

## 事務職等級説明書

等級	課業	評価目的	知っていること	できるのための前提条件	できること	評価
1 等 級	社内連絡	業務報告・引継ぎ連絡に必要な精度があるか	自社の組織区分、担当業務 各部署の管理者と指示・命令の流れ 各部署の業務に関わる担当者 協力関係のある取引先 経済団体等の主要取引先 取引額の多いお客様や取引期間の長いお客様 状況(問合せ等の内容、受手が何をしているか等)に応じた報告・引継ぎルール 社員として業務上使用する専門用語とその意味		適切な業務報告・引継ぎ連絡	
	事務知識 (事務処理)	次工程を円滑に行うための基礎知識があるか	社内の事務処理・業務処理の担当区分 書類・回覧文書についての取扱い上の基準 処理・書類等の流れ 処理の優先順位			
	事務知識 (マナー)	社会人としてふさわしいかどうか	社会人としてふさわしい挨拶 ふさわしい言葉使い ふさわしい身だしなみ ふさわしい電話のマナー		社内での行動・会話・電話対応	
	OA操作	取扱うOA機器を円滑に操作しているか	電話・FAXの機能と使い方 コピー機の機能と使い方 トラブル発生時の連絡先・担当者	操作マニュアルの読解	電話・FAXの操作 コピー機の操作 マニュアルに沿った対応	
	PC操作	円滑にPC操作をしているか	PC独特の用語 自己で使用するPCの操作手順・方法(電源のON・OFF、キーボード・マウスの操作等) 自己で使用するアプリケーションの使用目的と操作手順・方法(印刷・保存、メールの送受信等)	操作マニュアル・ヘルプファイルの読解	PC操作 マニュアル・ヘルプ内容に沿った対応	
	商品知識	円滑に問合せ対応や窓口接客をしているか もしくは、倉庫業務の基礎知識があるか	主力商品の種類と商品名 主力商品の特徴やセールスポイント 取扱い商品の種類と商品名 取扱い商品の特徴やセールスポイント		電話問合せや窓口接客時の商品説明	

## 事務職等級説明書

等級	課業	評価目的	知っていること	できるのための前提条件	できること	評価	
1 等級	倉庫業務知識 (安全作業)	倉庫業務の基礎知識があるか	倉庫内作業に関する安全上のルール(商品積込・コンテナ移動時の周囲の確認等) 倉庫内の危険区域				
	倉庫業務知識 (庫内作業)	倉庫業務の基礎知識があるか	商品の保管ゾーン 商品の棚番構成 商品・類似商品の位置構成 商品の箱等の大きさ 概算重量 商品別の一箱・一まとまりの数量 商品荷積み上のルール(積上げ厳禁・横積厳禁等) 棚番のついていない商品(新規取扱商品等)の概算保管場所				
	以下省略						
昇格条件		○の割合が		%以上	項目数	8	
					○の数	0	
					○の割合	0	
					合否	合格	
等級	課業	評価目的	知っていること	できるのための前提条件	できること	評価	
2 等級							
3 等級							
4 等級							