や研修の一部を担うリーダー候補	SV（スーパーバイザー）としてチーム全体を管理できる
(2)(1)に必要なスキル、資質等	対話力 業務理解力	ストレス耐性 業務理解力	マルチタスク処理 ストレス耐性	フィードバック受容力 マルチタスク処理
(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 ビジネスマナー＆電話応対基礎研修	① クレーム対応スキル研修	① 後輩育成OJT研修	① KPI管理・数値分析研修
	敬語、クッション言葉、電話の受け方・切り方、第一声のトーン	顧客の怒りの傾向、謝罪と再発防止の伝え方、NGワードの避け方	ロールモデルとしての指導法、注意・勤ましの伝え方、個別フォローのコツ	応答率・通話時間・CSスコア等を使った業務改善指標の読み方と活用方法
	3時間	3時間	3時間	3時間
	② FAQマニュアル更新とトークスクリプト演習	② 感情マネジメントとストレスコーピング	② エスカレーション対応力強化	② シフト／人員マネジメント
	よくある問い合わせパターンの読み込みと、スクリプト読み上げ練習	深呼吸法・セルフワーク法・感情切替ワークショップ	複雑案件や特例処理の判断ポイント、SVへの引継ぎ手順	ピーク時間予測、人員配置シミュレーション、応援対応の判断
	3時間	3時間	2時間	2時間
	③ 入力・応対記録演習	③ 通話品質向上トレーニング	③ 業務改善提案ワークショップ	③ SV業務マニュアルと対応シナリオ共有
	CTI・CRM操作、対応履歴入力の基本、タイピング練習	録音音声を使った自己分析・グループフィードバック	現場課題の整理、改善提案フォーマットの使い方、報連相の質向上	トラブル発生時の即時判断・上申・報告フローの習得
	2時間	2時間	3時間	3時間
(4)期待される教育訓練の効果／到達すべき知識／技能レベル／キャリアアップにつながる理由	正確な応対と入力安定し、ミスが減少	チーム内教育や品質改善に関与できる	指導者として新人教育やチーム牽引ができ、現場運営に貢献。	KPI管理や人員管理の知識を持つSV候補