

「大分県地域訓練コンソーシアムによる離職者向け職業訓練コースの開発及び検証」に係る報告書

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

大分支部大分職業能力開発促進センター

はじめに

離職者を対象とした短期間の委託訓練や求職者支援訓練といった職業訓練プログラムは、これまで民間教育訓練機関等において実施され、そのノウハウが培われてきましたが、一方で、今後、民間教育訓練機関等を活用した委託訓練において、地域で必要な能力開発機会を確保する際には、より就職可能性を高めることができる職業訓練コースの提供が求められています。

厚生労働省の「非正規雇用労働者の能力開発抜本強化に関する検討会」の報告書（平成24年12月21日公表）においても、「身近な地域で、必要な訓練を受けることができるよう、地域の能力開発の拠点として、コンソーシアム方式で、地域の公共職業訓練機関、大学等教育機関を活用して、経済団体等と連携・協力しながら、地域や社会全体の人材ニーズを踏まえた能力開発機会を身近な場で提供していくことが必要である」として、その際には「公共職業訓練機関や業界団体等が連携・協力して効果的な訓練カリキュラム等を開発・普及させていくこと」や「民間職業訓練機関の質を向上させること」が重要な取組とされています。

また、政府の「日本再興戦略」（平成25年6月14日閣議決定）においても、「地域レベルの産学官コンソーシアムの組成による就職可能性を高める訓練コースの開発・実施等によるフリーター等の正規雇用化支援を実施する」と明記されています。

これらを踏まえ、企業ニーズ等を踏まえた、より就職可能性を高めるための職業訓練コースを開発するため、大分職業能力開発促進センターにおいて、大分県、大分労働局、企業・事業主団体、労働組合、民間教育訓練機関等によるネットワークを構築し、大分県地域訓練コンソーシアム（以下「コンソーシアム」という。）を組織しました。当該コンソーシアムにおいて、次の2分野において職業訓練コースを開発し、委託訓練の実施を通じた訓練カリキュラムの検証を行い、その結果を踏まえてモデルカリキュラムとして取りまとめました。

本報告書はこれら一連の成果を取りまとめたものです。本事業の成果が、今後の職業訓練の参考となれば幸いです。

最後に、本事業の推進にあたって多大なご協力をいただいたコンソーシアム委員並びに関係各位に対し、厚くお礼を申し上げます。

目 次

- 1 コンソーシアムの概要
- 2 大分県地域訓練コンソーシアム委員
- 3 分野選定の背景
- 4 検証訓練の実施状況及び検証結果
- 5 本事業の成果物について

資料集

- ・ 委託訓練モデルカリキュラム
- ・ 科目の内容・細目シート
- ・ 使用教材リスト

1 コンソーシアムの概要

地域の人材ニーズ等を踏まえた職業訓練コースを開発するため、大分職業能力開発促進センターにおいて、大分県、大分労働局、企業・事業主団体、労働組合、工業高校及び民間教育訓練機関等によるネットワークを組織し、企業・事業主団体が求める知識・能力を職業訓練に取り込む連携体制（地域コンソーシアム）を構築しつつ、離職者向け職業訓練コースの開発を行った。

コンソーシアムの構成



地域の能力開発に関する課題

1. 民間を活用した離職者訓練（委託訓練）が数多く実施されているが、訓練分野によっては就職率にバラツキがある。
2. 地域のものづくり産業において、人材育成ニーズを踏まえた、よりきめ細かい在職者向け職業訓練コースの設定が求められている。
3. 地域において、民間・公共の適切な役割分担のもと、地域ニーズや対象者に応じた、より効果的な訓練設定が求められている。

コンソーシアムの役割

1. より就職可能性を高めるための離職者向け職業訓練コースを開発し、委託訓練の実施を通じた訓練カリキュラムの検証を行う。
2. 地域の教育訓練機関が協働で、地域のものづくり産業が抱える人材育成ニーズに対応した在職者向け職業訓練コースを開発する。
3. 地域の民間・公共部門の教育訓練機関による適切な役割分担のもと、地域ニーズや対象者等にきめ細かく対応した、より効果的な職業訓練の提供（職業訓練のベストミックスの推進）についてコンソーシアムにおいて協議する。

コンソーシアムの開催状況については以下のとおり。

開催回	開催日	議題等
第1回・第2回 合同	平成28年6月29日	<ul style="list-style-type: none"> ・大分県地域訓練コンソーシアムの設置について ・コンソーシアム事業の概要について ・大分県地域訓練コンソーシアムにおいて開発する職業訓練コースの分野選定について ・訓練カリキュラム概要（案）の検討・確定について ・検証訓練実施機関の公募及び今後のスケジュールについて
第3回	平成28年9月12日 ～ 9月16日 （持ち回り開催） 平成28年10月28日 ～11月4日 （持ち回り開催）	<ul style="list-style-type: none"> ・検証訓練実施機関の公募（企画競争）及び選定状況について ・検証訓練カリキュラム等について ・検証訓練の受講者募集等について ・今後のスケジュールについて
第4回	平成29年6月8日	<ul style="list-style-type: none"> ・離職者訓練（委託訓練）検証訓練実施状況について ・検証訓練受講者に対する就職支援について ・開発する在職者向け職業訓練コースの分野選定について ・開発に参加する事業主団体について
第5回	平成30年2月20日	<ul style="list-style-type: none"> ・検証訓練実施結果について ・モデルカリキュラムの作成について ・在職者向け職業訓練コースの開発結果について ・職業訓練のベストミックスの推進の検討について

2 大分県地域訓練コンソーシアム委員

- ・大分県商工労働部雇用労働政策課長
- ・大分労働局職業安定部訓練室長
- ・大分県商工会議所連合会専務理事
- ・大分県商工会連合会専務理事
- ・大分県経営者協会専務理事
- ・大分県中小企業団体中央会専務理事
- ・(株)ダイレクトマーケティンググループ
CRM事業部大分CRMセンターユニット長
- ・福岡販売士協会大分支部長
- ・日本労働組合総連合会大分県連合会事務局長
- ・一般社団法人大分県専修学校・各種学校連合会長
- ・大分職業能力開発促進センター所長(座長)

3 分野選定の背景

大分県において開発する離職者向け訓練コースとして、県の産業施策及び求人・求職者の動向から、事務系分野、建設系分野、販売・接客系分野、看護系分野、観光系の5分野が候補となった。

上記5分野について、求人・求職のニーズがあることや大分県内において委託訓練として実施していないこと、より就職可能性が高まる訓練コースの開発が可能であるか等について検討し、大分県地域訓練コンソーシアムにおいて、事務系分野(コールセンター関連)及び販売・接客系分野の2分野を選定した。(図1参照)

開発する訓練分野の絞り込み状況								
訓練分野 (訓練コース案)	職業別	求人ニーズ (有効求人数) <H28年3月>	求職ニーズ (有効求職者数) <H28年3月>	有効求人倍率 <H28年3月>	訓練 機関	訓練 新規性	意見・課題等	分野 候補
1 事務系分野 (コールセンタースタッフ 養成科)	一般事務員	1,807	5,467	0.33	○	◎	・求人ニーズは求職ニーズに対して少ないが、求職ニーズが多いことから受講者の確保は可能。 ・女性や若年者向けのコースとしては良いのでは、 ・コールセンター関連のみを行う訓練機関は見当たらないが、事務系分野の訓練機関は多いので実施可能ではないか。	適
2 建設系分野 (建設機械運転・土木施工 科)	建設躯体工事の職業	156	26	6.00	△	△	・求人ニーズはあると思われるが、求職ニーズが比較的少ないので、受講者確保が苦勞する。 (※先行した他県の建設分野コースにおいて、定員を下回っている。) ・今年度、県の委託訓練で既に「土木施工・CAD事務科」を設定している。 ・建設機械運転までを含めた訓練は、経営面を考えると訓練機関の参入は難しいのでは。	難
	建設の職業	354	161	2.20				
	電気工事の職業	228	141	1.62				
	土木の職業	448	178	2.52				
	採掘の職業	3	2	1.50				
3 販売・接客系分野 (販売スタッフ養成科)	商品販売の職業	2,121	1,408	1.51	○	◎	・求人ニーズ、求職ニーズ及び訓練機関もある。 ・県の委託訓練で販売・接客系のコースはない。 ・女性や若年者向けのコースとしては良いのでは、 ・外国人観光客が増加傾向なので、外国人観光客に対して販売・接客対応できる人材の必要性もあるのでは。	適
	接客・給仕の職業	1,978	619	3.20				
4 看護系分野 (看護師再教育科)	保健師、助産師、正准看護師の職業	1,349	808	1.67	—	—	・看護師の資格を持っていることが前提となっていない、離職者訓練としては不適当。	不
5 観光系分野 (観光科)	接客・給仕の職業	1,978	619	3.20	△	◎	・求人ニーズ、求職ニーズあるが、訓練機関は少ない。 ・県の委託訓練で観光系のコースはない。 ・外国人観光客の対応できる人材も必要では。	適

上表の状況を踏まえ、「受講者及び訓練機関の確保の見込みがあり」、「新規性がある」という観点から、①事務系分野(コールセンター関連)の訓練コースと②観光客(外国人を含む)の対応も踏まえた販売・接客系分野の訓練コースの開発を行う。

【図1】

(1) 事務系分野（コールセンター関連）

イ 産業の動向及び社会的背景（大分県内の動向）

コールセンター業界の状況として、コールセンター関連における就業人口はおよそ100万人、また、売上高は1兆円～1兆5000億円程度であると推計値として示されているところである。また、大分県内においてもコールセンターが7社8事業所（従業員数：621人）あり、各社とも業務拡大の意向が強く、さらに県内において新たな企業誘致も進めて行く計画があることから、人材ニーズは確実にあると思われ、特に女性の就職先として有望であると考えられる。

また、「おおいた産業活力創造戦略2016」（平成28年3月大分県商工労働部策定）において、「女性が働きやすい職場としてのコールセンター、BPO等時代の流れに対応した企業誘致を推進」や「平成28年度大分労働局雇用施策実施方針」（平成28年4月大分労働局策定）において、「大分県の産業政策と一体となった取組みや女性の活躍推進を通じての雇用の拡大を図る」等、女性の就業促進を目指す行政の取組も見受けられる。（図2参照）



【図2】

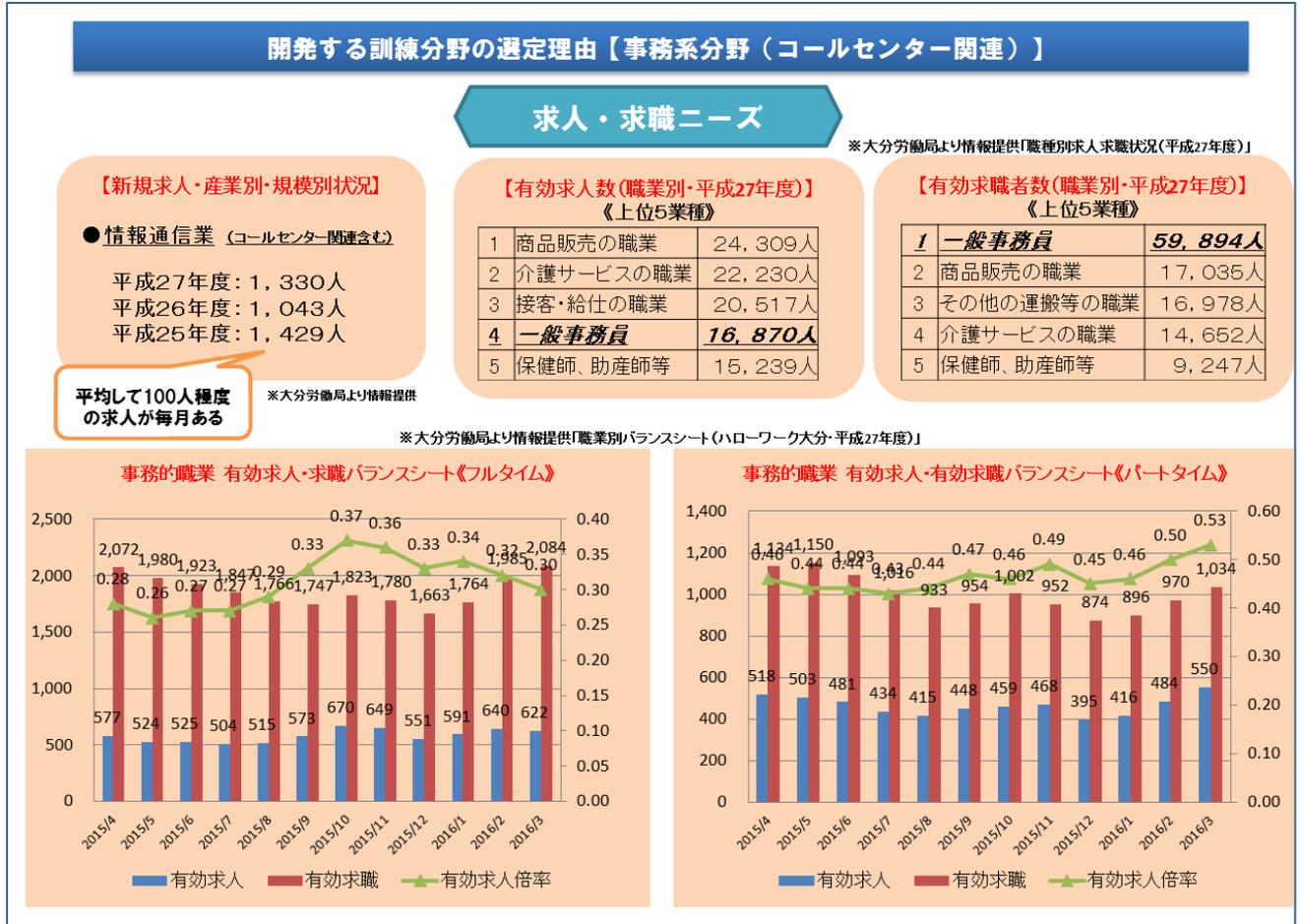
ロ 求人・求職ニーズ

事務系分野（コールセンター関連）の求人ニーズについては、コールセンター関連の直接的な統計はない状況ではあるが、【新規求人・産業別・規模別状況】において、情報通信業にはコールセンター関連の求人状況も一部含まれていることから、毎月一定程度の求人ニーズがあると類推される。

