

キャリアアップ計画書(ケースキャリアスタッフ)

研修名	対象者	各訓練の目的及び目標	入社1年目	入社2年目	入社3年目	入社4年目以降	実施機関
			各階層でのめざすキャリア像				
			<ul style="list-style-type: none"> ●社会人としての基本的な心構えと行動を身に付ける ●就業先の管理者の指示の下、業務を遂行できる 	<ul style="list-style-type: none"> ●業務に応じて必要な知識、スキルを持っている ●就業先の管理者の指示の下、独力で業務を遂行できる 	<ul style="list-style-type: none"> ●業務に必要な専門的な知識、スキルを持っている ●就業先を問わず独力で業務を遂行できる 	<ul style="list-style-type: none"> ●高度な知識レベル判断力が必要な業務の遂行ができる ●部下とのコミュニケーション能力、リーダーシップを身に付ける 	
(雇入時訓練) 新規採用者研修	すべての派遣労働者	社会人としての心構え、派遣労働者として必要な知識を身に付ける	<ul style="list-style-type: none"> ・人材派遣の仕組みについて ・機密・個人情報保護研修 ・会社情報と顧客情報の取り扱い ・ビジネスマナー研修 ・職場のマナーと守るべきルール ・安全衛生研修 ・POS等の基本知識と商談メモの書き方 				派遣元
			2時間				
(職能別訓練) ビジネスマナー研修	1年以上の雇用見込みがある派遣労働者	社会人として働くうえで必要な知識を身に付ける。電話応対など実践的なスキルを身に付ける。	<ul style="list-style-type: none"> ・報・連・相について ・名刺交換の仕方 ・電話応対の基本 ・電話応対の心構えと応対の基本(上司に取り次ぐまで) ・クレーム対応の仕方(上司に取り次ぐまで) ・文書作成(社内文書) 	<ul style="list-style-type: none"> ・接客・電話応対 ・応対時の心構えと、言葉遣い(敬語の使い方)、接遇用語・ビジネス用語の使い方 ・ビジネス文書作成(社外文書) ・クレーム対応の仕方(軽微なクレームの処理が出来るレベルを目標とする) 	<ul style="list-style-type: none"> ・接客応対の応用 ・受付業務の応用、アポなし来客・電話セールスの断り方 ・クレーム対応の仕方 ・クレーム対応の基本的考え方、来客や電話、Eメールでのクレームの対応 		派遣元
			2時間	2時間	2時間		
(職能別訓練) 販売業務研修	1年以上の雇用見込みがある派遣労働者	主に販売業務に従事するために必要な教育。接客スキルを習得し、与えられた業務に対して独力で遂行できるようにすることを目的とする。	<ul style="list-style-type: none"> ・役割と心構え ・接客対応の基本 ・お客様の迎え方(笑顔・立居振る舞い、身だしなみ)、言葉遣い(敬語の使い方)、話し方・聞き方のポイント、接客話法、発声発音 ・販売の基本 ・購買心理と対応の流れ ・POS研修(初級編) 	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客サービス ・サービスの特性、顧客満足 ・販売の対応 ・効果的なアプローチ、製品の提示・説明・クローゼング、応酬話法 ・販売に向けた電話応対 ・来店促進の電話応対や勧奨の電話応対 ・POS研修(応用編) 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様プロファイリング ・お客様の来店背景をふまえた情報収集の仕方とその視点 ・お客様の価値観を変革する提案 ・新たな価値観を発見していただくための手法 ・今後の目標設定 ・新たな手法を盛り込んだ接客・販売行動を明確化 		派遣元
			2時間	4時間	4時間		
(職能別訓練) 事務基本研修	1年以上の雇用見込みがある派遣労働者	デスクワークに従事するために必要な教育。パソコンスキルを習得し、与えられた業務に対して独力で遂行できるようにすることを目的とする。	<ul style="list-style-type: none"> ・役割と心構え ・Eメール対応の基本、文章作成のポイント ・Word 基礎(タイピング、余白設定書式設定など基本的操作) ・Excel 基礎(データ入力) ※社内専用ソフトの入力操作が出来るレベルを目標とする 	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーション ・会話の基本テクニック ・接客対応の基本 ・受付業務の基本 ・Word 応用(表の作成・文書作成) ・Excel 応用(関数の使用方法) ※社内外文書、請求書、見積書など作成出来るレベルを目標とする 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務改善 ・PDCA サイクルにおける業務改善 ・Excel 応用(グラフ・表の作成) ・PowerPoint 基礎(説明資料の作成) ※データを基にグラフや表を用いて分析資料が作成できるレベルを目標とする 		派遣元
			2時間	2時間	2時間		
(階層別訓練) リーダーシップ研修	入社4年目以降の派遣労働者	部下に対してのコミュニケーションの取り方、指導の仕方などを学び、円滑に業務を運営していく能力を身に付ける。				<ul style="list-style-type: none"> ・立場と役割 ・リーダーとしての心構えと役割・スキル ・人材管理と育成 ・人材管理の考え方、人材育成の手法 	派遣元
						4時間	
1人当たりの平均実施予定時間			8時間	8時間	8時間	4時間	

※キャリアアップに資する教育訓練については、有給(賃金の支給あり)、無償(訓練費用の実費負担なし)とする。