また、【有効求人数（職業別・平成27年度）】及び【有効求職者数（職業別・平成27年度）】における一般事務員の状況を見ると、有効求人数としては、4番目に

多い業種であり、有効求職者数としては、1番目に多い業種となっている。

また、【職業別バランスシート（ハローワーク大分・平成27年度）】における事務的職業の状況を見ると、有効求人倍率は0.3～0.5倍を推移しているが、求人数で見ると、毎月500人程度の求人があり、かつ、求職者も1000人程度の求職者がいる状況となっている。（図3参照）



【図3】

ハ 開発・検証する訓練分野（職業訓練コース）の選定

上記イ及びロにおける産業の動向及び社会的背景（大分県内の動向）や求人・求職ニーズの状況から、事務系分野（コールセンター関連）において、県内における人材ニーズの需要が高まることが想定されることや、一定程度の受講者数の確保という観点からすると開発する訓練分野（職業訓練コース）として、実現可能性が十分高いものであると期待される。

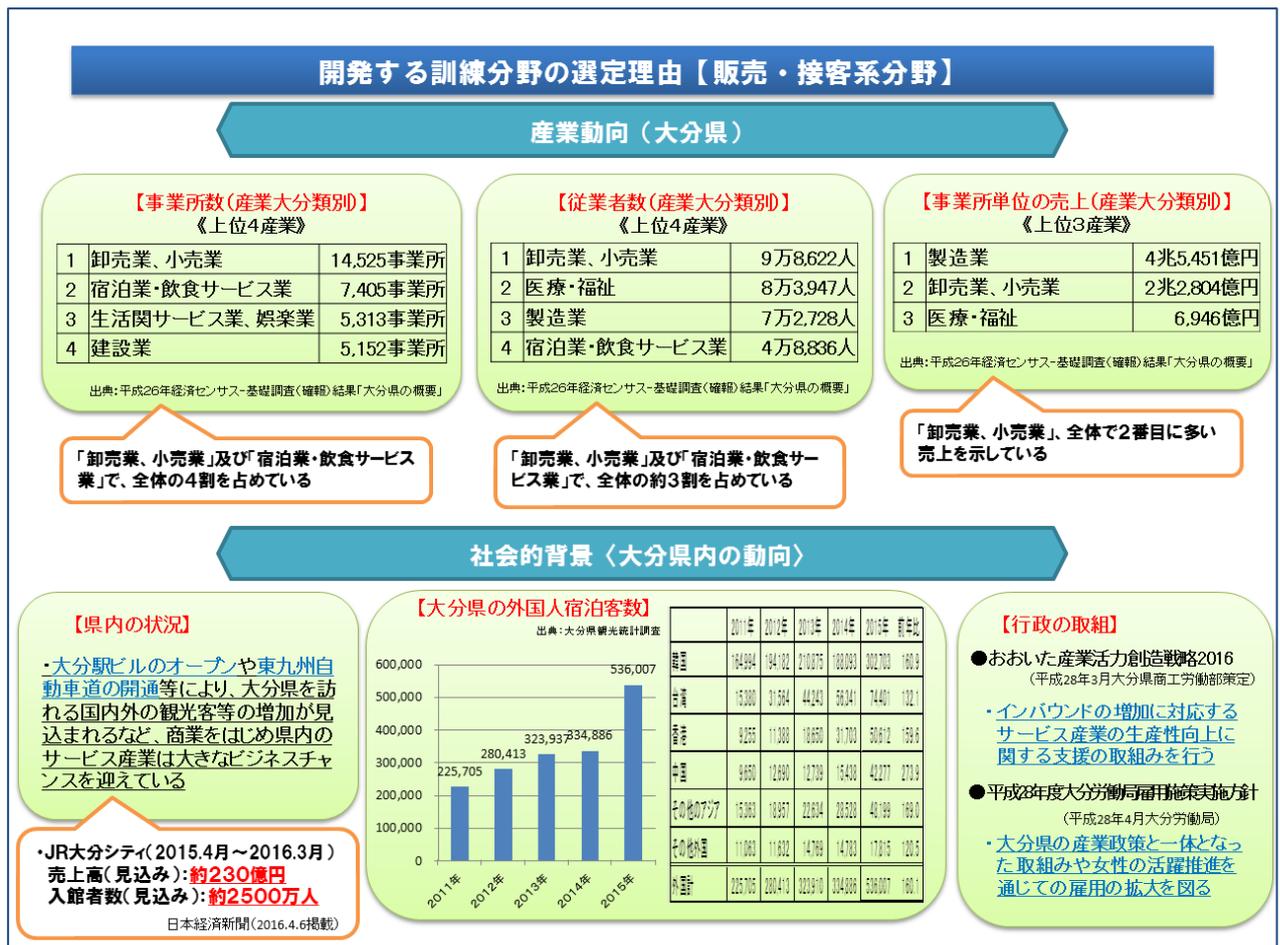
なお、事務的職業の有効求人倍率は厳しい状況であることから、従来の事務系分野におけるパソコン関連のみの能力だけでなく、コールセンター業務に対応できるような人材に必要とされる電話対応スキルやICTスキル、またコミュニケーションスキル等を身に付ける要素を付加し、既存コースをブラッシュアップすることで、より就職可能性の高いコースの設定が可能となると考えられることから、「事務系分野（コールセンター関連）」の職業訓練コースの開発・検証を行うこととした。

(2) 販売・接客系分野

イ 産業の動向及び社会的背景（大分県内の動向）

産業動向として、平成26年経済センサス-基礎調査（確報）結果「大分県の概要」によると、大分県における事業所数（産業大分類別）は「卸売業、小売業」及び「宿泊業・飲食サービス業」で全体の4割を占めている状況であり、また、従業員数で見ると「卸売業、小売業」及び「宿泊業・飲食サービス業」で全体の約3割を占めている状況である。また、事業所単位の売上で見ると「卸売業、小売業」が全体で2番目に多い売上を示している。また、社会的背景として、大分駅ビルのオープンや東九州自動車道の開通等により、大分県を訪れる国内外の観光客等の増加が見込まれるなど、商業をはじめ県内のサービス産業は大きなビジネスチャンスを迎えている。さらに大分県における外国人宿泊客数も年々増加傾向となっている状況である。

また、「おおいた産業活力創造戦略2016」（平成28年3月大分県商工労働部策定）において、「インバウンドの増加に対応するサービス産業の生産性向上に関する支援の取組」や「平成28年度大分労働局雇用施策実施方針」（平成28年4月大分労働局策定）において、「大分県の産業政策と一体となった取組みや女性の活躍推進を通じての雇用の拡大を図る」等、行政の取組も見受けられる。（図4参照）



【図4】

ロ 求人・求職ニーズ

販売・接客系分野の求人ニーズについては、【新規求人・産業別・規模別状況】において、卸売・小売業の新規求人は、15000人を超える求人数を推移している。

また、【有効求人数（職業別・平成27年度）】及び【有効求職者数（職業別・平成27年度）】の状況を見ると、商品販売の職業及び接客・給仕の職業が有効求人数の第1位と第3位となっており、また、有効求職者数を見ると、商品販売の職業が第2位となっている。また、【職業別バランスシート（ハローワーク大分・平成27年度）】を見ると、販売の職業の有効求人倍率については、1倍を超えている状況も見受けられる。（図5参照）



【図5】

ハ 開発・検証する訓練分野（職業訓練コース）の選定

上記イ及びロにおける産業の動向及び社会的背景（大分県内の動向）や求人・求職ニーズの状況から、販売・接客系分野の県内における人材ニーズの需要が高まることが想定される。また、外国人観光客の増加に伴い外国語の能力についても必要な要素になると想定されることから、これまで県内では実施していなかった販売員としての販売・接客能力等を身につけるとともに、外国人観光客にも基本的な外国語を用いた販売・接客ができる人材を養成するために必要な要素を付与した、販売・接客系の職業訓練コースを新規に設定することで、より就職可能性の高いコースの設定が可能になると考えられることから、外国人観光客の対応も踏まえた「販売・接客系分野」の職業訓練コースの開発・検証を行うこととした。

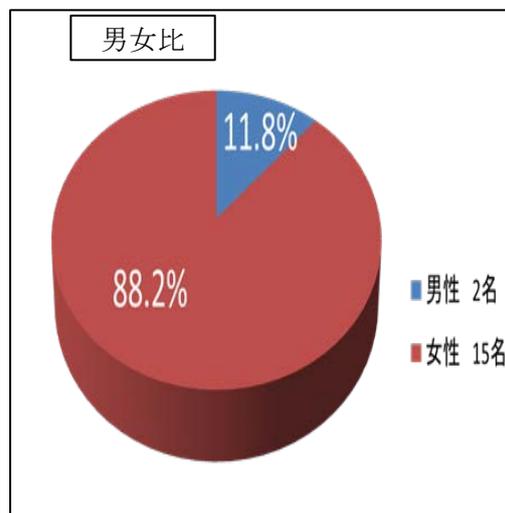
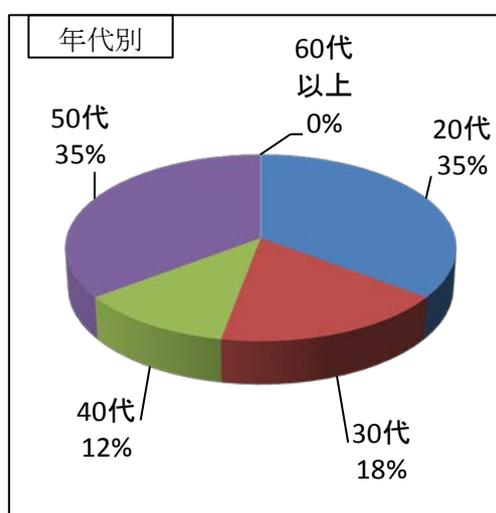
4 検証訓練の実施状況及び検証結果

(1) 事務系分野：パソコン&コールセンター事務科

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
一般社団法人由布学園 (専修学校 大分経理専門学校 本校)	平成 29 年 2 月 1 日	平成 29 年 6 月 30 日	5 カ月	20 人

イ 応募・入所状況

応募者数	入所者数	(うち女性)	20代	30代	40代	50代	60代以上
20人	17人	15人	6人	3人	2人	6人	0人



① 募集活動

パソコン&コールセンター事務科（定員20名）の受講生募集にあたっては、平成28年11月から12月にかけて、大分労働局と連携して、県内のハローワークを中心に募集チラシ（図6参照）の配布、ハローワークで行われる雇用保険初回説明会での告知、訓練実施機関における訓練コース説明会、並びにジョブカフェ及び若者サポートステーションに訪問し、受講生募集に関する広報活動を行った。

② 応募状況

応募状況は、11月中は低調であったが、12月に入り徐々に増加し、最終的には定員20名に対し20名（うち女性18名）の応募があったが、選考を辞退された方が1名、選考を受けたが就職が決まった等の理由で2名の辞退者がでたことから、最終的には定員20名に対して、17名（うち女性15名）で訓練を開講することとなった。

募集チラシ（表）

平成29年2月開講 公共職業訓練(委託訓練)

受講生募集!

5ヵ月コース

パソコン&コールセンター事務科

コールセンター業務に必要な電話対応等のコミュニケーションスキルやパソコン操作スキル、ICT活用に関する知識、社会人ビジネスマナーなど未経験者がコールセンター業務及び関連する事務職で働くために必要なスキルを身に付けるコースです。

◆開講時期 平成28年11月10日(木)～平成28年12月26日(日)【前払受講】
 ◆開講時期 平成28年2月1日(木)～平成28年6月30日(金)【5ヵ月】

◆開講場所 コールセンター業務の基礎知識、オペレーションスキル、パソコン・ICT活用知識、コミュニケーションスキル、コンプライアンスや情報セキュリティ知識、社会人態度、就業態度、就職指導など

◆開講日 平成29年1月11日(木)～平成30年10月(休開講中)

◆定員 20名(定員数が定員に満たない場合は、申込による場合があります)

◆受講料 受講料 無料(学費として15,918円【税込】。就職指導受講料は別途自己負担)

◆応募資格 ハローワークに求職申込み済みの方(※)で、ハローワークの就業指示、求職指導又は職業指導を受けている方(※)として過去1年以内に公共職業訓練又は求職指導(※)を受けている方(※)を受講していただきます

◆申込み 原則として住所を管轄するハローワーク(公共職業安定所)でご相談の上、「就職申込書」をハローワーク(公共職業安定所)で受け取り、無職の日まで、併せて就業指導(※)の申込みを行います。 ※「公共職業能力開発促進センター(若狭テクノセンター大分)」へ提出してください。

◆開講場所 / 一般社団法人 由布学園 専門学校 大分経理専門学校 本校
 経理実習場所 〒870-0024 大分県大分市藤三丁目7番29号

コース説明会開催! 説明会にご参加ください。
 ※説明会は訓練内容の説明、質疑応答等になります。

開催 専門学校 大分経理専門学校 本校

日程 平成29年 **11/30** ① **+12/7** ②
 (14:00～15:00) (14:00～15:00)

予約 本館で予約を
 お願いします。 ☎097-534-6625

受付時間 平日 9:00～17:00

お問い合わせ先
 コースの問い合わせ先 専門学校 大分経理専門学校 ☎097-534-6625 電話 / 川柳 / 三浦
 説明・指導の問い合わせ先 大分県職業能力開発促進センター(若狭テクノセンター大分) ☎097-522-2188 電話 / 高野 / 櫻

募集チラシ（裏）

5ヵ月コース 平成29年2月開講 公共職業訓練(委託訓練)

訓練コースガイド

訓練科目	パソコン&コールセンター事務科	定員	20名	※定員数が定員に満たない場合は、申込による場合があります。
訓練期間	平成29年2月1日(木)～平成29年6月30日(金)【前払50時間】			
訓練時間	午前9時20分～午後3時45分(原則として、土曜・日曜、祝日は休講)			
訓練実施先の名称 / 所在地	一般社団法人 由布学園 専門学校 大分経理専門学校 本校 〒870-0024 大分県大分市藤三丁目7番29号			
訓練目標	コールセンター業務に必要な基礎知識に習熟するために必要な電話対応、お客様対応、クレーム対応等のコミュニケーションスキル、ExcelやWord等のパソコン操作スキル、ビジネスマナー等の社会人スキルを身に付け、コールセンター業務及び関連する事務職で働くために必要なスキルを身に付けた状態として受講できる人材を養成します。			
訓練内容(カリキュラム)※1	【学科】 コールセンター業務(76)、コールセンター実習(159)、職業能力訓練(30)、就職指導(30)、職業講話(30)、職業実習(30)、安全衛生(3) 【実践】 Excel(129)、Word(132)、PowerPoint(36)、インターネット(12)			
就業見込の分野	就職活動後の企業、自己分析、応募書類(履歴書・職務経歴書)作成、面接指導、キャリアコンサルティング、就職相談、求人情報収集、選考			
応募資格	ハローワークに求職申込み済みの方(※)として過去1年以内に公共職業訓練又は求職指導を受けている方(※)として過去1年以内に公共職業訓練又は求職指導を受けている方(※)を受講していただきます。			
目標とする資格及び取得料	◆コンピュータ検定 情報処理2級(初級レベル) 随時 3,780円 ◆オペレーター検定(初級レベル) 随時 2,560円 ◆日本簿記ソフト検定2級(1級～2級) 7月1日 3,000円・2級 2,500円 ◆情報処理技術者試験 簿記検(1級～2級) 7月1日 3,000円・2級 2,500円 ◆プレゼンテーション検定2級(1級～2級) 7月1日 3,000円・2級 2,500円			
就職先の確保	コールセンターオペレーター、接客業務、一般事務、その他の事務職			
自己負担額	10,918円 (テキスト代【税込】 就職指導受講料は別途自己負担)			
開講時期	平成28年11月10日(木)～平成28年12月26日(日)			
開講の条件等	原則として住所を管轄するハローワーク(公共職業安定所)でご相談の上、「就職申込書」をハローワーク(公共職業安定所)で受け取り、無職の日まで、併せて就業指導(※)の申込みを行います。 ※「公共職業能力開発促進センター(若狭テクノセンター大分)」へ提出してください。 ※受講申込書の写真は、タテ4cm、ヨコ3cm1枚 ※写真などの送付はいたしません			
入所場所	【開校方法】 平成29年1月1日(木)開校【開校】 若狭テクノセンター(若狭)を母体とする 【開校時期】 平成29年1月1日(木) 午前10時～(休開講中) 【開校場所】 一般社団法人 由布学園 専門学校 大分経理専門学校 本校(※駐車場はあります) 〒870-0024 大分県大分市藤三丁目7番29号 (休開講) 平成29年1月18日(木)【予定】 ※詳細はすべて募集します。			

受講申込書提出先 ※お問い合わせ先

独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構 大分支部
大分職業能力開発促進センター (若狭テクノセンター大分)

〒870-0191 大分県大分市藤三 1483-1
 ☎097-522-2188 (コンプライアンス) 電話 / 高野 / 櫻 FAX 097-522-1161
 Eメール / 高野 / 櫻 http://www.dobu.ac.jp/office/

【図6】

□ 訓練運営状況

① 訓練のねらい

本検証訓練(パソコン&コールセンター事務科)は、コールセンター業務に必要な電話対応等のコミュニケーションスキルやパソコン操作スキル、ICT活用に関する知識、社会人ビジネスマナーなど未経験者が短期間でコールセンター業務及び関連する事務職で即戦力として活躍できる人材を育成することを目的として開発したコースである。

② 訓練内容

コールセンター業務に必要な基礎知識、コミュニケーション(電話対応、お客様対応、クレーム対応)、コンプライアンス、情報セキュリティを中心とした学科の授業と、あらゆる仕事において汎用性の高いパソコン操作のスキルを中心とした実技の授業を構成とした。

検証訓練コースのカリキュラムは以下のとおりである。

訓練科名	パソコン&コールセンター事務科		就職先の職務	コールセンター（コンタクトセンター）オペレーター、営業事務、一般事務、その他の事務職	
訓練期間	平成 29 年 2 月 1 日～平成 29 年 6 月 30 日 (5 カ月)				
訓練目標	コールセンター業務を含む事務系職種に就職するために必要な電話対応、お客様対応、クレーム対応等のコミュニケーションスキル、ExcelやWord等のパソコン操作スキル、社会常識、ビジネスマナー等の社会人スキルを習得する。				
仕上がり像	コールセンター業務を含む事務系職種において必要な知識と技能を有した即戦力として活躍できる人材。				
訓練内容	科 目		科 目 の 内 容	訓練時間	
	学 科	入所式等	入所式、オリエンテーション、修了式		
		コールセンター基礎	コールセンター業務に関する基礎知識、コミュニケーション（電話対応、お客様対応、クレーム対応）、コンプライアンス、情報セキュリティ		78 時間
		コールセンター実践	コンタクトセンター戦略・監査、カスタマーサービス、オペレーション、ICTマネジメント、グループ演習、ロールプレイング		159 時間
		職業能力基礎	社会常識（経済基礎用語、慣用句、熟語）、コミュニケーション（言葉遣い、電話対応、来客対応）ビジネスマナー（訪問、紹介、電話、会議）		30 時間
		就職支援	就職活動計画の立案、自己分析、応募書類（あいさつ状・履歴書・職務経歴書）指導、面接指導、キャリアコンサルティング、就職相談、求人情報収集・提供		30 時間
		職業人講話・職場見学	企業の人事担当者などによる講話、職場見学、現就業者等の講話		9 時間
		安全衛生	VDT作業の注意点、安全衛生対策		3 時間
	実 技	Excel	データ入力、表・グラフの作成・編集、関数の挿入、データベース機能		129 時間
		Word	文字入力、文書作成、保存、印刷、文章編集、表の作成、画像の貼り付け		132 時間
		PowerPoint	スライド作成・編集、グラフ・図形・イラストの挿入、プレゼンの方法		36 時間
		インターネット	基礎知識、情報収集、情報セキュリティ、電子メール、ネットのマナー		12 時間
	訓練時間総合計 618 時間（学科 309 時間、実技 309 時間）				
主要な機器設備 (参 考)	パソコン デスクトップ型、表計算ソフト、ワープロソフト、プレゼンテーションソフト、インターネット設備、ネットワークプリンタ				

ハ 就職の状況（就職率88.2%（訓練修了3カ月後））

修了者数	（うち女性）	（うち就職）	中退者数	（うち女性）	（うち就職）
12人	11人	10人	5人	4人	5人

中途退所者は5名であり、4名が常用雇用、1名がパート・アルバイト（期間の定めなし）での就職による中途退所であった。

修了者は12名で訓練修了時の就職率は29.4%であったが、引き続き就職支援を継続し、修了3カ月後の就職率は88.2%となった。また、関連就職率については80.0%となっている。関連就職の内訳は、コールセンター関連職種への就職者が50%、事務系職種への就職者が50%となっている。

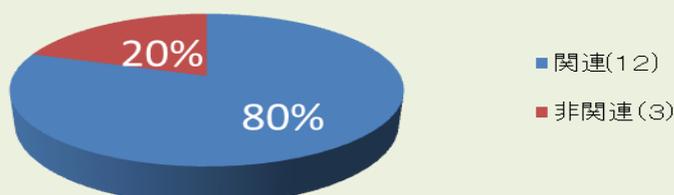
なお、就職した15名の雇用形態については、常用雇用9名、派遣2名、パート・アルバイト4名となっている。

パソコン&コールセンター事務科の就職状況

雇用形態



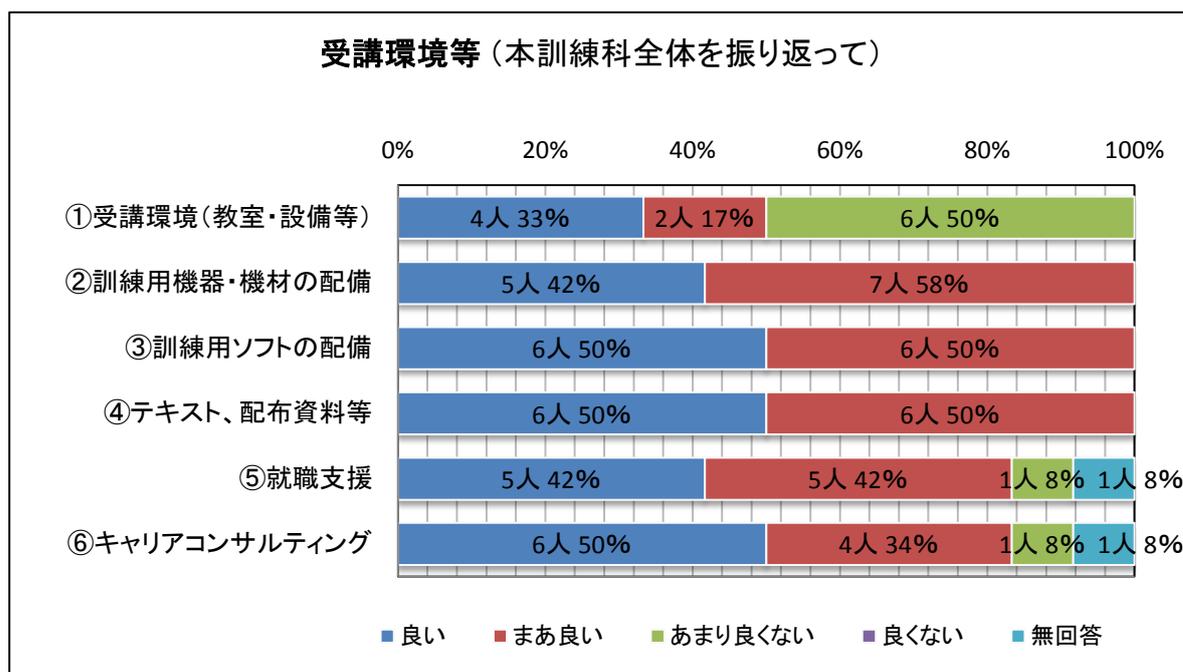
関連就職率



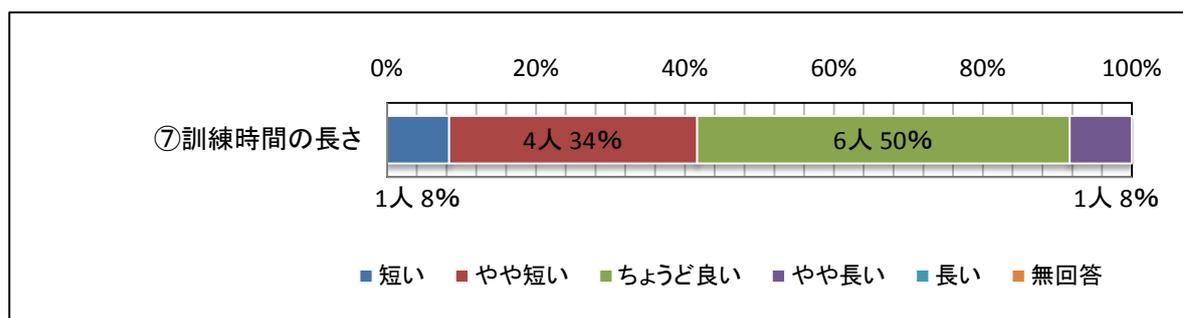
パソコン&コールセンター事務科の業種別就職状況

区分	業種	区分	人数		合計
			男性	女性	
関連 12名	小売・卸売業	事務・接客・販売		1名	1名
		テレオペレーター	1名		1名
	コールセンター 関連	コールセンター	(1名)	2名	3名
		通販・ネット販売		1名	1名
		情報システム 管理・保守		(1名)	1名
	医療	医療事務補助		(1名)	1名
	バス・旅行業	事務・接客		1名	1名
	運輸・通信業	営業事務		(1名)	1名
	その他	消毒業事務		1名	1名
		電気業事務		1名	1名
非関連 3名	小売・卸売業	接客・販売		1名	1名
		製造業		(1名)	1名
	その他	税理士補助		1名	1名
合計 (中退就職者)			2名 (1名)	13名 (4名)	15名 (5名)

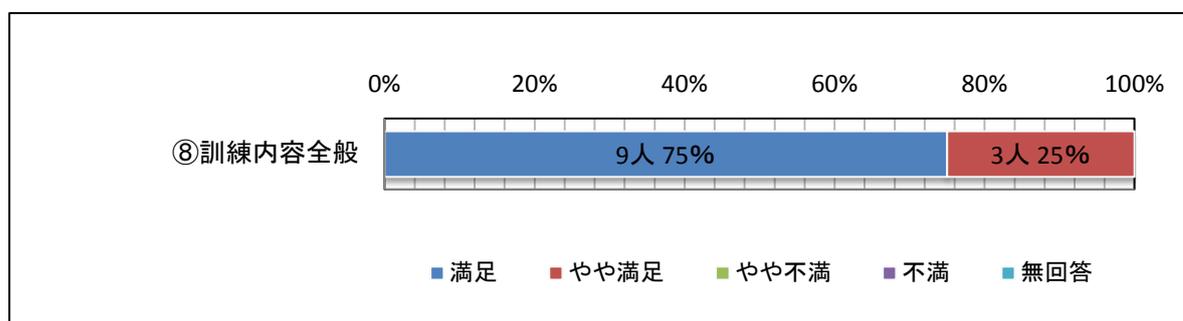
二 受講者に対する満足度測定アンケート結果（訓練終了時：修了者12名）



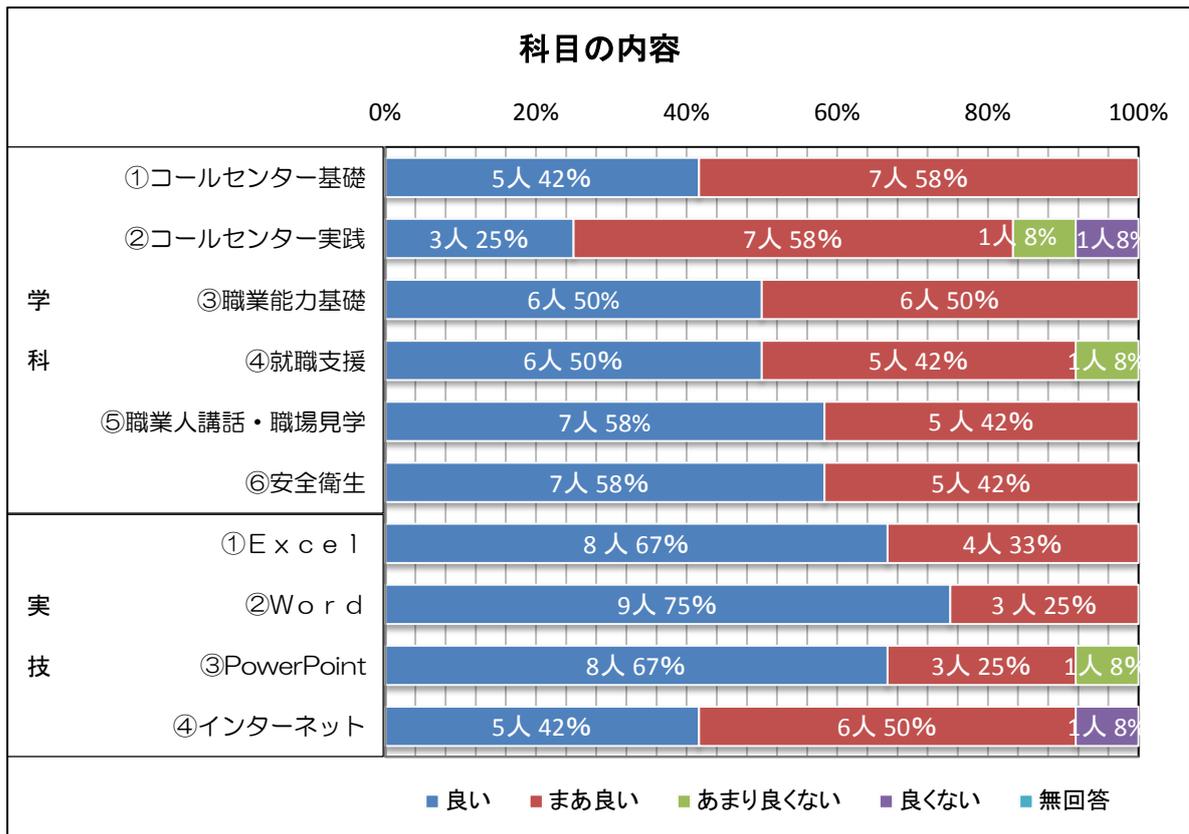
- ・受講環境（教室・設備等）については、半数の受講生が「あまり良くない」との回答であったが、その他の項目については、概ね良好である回答であった。



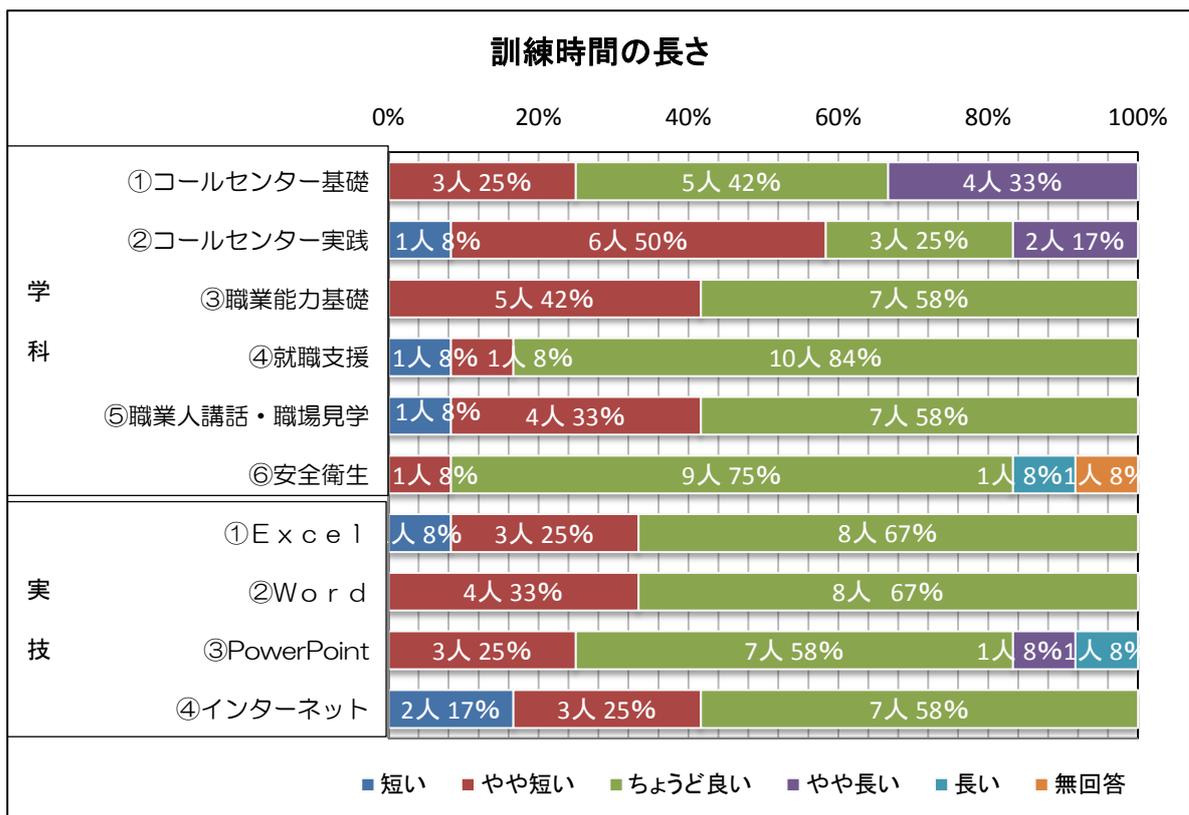
- ・訓練時間の長さについては、半数の受講生が「ちょうど良い」との回答であったが、「短い」「やや短い」を合わせた回答も半数であった。



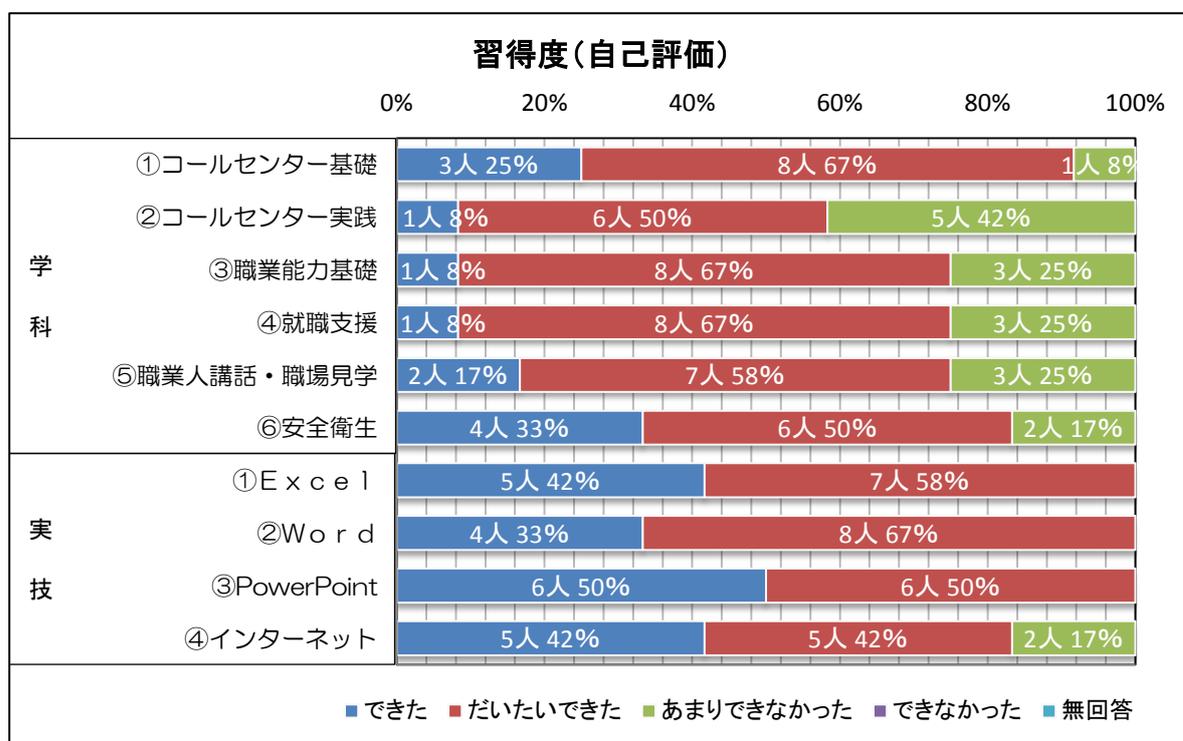
- ・訓練内容全般については、「満足」「やや満足」のみの回答であった。



- ・ 訓練科目の内容については、「良好」「まあ良い」を含めて 95%以上の満足度を得ているが、一部の科目では、「良くない」「あまり良くない」の回答があった。
 - ・ コールセンター実践：「良くない」（1名）、「あまり良くない」（1名）
 - ・ 就職支援：「あまり良くない」（1名）
 - ・ PowerPoint：「あまり良くない」（1名）
 - ・ インターネット：「良くない」（1名）



- ・各科目の訓練時間の長さについては、コールセンター実践を除いては、半数以上の受講生が「ちょうど良い」との回答であったが、全ての科目において、「短い」「やや短い」「長い」「やや長い」の回答がそれぞれ見られた。



- ・受講生の各科目の習得度（自己評価）については、コールセンター実践を除いては「できた」「だいたいできた」を含めて75%以上の習得度（自己評価）となっているが、コールセンター実践が一番低い習得度（自己評価）であった。

【受講生からの主な意見】

- ・コールセンター系の訓練を今後も実施する場合は、コンタクトセンター検定対策より実践に役立つロールプレイングを重視した方が良いと思います。
- ・パソコン操作で実用的に使うことをもう少ししてほしい。
- ・出来ればあと1カ月、半年のコースだと、もっとパソコンの速度が上達出来る様に思われます
- ・もう少し、Excelを詳しく勉強したかった。
- ・検定後、一週間でバタバタ就活したので、もう少し時間があれば、就活の相談にも、もっとのって頂けたのにと、少し心残りではあります。
- ・パソコンも実技の授業が多いと良いなと思いました。

ホ 検証訓練を踏まえたカリキュラムの見直し

① 訓練実施機関からの意見（改善提案等）

- ・コンタクトセンターでは、パソコンで操作をしながら、電話やメールでの対応が多い。パソコンの授業では入力の上昇のための練習はもちろん、基本操作から応用まで多くの内容を学ぶ。そのため、訓練時間が少ないと感じた人もいたのでパソコンの時間数を増やした方が良いと感じた。

- ・コールセンター実践では、専門的な知識が多いため、内容を簡潔に説明した方がよいと感じた。また、時間数に関しては少し訓練時間を減らし、敬語やマナーの授業を増やした方がよいと感じた。
- ・検定日が修了の1週間前だったため、その後の就職活動がうまくできなかった人もいた。検定前から活動をしている人もいたが、検定に集中したいという人もいたので、少し早めに検定が行えるように設定をした方がよいと感じた。

② カリキュラムの一部見直し

検証訓練の実施状況並びに受講生のアンケート及び訓練実施機関からの意見をもとに5カ月という限られた期間に資格を取得し、事務系分野（コールセンター関連）で活躍できる知識及び実践的技術等を習得するべく以下のとおりカリキュラム等の一部を見直す。

◎パソコン&コールセンター事務科

見直し前		見直し後			
科目 (科目の内容)		時間	増減 時間	主な見直しの概要	
学 科	コールセンター実践	159	111	-48	「コールセンター実践」については、経験者向け及び専門性等が高い内容となっていることから、未経験者でも必要となる基本的な内容に絞り込むこととし、そのため一部の科目については実施しない若しくは時間数を減らすこととする。また、反対に演習及びロールプレイングについては時間数を増やし、より演習等に重点を置いた内容に見直すこととする。
	(コンタクトセンター戦略・監査)	15		-15	
	(カスタマーサービス)	72	36	-36	
	(オペレーション)	18		-18	
	(ICTマネジメント)	12	15	3	
	(グループ演習)	21	30	9	
	(ロールプレイング)	21	30	9	
実 技	職業人講話・職場見学	9	24	15	「職業人講話・職場見学」をより就職意欲の醸成を高めることが期待できる「職業人講話・職場体験」に変更し、それぞれ時間数も増やすこととする。
	(職場見学)	6	18	12	
	(職業人講話)	3	6	3	
実 技	Excel	129	147	18	パソコン関係の「Excel」及び「Word」については、受講生のアンケートにもあるように資格取得を目指すには、もう少し時間数が欲しいとの意見もあったことから、この2つの科目に関しては、時間数を増やすこととする。
	(データ入力)	15	18	3	
	(表・グラフの作成、編集)	36	42	6	
	(関数の挿入)	48	48	0	
	(データベース機能)	30	39	9	
実 技	Word	132	147	15	
	(Wordの入門)	30	33	3	
	(文書の作成)	30	36	6	
	(Wordの活用)	72	78	6	

訓練時間	618	訓練時間	618 (増減なし)
学科	309	学科	276 (33時間減)
実技	309	実技	342 (33時間増)

③ コンソーシアム委員からの意見・要望

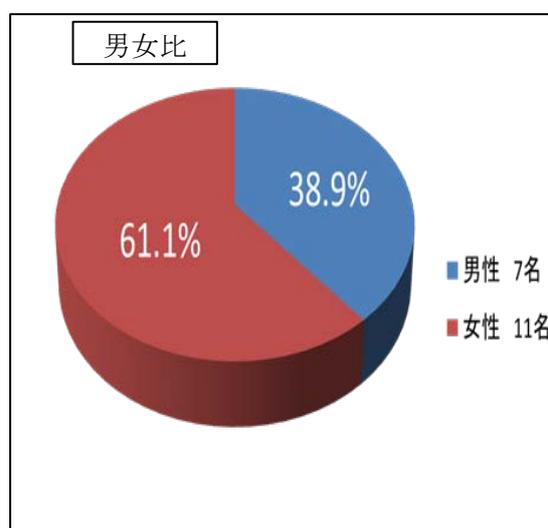
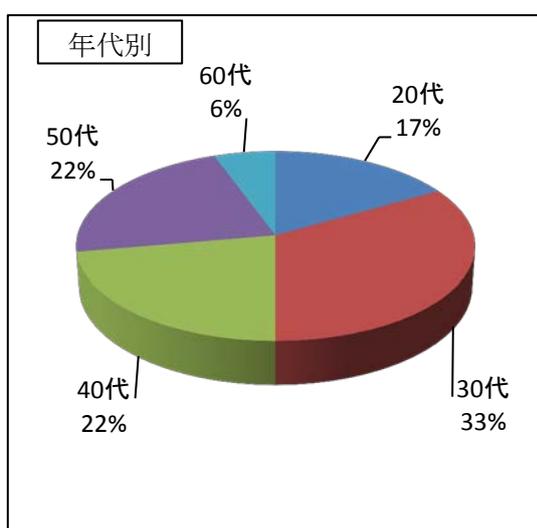
- ・折角、コールセンターという科名が付いているので、コールセンターの資格取得に繋がるようにしてもらいたい。
- ・コールセンター業界として、この訓練はすごく嬉しい事ですので、もう少しコールセンターの部分を伸ばして頂けたらと思う。

(2) 販売・接客系分野：ショップスタッフスペシャリスト養成科

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
株式会社 建築資料研究社 (日建学院 大分校)	平成 29 年 3 月 1 日	平成 29 年 8 月 31 日	6 カ月	20 人

イ 応募・入所状況

応募者数	入所者数	(うち女性)	20代	30代	40代	50代	60代 以上
19人	18人	11人	3人	6人	4人	4人	1人



① 募集活動

ショップスタッフスペシャリスト養成科（定員20名）の受講生募集にあたっては、平成28年12月から2月にかけて、大分労働局と連携して、県内のハローワークを中心に募集チラシ（図7参照）の配布、ハローワークで行われる雇用保険初回説明会での告知、訓練実施機関における訓練コース説明会、並びにジョブカフェ及び若者サポートステーションに訪問し、受講生募集に関する広報活動を行った。

② 応募状況

応募状況は、年末年始を挟んだことから前半は低調であったが、1月の後半に入り徐々に増加し、最終的には定員20名に対し19名（うち女性11名）の応募があったが、選考を受けたが就職が決まったとの理由で1名の辞退者がでたことから、最終的には定員20名に対して、18名（うち女性11名）で訓練を開始することとなった。

募集チラシ（表）

6か月コース
ショップスタッフ
スペシャリスト
受講生募集!

専用に求められるスキル、接客対応や店舗運営の知識、接客等、PCスキル、外国人観光客にも対応できる基本的な語学（英語、中国語）の習得やコミュニケーションスキルを身に覚え、大分県観光、特産品の紹介知識も習得し、県内外の観光客に対応可能な接客能力を身に付けます。

コース説明会開催!! 詳細は下記をご覧ください
 ※説明会は訓練内容の説明、質疑応答になります。

日程
 平成29年1月 6日(金)
 平成29年1月 25日(水)

日 日
 平成29年1月 11日(月)～12日(火)

専 用
 日建学院 大分校

電 話
 ☎097-546-0521 (受付時間:10:00～17:00)

受付時間
 平日9:00～17:00

〒870-0131 大分県大分市古園町1250番地1
 大分県立国際センター内(旧大分県立国際センター)

お問い合わせ先
日建学院 大分校 ☎097-546-0521 (受付: 9時～17時)
 大分県立国際センター(旧大分県立国際センター) ☎097-522-2188 (受付: 9時～17時)

募集チラシ（裏）

6か月コース 平成29年3月開講 公共職業訓練(委託訓練)

訓練コースガイド

訓練科名	ショップスタッフスペシャリスト養成科	定 員	20名
訓練期間	平成29年3月1日(水)～平成29年8月31日(木) (16週7日間)		
訓練時間	午前9時40分～午後4時10分(原則として、土曜・日曜・祝日は休講)		
訓練実施の名称/所在地	株式会社 建築資料研究社 日建学院 大分校 〒870-0844 大分県大分市古園町1250番地1		
訓練目標・仕上がり度	接客・接客力、店舗・商品知識、店舗運営等の知識・技能等、業務に必要なIT(パソコン)操作やWeb知識、外国人観光客にも対応できる基本的な語学(英語・中国語)、県内観光地の現状や特産品等の知識等を習得し、大分県の観光地にかかわるサービス部門の業務と、観光地資源について習得し、外国人を適切に接客するために「おもてなし」の接客・接客サービスができる人材を養成します。		
訓練内容(カリキュラム)	【学科】 接客・販売知識(15)、観光・観光知識(15)、コミュニケーション(39)、接客用語学(90)、コミュニケーション(60)、接客知識(27)、接客力養成(90)、安全衛生(3) 【実務】 接客・販売実習(45)、観光・販売実習(45)、接客用語学実習(90)、接客の対談(15)、文書作成実習(36)、会計知識実習(45)、プレゼンテーション実習(18)、インターネット活用実習(15)、電話実習(18)		
就職支援の内容	キャリア・プランを踏まえた就職活動の進め方、求人案内、応募書類、面接対策、求人情報の収集		
応得資格	ハローワークに求職申し込みを行っている方であって、ハローワークの受講指示、支援指示又は受講指導を受けている方(原則として8110099の公共職業訓練又は公共職業訓練(委託コース)を受講している方)		
目標とする資格及び取得費用	◆販売士(3級) 7月上旬 4,100円 ※任意取得 ◆企業実習(2級) 8月下旬 2,500円 ◆商業実習(2級) 8月下旬 2,500円 【受験料自己負担】		
試験先の情報	小売業及び接客業等における販売・接客、営業及び企画実務		
自己負担額	11,900円(テキスト代)【税込】 職業訓練受講者は別途自己負担		
募集期間	平成28年12月16日(日)～平成29年2月3日(日)		
受講申込先等	訓練として所在地を管轄するハローワーク(公共職業安定所)でご応募の上、「受講申込書」をハローワーク(公共職業安定所)で提出し、職業訓練センターに提出していただきます。職業訓練センターに提出された後、「申込書」を郵送していただく場合も、職業訓練センターに提出していただきます。職業訓練センターに提出していただく場合は、職業訓練センターの受付時間(受付時間)に提出していただきます。		
入所費等	【受講方法】 職訓練及び面接(職訓練「前編・演習」、ボールペン(黒)を持参のこと) 【受講日程】 平成29年2月10日(日) 午前10時～(開校式) 【受講時間】 株式会社 建築資料研究社 日建学院 大分校(全日研修:有) 〒870-0844 大分県大分市古園町1250番地1 【お問い合わせ】 平成29年2月17日(火)【予定】 受講料はすべて現金です。		

受講申込書提出先・お問い合わせ先
 株式会社 建築資料研究社 大分校 大分県立国際センター(旧大分県立国際センター)
大分職業能力開発促進センター (旧日建学院 大分校)
 〒870-0131 大分県大分市古園町1483-1 HPアドレス <http://www3.jed.or.jp/otta/booy/>
 ☎097-522-2188 (コンタクトセンター) (受付: 9時～17時) FAX 097-522-1161

【図7】

□ 訓練運営状況

① 訓練のねらい

本検証訓練(ショップスタッフスペシャリスト養成科)は、国内外の観光客に対して「おもてなし」の接客サービスができる人材の育成を目指して、①販売員に求められる販売・接客能力、店舗・商品戦略、店舗運営等の知識・技能等の習得、②販売員における事務業務に必要なパソコン操作やWeb知識の習得、③外国人観光客にも販売・接客ができるための基本的な会話(英語や中国語等)の習得、④大分県内観光地の現状や特産品等も案内できる知識の習得を大きな柱として、販売のプロを育て大分県地域ニーズに貢献できる人材を育成することを目的として開発したコースである。

② 訓練内容

販売の基礎知識として学科では接客・販売知識で販売関連法規・商品計画などのマネジメントを習得する。また、大分県の特産品や観光地の情報などを習得するために、特産品や観光地の知識として各市町村の協力が得られるよう訪問を行ない、必要な資料など提供して頂くよう手配した。さらに外国人観光客の案内も行えるよう語学講師を迎え文法はブローケンではなくネイティブな語学を習得できるような構成とした。

検証訓練コースのカリキュラムは以下のとおりである。

訓練科名	ショップスタッフスペシャリスト養成科		就職先の職務	事務、管理業務の実務関係及び小売・流通業をはじめとした販売、営業、企画提案の実務関係	
訓練期間	平成 29 年 3 月 1 日～平成 29 年 8 月 31 日 (6 カ月)				
訓練目標	1. 販売員に求められる販売・接客能力、店舗・商品戦略、店舗運営等の知識・技能等を習得する。 2. 販売員における事務業務に必要なパソコン操作やWeb知識を習得する。 3. 外国人観光客にも販売・接客ができるための基本的な会話(英語や中国語等)を習得する。 4. 大分県内観光地の現状や特産品等も案内できる知識を習得する。				
仕上がり像	大分県の物産観光にかかるサービス部門(ホテル、小売店、観光物産店など)の業務と、観光物産資源(自然・歴史・文化・食など)について習得し、外国人も含む観光客に対して「おもてなし」の接客サービスができる語学知識・技能及びホスピタリティを身につける。				
訓練内容	科目	科目の内容		訓練時間	
	学	入所式等	入所式、オリエンテーション、修了式		
		就職支援	キャリア・プランを踏まえた就職活動の進め方、求人動向と求人情報の収集、応募書類、職務経歴の書き方、面接対策		27 時間
		職業能力基礎	仕事理解、職業生活設計、ビジネスマナー、自己理解、家計管理とライフプラン		30 時間
		安全衛生	安全衛生の必要性、心身の健康管理、疾病予防、VDT 作業の留意点		3 時間
		接客・販売知識	販売員の基本業務、販売関連法令、販売事務と計数管理の基本的知識、商品計画の基本、陳列の基本		51 時間
		物産・観光知識	大分県の観光地・特産品の基本知識、案内知識、災害・環境問題		54 時間
		コミュニケーション	挨拶・笑顔・傾聴・伝達・自己表現、販売業務の対話スキル、外国人観光客に対する知識		39 時間
		接客用語学	外国語(中国語・英語)による接客・観光案内に必要な基本スキル		90 時間
	実技	コンピュータ知識	コンピュータの基礎、OS、ネットワーク、タイピング基本操作		6 時間
		接客・販売演習	業務に求められる身だしなみ、接客技術、クレーム対応、接客・販売総合演習、プライスカード、実践的演習、資格試験対策等		45 時間
		物産・観光演習	商品説明、問合せ・相談対応、ロールプレイング、観光地・特産品などのプレゼンテーション		45 時間
		接客用語学演習	外国人観光客を想定した実践演習		90 時間
		接客対応演習	挨拶・笑顔・お辞儀・言葉遣いの基本動作、待機・アプローチ		15 時間
		文書作成演習	ビジネス文書の作成		36 時間
		表計算演習	表計算ソフトの基本操作		45 時間
		プレゼンテーション演習	スライド作成・プレゼンテーションの発表		18 時間
インターネット活用演習		メールソフト基本操作、情報収集・検索、インターネット回線の種類、ブログ作成・管理運営、コンピュータウイルスへの対策方法		15 時間	
職場見学	実店舗の見学、質疑応答		18 時間		
訓練時間総合計 627 時間 (学科 300 時間、実技 327 時間)					
主要な機器設備 (参考)	パソコン(OS: Windows7/ソフト: Microsoft Office2010/タイピングソフト/他)インターネット設備、レーザープリンター、プロジェクター				

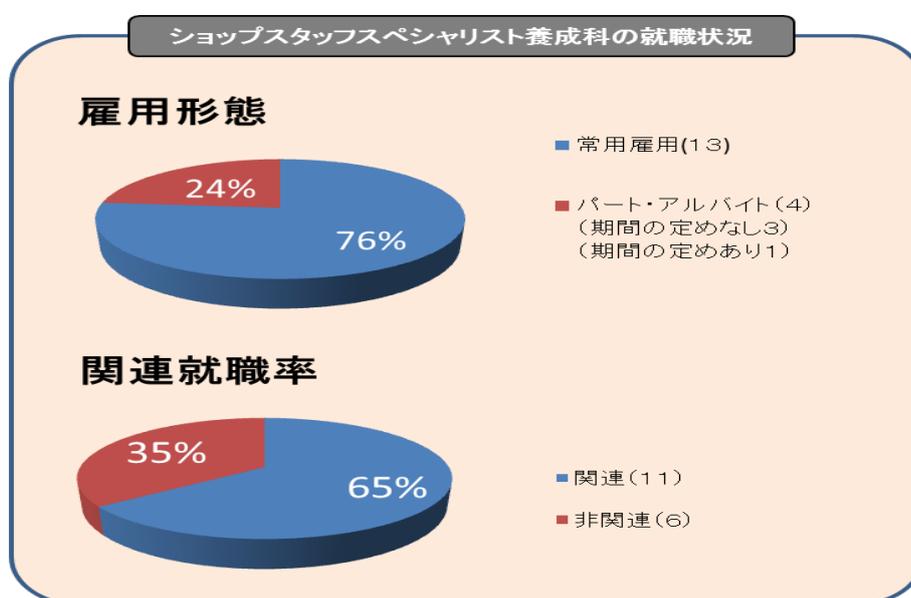
ハ 就職の状況（就職率94.4%（訓練修了3カ月後））

修了者数	（うち女性）	（うち就職）	中退者数	（うち女性）	（うち就職）
12人	6人	11人	6人	5人	6人

中途退所者は6名であり、5名が常用雇用、1名がパート・アルバイト（期間の定めなし）での就職による中途退所であった。

修了者は12名で訓練修了時の就職率は44.4%であったが、引き続き就職支援を継続し、修了3カ月後の就職率は94.4%となった。また、関連就職率については、65.0%となっている。関連就職の内訳は、営業・販売職種への就職者が64%、営業事務職種への就職者が36%となっている。

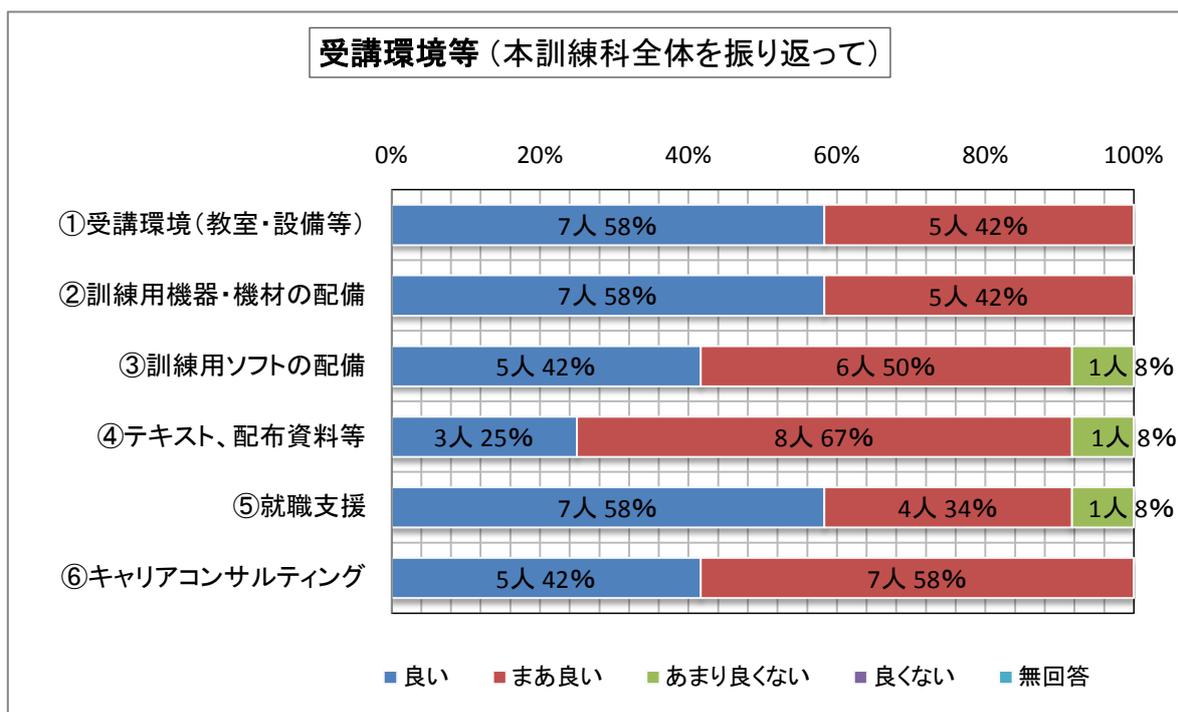
なお、就職した17名の雇用形態については、常用雇用13名、パート・アルバイト4名となっている。



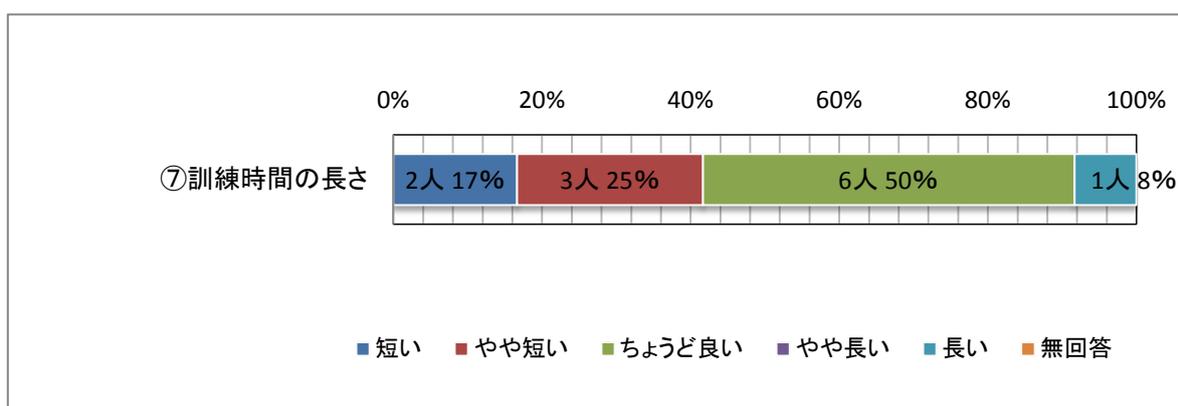
ショップスタッフスペシャリスト養成科の業種別就職状況

区分	業種	職種	人数		合計
			男性	女性	
関連 11名	金融業	銀行業務(農協)	1名		1名
	建設業	営業事務	1名		1名
	学習支援業	営業(学習塾)	(1名)		1名
	製造業	営業事務		(1名)	1名
	飲食サービス業	接客(飲食店)	1名	1名	2名
	不動産業	不動産事務	1名	1名	2名
	小売・卸売業	販売、営業・配達	1名	(1名)	2名
	広告業	営業	1名		1名
	非関連 6名	建設業	事務		(1名)
製造業		半導体製造		1名	1名
小売・卸売業		経理事務		(1名)	1名
その他		清掃 (ビルメンテナンス)		1名	1名
		清掃 (レンタル品)		(1名)	1名
		記帳指導 (経済団体)		1名	1名
合計 (中退就職者)			7名 (1名)	10名 (5名)	17名 (6名)

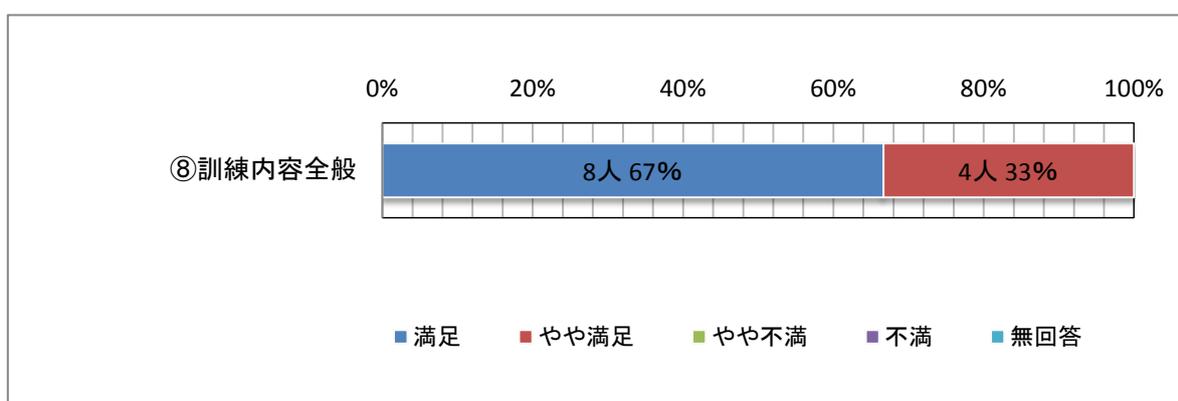
二 受講者に対する満足度測定アンケート結果（訓練終了時：修了者12名）



- ・各項目とも概ね良好である回答であったが、訓練用ソフトの配備、テキスト・配布資料等、就職支援については、「あまり良くない」との回答が各1人あった。

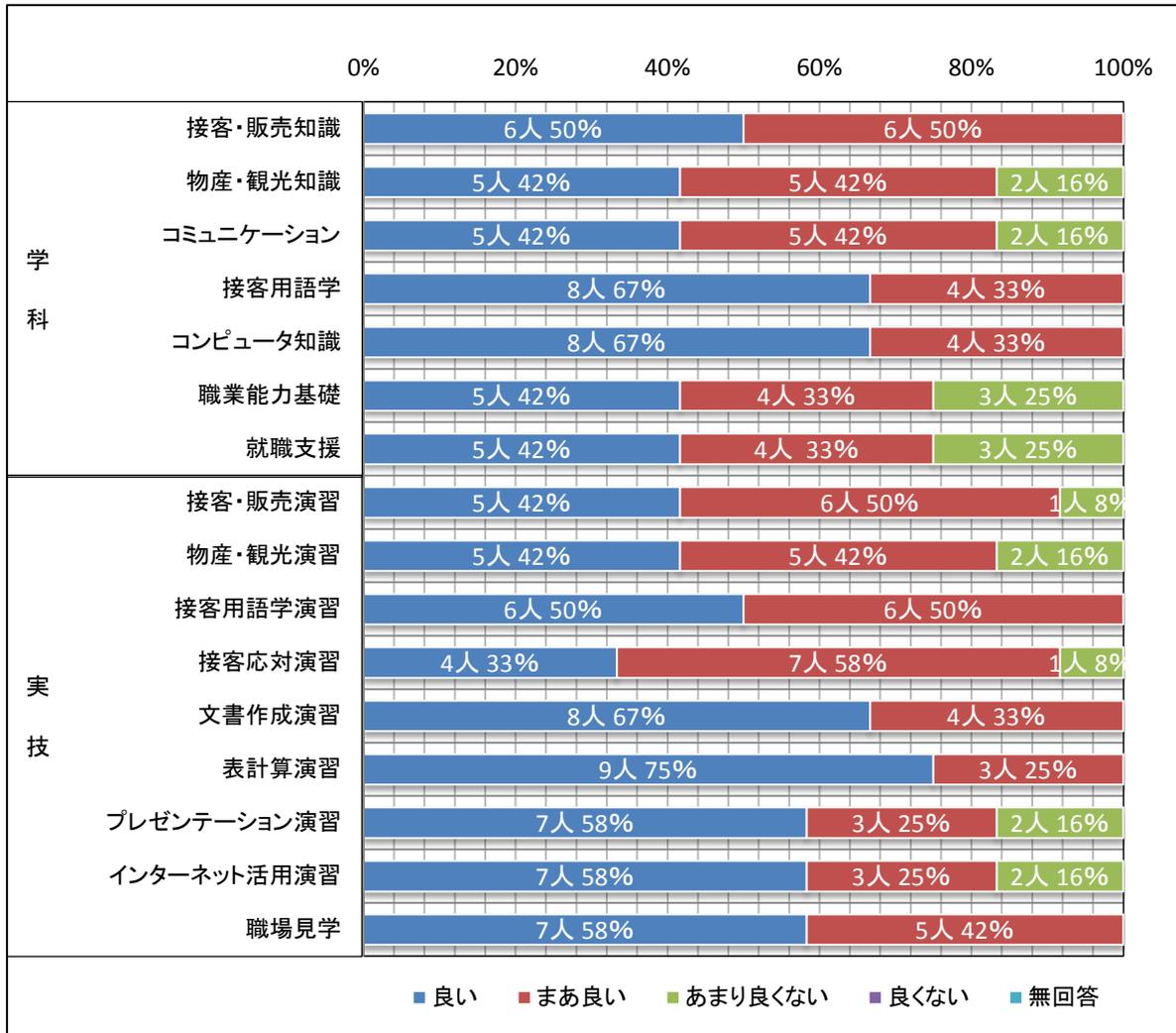


- ・訓練時間の長さについては、半数の受講生が「ちょうど良い」との回答であったが、「短い」「やや短い」を合わせた回答が5人、「長い」の回答が1人であった。



- ・訓練内容全般については、「満足」「やや満足」のみの回答であった。

科目の内容

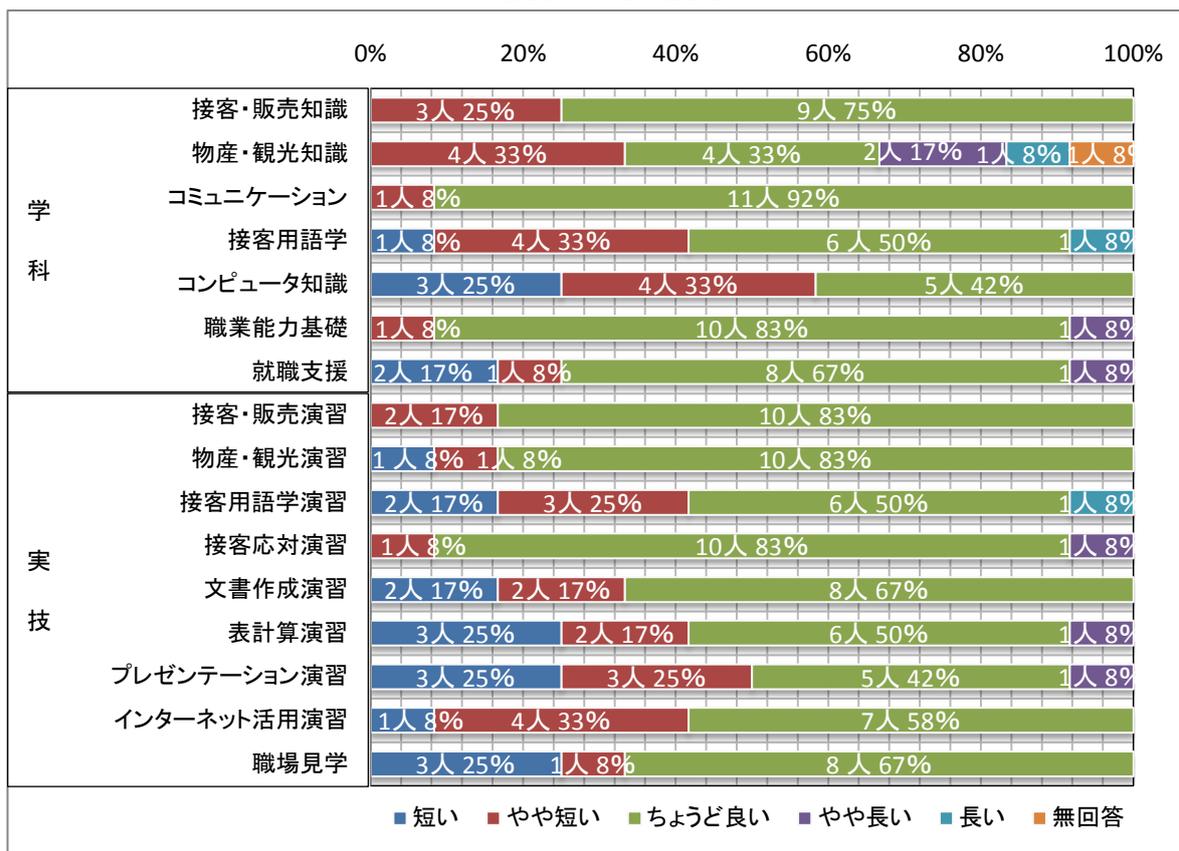


・各訓練科目の内容については、75%～100%の満足度を得ているが、半数以上の科目において「あまり良くない」との回答も一部見受けられた。

●「あまり良くない」の回答があった科目

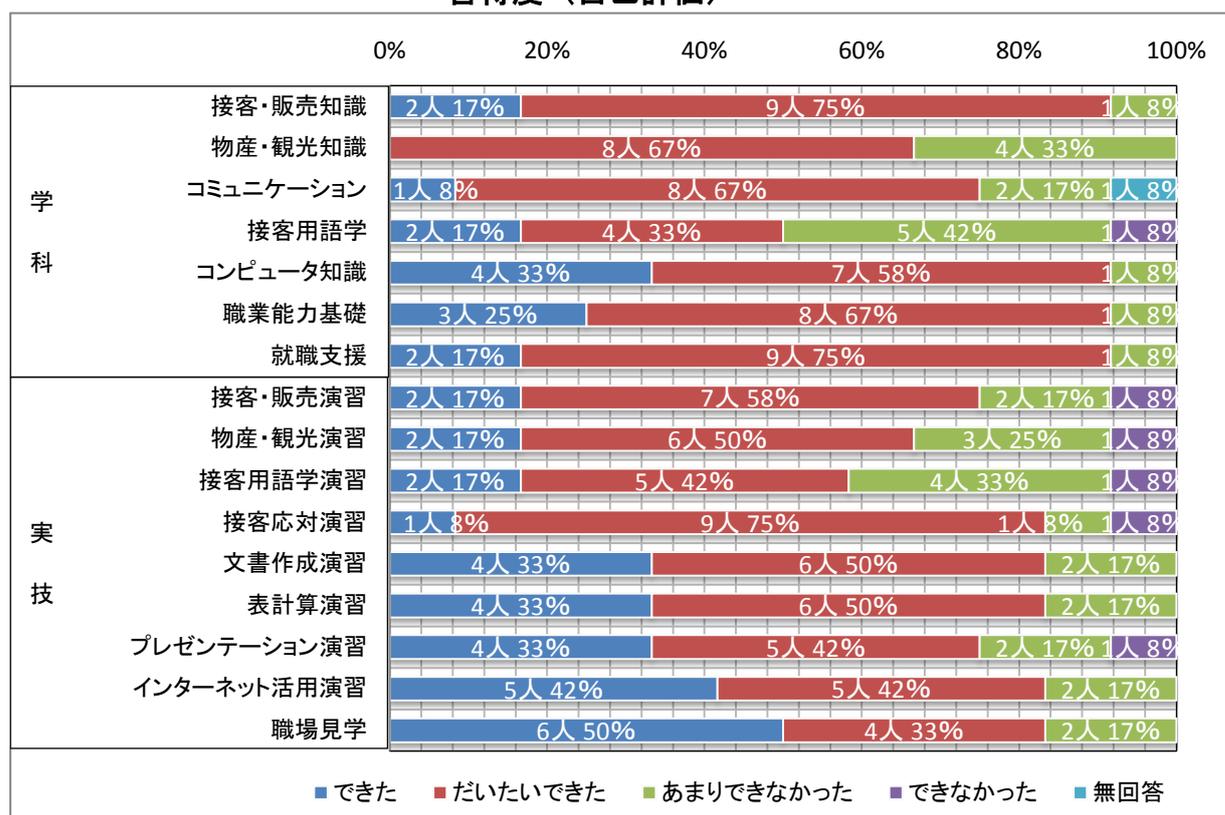
- ・物産・観光知識（2名）
- ・コミュニケーション（2名）
- ・職業能力基礎（3名）
- ・就職支援（3名）
- ・接客・販売演習（1名）
- ・物産・観光演習（2名）
- ・接客対応演習（1名）
- ・プレゼンテーション演習（2名）
- ・インターネット活用実習（2名）

訓練時間の長さ



- ・各科目の訓練時間の長さについては、物産・観光知識、コンピュータ知識及びプレゼンテーション演習を除いては、半数以上の受講生が「ちょうど良い」との回答であったが、全ての科目において、「短い」「やや短い」「長い」「やや長い」の回答がそれぞれ見られた。

習得度（自己評価）



- ・受講生の各科目の習得度（自己評価）については、接客用語学及び接客用語学演習の習得度（自己評価）が他の科目と比べて低い状況となっているが、他の科目についても、「あまりできなかった」「できなかった」の回答がそれぞれ見受けられる。

【受講生からの主な意見】

- ・簿記の科目が欲しかった。少しの時間でもよいので。
- ・販売士の教科書の中にも少しありますが、簿記の講座があったら良かったなと思います。
- ・語学は1つにしぼってほしい。
- ・物産・観光知識については、観光地に特化した方がよい。

ホ 検証訓練を踏まえたカリキュラムの見直し

① 訓練実施機関からの意見（改善提案等）

- ・コミュニケーションは職業能力基礎とかぶる部分もあり時間短縮が妥当と考える。
- ・接客用語学において時間数は妥当と思うがアンケートでもあるように語学を一つに絞ることが望ましいと考える。（世界共通言語の英語が適切）
- ・物産・観光知識は講義の的を絞りこむことで多少の時間短縮が望ましい。
- ・接客用語演習は語学の絞り込みによりスキルアップが図れると思われる。（訓練生の精神的疲労に配慮）
- ・職場見学においては仕事意欲に対するモチベーションを上げる効果もあったが、より体験的なことができる内容の方が良いと思われる。

② カリキュラムの一部見直し

検証訓練の実施状況並びに受講生のアンケート及び訓練実施機関からの意見をもとに6カ月という限られた期間に資格を取得し、外国人も含む観光客に対して接客サービスができる語学等を習得しつつ、販売・接客分野で活躍できる知識及び実践的技術等を習得するべく以下のとおりカリキュラム等の一部を見直す。

◎ショップスタッフスペシャリスト養成科

見直し前		見直し後				
科目 (科目の内容)	時間	科目 (科目の内容)	時間	増減 時間	主な見直しの概要	
学 科	接客・販売知識	51	接客・販売知識	63	12	物産・観光知識については、科目の内容を絞り込み、時間を減らすこととし、その分の時間をより販売士の資格取得に繋がる内容とするため、接客・販売知識の時間を増やすこととする。
	物産・観光知識	54	物産・観光知識	42	-12	
	コミュニケーション	39	コミュニケーション	27	-12	コミュニケーションや接客対応については、学科より実技の方がより訓練効果が期待できるため、学科のコミュニケーションの時間を減らし、実技の接客対応演習の時間を増やすこととする。
	挨拶・笑顔・傾聴・伝達・自己表現	27	挨拶・笑顔・傾聴・伝達・自己表現	18	-9	
	販売業務の対話スキル	12	販売業務の対話スキル	9	-3	
	外国人観光客に対する知識		外国人観光客に対する知識			
	接客用語学	90	接客用語学	75	-15	接客用語学としては、一つの語学に絞った方がより受講生の習得度が期待できることから、英語を選択し、接客用語学の習得に必要な時間数に見直すこととする。
	外国語(中国語・英語)による接客・観光案内に必要な基本スキル		外国語(英語)による接客・観光案内に必要な基本スキル			
			簿記基礎	54	54	販売士の資格取得を目指すに当たり、簿記の知識も少なからず必要であることから、簿記の基本的な知識を習得する科目・時間を追加することとする。
			簿記の基本	4		
		商品売買の処理	5			
		現金・預金の処理	6			
		手形	6			
		貸倒れの処理	6			
		有価証券	5			
		固定資産の処理	6			
		その他の債権と債務	6			
		税金と純資産の処理	5			
		訂正仕訳の処理	5			
実 技	接客用語学演習	90	接客用語学演習	45	-45	接客用語学としては、一つの語学に絞った方がより受講生の習得度が期待できることから、英語を選択し、接客用語学演習に必要な時間数に見直すこととする。
	外国人観光客を想定した実践演習	90	外国語(英語)による外国人観光客を想定した実践演習	45		
	接客対応演習	15	接客対応演習	27	12	コミュニケーションや接客対応については、学科より実技の方がより訓練効果が期待できるため、学科のコミュニケーションの時間を減らし、実技の接客対応演習の時間を増やすこととする。
			簿記実習	27	27	販売士の資格取得を目指すに当たり、簿記の知識も少なからず必要であることから、簿記の基本的な知識を習得する科目・時間を追加することとする。
			主要簿と補助簿	6		
			伝票式会計	6		
			試算表	6		
			決算修正の処理と精算表	9		
	職場見学	18	職場体験・課外実習	30	12	実際の店舗等における職場体験がより就職に繋がる期待を高めることから、「職場見学」から販売・接客を伴う実店舗での体験等を行う「職場体験・課外実習」に見直すこととする。
	実店舗の見学 質疑応答	18	接客・販売を伴う実店舗での体験、観光地等での課外実習	30	12	
訓練時間	627	訓練時間	660	(33時間増)		
学科	300	学科	327	(27時間増)		
実技	327	実技	333	(6時間増)		

③ コンソーシアム委員からの意見・要望

- ・語学を1か国語に絞るとするのが選択肢としては正しいと思うが、英語だけでなく、アジアからの観光客を見据えた、例えば韓国語なども選択肢として取り入れていくことも必要ではないか。

5 本事業の成果物について

本事業の成果物として、コンソーシアムにおいて開発した離職者向け訓練コースが離職者訓練のカリキュラムとして効果的な内容となっているか、委託訓練の実施を通じて検証し、その結果を踏まえてモデルカリキュラムとして取りまとめた。

□パソコン&コールセンター事務科

パソコン&コールセンター事務科の検証訓練の結果を踏まえ、「コールセンター実践」については、コールセンター等での勤務経験者向けでかつ専門性等が高い内容となっていることから、未経験者でも必要となる基本的な内容と演習及びロールプレイングに重点を置いた内容に一部見直すこととし、時間数も減らすこととした。また、「職業人講話・職場見学」をより就職意欲の醸成を高めることが期待できる「職業人講話・職場体験」に変更し、時間数を増やすこととした。さらに、受講生のアンケートを踏まえ「Excel」及び「Word」の時間を増やす見直しを行うこととした。

また、訓練の習得度や訓練効果を踏まえ、5カ月間の訓練コースとした。

なお、訓練実施に当たっての留意事項は以下のとおりである。

(1) 学科

- ①コールセンター業務に求められるコミュニケーション（電話対応、お客様対応、クレーム対応）、コンプライアンス及び情報セキュリティ等の知識を習得するとともに、より訓練効果を高めることの期待ができるグループ演習及びロールプレイングについても重点を置く。
- ②就職意欲の醸成に効果的である職場体験を実施する。

(2) 実技

- ①パソコン関係の科目においても、コールセンター業務に関連付けた内容も実施することが、より効果的である。
- ②パソコン関係については、受講生により習得状況に差がでることも想定されることから、受講生に応じた対応も必要となってくる。

(3) 就職支援

ジョブ・カードを活用したキャリアコンサルティングは訓練期間中に3回以上行うことが望ましく、訓練後半の就職活動を行う時期に2回以上実施することでより効果的に行うことができる。

また、企業説明会等を開催することが、就職に向けてより効果的である。

(4) 関連資格等

任意受験によって取得可能な資格は、以下を想定している。

- ・コンタクトセンター検定試験（エントリー）
 - ・パソコン関連資格（ワープロ（1級、2級）及び表計算（1級、2級））
- 今回のコースでは、コンタクトセンター検定試験の受験に必要な手続きが複雑であったこともあり、資格取得者はいなかったが、資格取得をすることで、より就職への意欲が高まると思われる。

※ 訓練計画を立てる際には、上記資格の試験日程を考慮して、カリキュラムを設定することにより、受講者のモチベーションを高めるとともに、訓練効果を高めることが期待できる。

□ ショップスタッフスペシャリスト養成科

ショップスタッフスペシャリスト養成科の検証訓練の結果を踏まえ、販売士の資格取得を目指すに当たり、簿記の知識も少なからず必要であることから、簿記の基本的な知識を習得する科目・時間を追加した。また、接客用語学については、検証訓練においては、英語と中国語の二つの言語を習得するカリキュラムとしたが、受講生のアンケートや訓練実施機関からの意見も踏まえ、接客用語学としては、一つの語学に絞った方がより受講生の習得度が期待できることから、世界共通言語である英語を選択し、接客用語学の習得に必要な時間数を設定することとした。

また、訓練の習得度や訓練効果を踏まえ、6カ月間の訓練コースとした。

なお、訓練実施に当たっての留意事項は以下のとおりである。

(1) 学科

- ①販売員に求められる販売・接客能力、店舗運営、商品戦略等の知識を習得するとともに、観光客に対する「おもてなし」のサービスができるコミュニケーション能力も必要となる。
- ②外国人観光客に対する接客も必要となることから、語学として英語の接客フレーズを習得する。

(2) 実技

- ①販売・接客に必須となるコミュニケーションについては、知識だけでなく実際の店舗等での販売・接客を想定した演習を行う。また、接客用語学（英語）についても、ロールプレイング等を行い外国人観光客に対して必要な接客用フレーズを習得する。
- ②実際の店舗等における職場体験がより就職に繋がる期待を高めることから、可能な限り販売・接客を伴う実店舗での体験を行う。

(3) 就職支援

ジョブ・カードを活用したキャリアコンサルティングは訓練期間中に3回以上行うことが望ましく、訓練後半の就職活動を行う時期に2回以上実施することでより効果的に行うことができる。

また、企業説明会等を開催することが、就職に向けてより効果的である。

(4) 関連資格等

任意受験によって取得可能な資格は、以下を想定している。

・販売士（リテールマーケティング）2級、3級

今回のコースにおける実績としては、次のとおりである。

・販売士2級：3名、販売士3級：8名

※ 簿記の資格取得については、訓練内容として想定はしていないが、必要に応じて、簿記の資格取得に対応した訓練内容とすることも可。

※ 訓練計画を立てる際には、上記資格の試験日程を考慮して、カリキュラムを設定することにより、受講者のモチベーションを高めるとともに、訓練効果を高めることが期待できる。

なお、コースごとに①委託訓練モデルカリキュラム、②科目の内容・細目シート、③使用教材リストに整理し、別添のとおり資料集として取りまとめたので、ご活用ください。

資料集

I 事務系分野（コールセンター関連）

「パソコン&コールセンター事務科」関連資料一覧

- ・資料1-1 委託訓練モデルカリキュラム
- ・資料1-2 科目の内容・細目シート
- ・資料1-3 使用教材リスト

II 販売・接客系分野

「ショップスタッフスペシャリスト養成科」関連資料一覧

- ・資料2-1 委託訓練モデルカリキュラム
- ・資料2-2 科目の内容・細目シート
- ・資料2-3 使用教材リスト

委託訓練モデルカリキュラム

訓練科名	パソコン&コールセンター事務科		就職先の職務	コールセンター(コンタクトセンター)オペレーター、営業事務、一般事務、その他の事務職		
訓練期間	5か月					
訓練目標	コールセンター業務を含む事務系職種に就職するために必要な電話対応、お客様対応、クレーム対応等のコミュニケーションスキル、ExcelやWord等のパソコン操作スキル、社会常識、ビジネスマナー等の社会人スキルを習得する。					
仕上がり像	コールセンター業務を含む事務系職種において必要な知識と技能を有した即戦力として活躍できる人材。					
訓練の内容	科目	科目の内容		時間		
	学 科	入所式等	入所式、オリエンテーション、修了式			
		コールセンター基礎	コールセンター業務に関する基礎知識、コミュニケーション(電話対応、お客様対応、クレーム対応)、コンプライアンス、情報セキュリティ		78	
		コールセンター実践	カスタマーサービス、ICTマネジメント、コミュニケーション(電話対応、お客様対応、クレーム対応)のグループ演習、ロールプレイング		111	
		職業能力基礎	社会常識(経済基礎用語、慣用句、熟語)、コミュニケーション(言葉遣い、電話対応、来客対応)ビジネスマナー(訪問、紹介、電話、会議)		30	
		就職支援	就職活動計画の立案、自己分析、応募書類(あいさつ状・履歴書・職務経歴書)指導、面接指導、キャリアコンサルティング、就職相談、求人情報収集・提供		30	
		職業人講話・職場体験	企業の人事担当者などによる講話、職場体験、現就業者等の講話		24	
		安全衛生	VDT作業の注意点、安全衛生対策		3	
	実 技	Excel	データ入力、表・グラフの作成・編集、関数の挿入、データベース機能		147	
		Word	文字入力、文書作成、保存、印刷、文章編集、表の作成、画像の貼り		147	
		PowerPoint	スライド作成・編集、グラフ・図形・イラストの挿入、プレゼンの方法		36	
		インターネット	基礎知識、情報収集、情報セキュリティ、電子メール、ネットのマナー		12	
訓練時間総合計		学科	276	実技	342	618
主要な機器設備 (参考)		パソコン(デスクトップ型) 表計算ソフト、ワープロソフト、プレゼンテーションソフト、インターネット設備、ネットワークプリンタ				

科目の内容・細目シート

科目	コールセンター基礎	時間	78	
到達水準	コールセンター業務について知っている。			
	コミュニケーションの取り方を知っている。			
	コンプライアンスについて知っている。			
	情報セキュリティについて知っている。			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
コールセンター業務に関する基礎知識	①コンタクトセンターとは？ ②職場としてのコンタクトセンター／ポジション		12	
コミュニケーション(電話対応、お客様対応、クレーム対応)	①電話対応の基礎 ②非電話対応の基礎 ③サービスの基礎 ④お客様対応の基礎 ⑤コミュニケーションの基礎 ⑥クレーム対応の基礎		42	
コンプライアンス	①コンタクトセンターでのマナーとルール ②仕事をする上での心構えと準備		12	
情報セキュリティ	①情報セキュリティとは ②情報セキュリティ対策		12	
			合計	78
使用する機械器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	コールセンター実践	時間	111	
到達水準	カスタマーサービスについて知っている。			
	ICTマネジメントについて知っている。			
	グループ演習にてコミュニケーションスキルの活用ができる。			
	ロールプレイングにて電話対応及びクレーム対応ができる。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
カスタマーサービス	①サービスマネジメント ②サービス・エンカウンター ③サービスサイエンス ④顧客満足と顧客ロイヤルティ ⑤顧客対応 ⑥サービスの提供 ⑦新しいチャネルにおけるサービスの提供 ⑧ソーシャルメディアサービス ⑨苦情・クレーム対応 ⑩消費者保護・関連法規の理解 ⑪職能スキル	36		
ICTマネジメント	①コンタクトセンターシステムの選定 ②電話回線 ③主要な情報通信システム ④ITサービスマネジメント	15		
グループ演習	コミュニケーション・スキル活用	30		
ロールプレイング	電話対応・クレーム対応	30		
		合計	111	
使用する機械 器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	職業能力基礎	時間	30	
到達水準	社会常識を知っている。			
	コミュニケーションについて知っている。			
	ビジネスマナーについて知っている。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
社会常識	①経済基礎用語 ②慣用句 ③熟語	9		
コミュニケーション	①言葉遣い ②電話対応 ③来客対応	12		
ビジネスマナー	①訪問 ②紹介 ③電話 ④会議	9		
		合計	30	
使用する機械器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	就職支援	時間	30	
到達水準	企業へ応募するための準備ができている			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
		学科	実技	
就職活動計画の立案	今後の就職活動計画を立てる		1	
自己分析	自分を知る		5	
応募書類指導	①あいさつ状 ②履歴書 ③職務経歴書		9	
面接指導	①面接の仕方について ②面接練習		9	
求人情報収集・提供	①求人検索の仕方 ②求人情報集め		6	
			合計	30
使用する機械器具等備考				

科目の内容・細目シート

科目	職業人講話・職場体験	時間	24	
到達水準	見学や講話によってコンタクトセンターについて理解できている。			
	企業が求める人材について理解できている。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
職業人講話	コールセンター業務の内容や企業が求める人材についての講話を聴く	6		
職場体験	コールセンター関連会社において業務の体験を行う	18		
合計		24		
使用する機械器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	安全衛生	時間	3	
到達水準	VDT作業と安全衛生について知っている。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
VDT作業と安全衛生	VDT作業と安全衛生を理解する	3		
合計		3		
使用する機械 器具等				
備 考				

科目の内容・細目シート

科目	Excel	時間	147		
到達水準	データ入力の方法を知っている				
	表・グラフの作成、編集の方法を知っている。				
	関数の挿入の方法を知っている。				
	データベース機能を知っている。				
科目の内容		内容の細目		訓練時間	
				学科	実技
データ入力	①数値の入力 ②文字列の入力 ③データの修正・消去 ④連続データの入力 ⑤数式の入力				18
表・グラフの作成、編集	①セルの挿入・削除 ②移動・コピー ③書式設定 ④グラフ作成 ⑤グラフの書式設定				42
関数の挿入	①オートSUMボタン ②関数の挿入 ③関数を使用した表作成				48
データベース機能	①並べ替え ②フィルター ③条件付き書式 ④テーブル ⑤ピボットテーブルの作成				39
				合計	147
使用する機械器具等					
備考					

科目の内容・細目シート

科目	Word	時間	147	
到達水準	文字の入力ができる。			
	文書の作成ができる。			
	ビジネス文書の作成ができる。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
文字入力	<ul style="list-style-type: none"> ①文字の入力 ②文章の入力 ③入力の訂正 ④特殊の入力方法 ⑤いろいろな辞書の利用 		33	
文書作成、保存、印刷	<ul style="list-style-type: none"> ①文の入力 ②複写・削除・移動 ③保存・印刷 		36	
文章編集、表の作成、画像の貼り付け	<ul style="list-style-type: none"> ①編集機能 ②表作成・編集 ③ビジネス文書の作成 ④ワードアート ⑤クリップアート ⑥画像貼り付け ⑦図形を使用するの地図作成 		78	
合計			147	
使用する機械器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	PowerPoint	時間	36		
到達水準	プレゼンテーションについて知っている。				
	プレゼンテーションの資料作成ができる。				
	プレゼンテーションの発表ができる。				
科目の内容	内容の細目			訓練時間	
スライド作成・編集、 グラフ・図形・イラストの挿入 プレゼンの方法	①基本操作 ②スライド作成・編集 ③グラフ・図形・画像の挿入				27
	①概要 ②ストーリー作り ③リハーサル ④発表 ⑤評価				
合計					36
使用する機械 器具等					
備考					

科目の内容・細目シート

科目	インターネット	時間	12	
到達水準	インターネットについて知っている。			
	電子メールを使ってビジネスメールを送ることができる。			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
基礎知識、情報収集、情報セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> ①基礎知識について ②IPアドレスとドメイン ③情報モラルとセキュリティ ④情報収集 		6	
電子メール、ネットのマナー	<ul style="list-style-type: none"> ①電子メールのしくみ ②ビジネスメール ③ネットのマナー 		6	
		合計	12	
使用する機械器具等				
備考				

使用教材リスト

訓練科名：パソコン&コールセンター事務科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
コンタクトセンターのプロから学ぶ「ビジネスコミュニケーション」	日本コンタクトセンター教育 検定協会	コールセンター基礎
コンタクトセンターのプロから学ぶ「コンタクトセンターオペレーター完全マニュアル」	日本コンタクトセンター教育 検定協会	コールセンター基礎 コールセンター実践
30時間でマスターWord&Excel2013	実教出版	Excel Word
日本語ワープロ問題集2級・準2級	日本情報処理 検定協会	Word
日本語ワープロ問題集1級・準1級	日本情報処理 検定協会	Word
情報処理検定表計算問題集2級・準2級	日本情報処理 検定協会	Excel
情報処理検定表計算問題集1級・準1級	日本情報処理 検定協会	Excel
プレゼンテーション作成検定問題集1・2級	日本情報処理 検定協会	PowerPoint

※上記については、特定の出版社および書籍の宣伝や推奨をするものではありません。最終判断はご利用者自身となりますのでご注意ください。各教材の詳細情報や最新情報を取得したい場合は、出版社情報等を参考に各自でお問い合わせください。

委託訓練モデルカリキュラム

訓練科名		ショップスタッフスペシャリスト養成科		就職先の職務	事務、管理業務の実務関係及び小売・流通業をはじめとした販売、営業、企画提案の実務関係	
訓練期間		6か月				
訓練目標		1.販売員に求められる販売・接客能力、店舗・商品戦略、店舗運営等の知識・技能等を習得する。 2.販売員における事務業務に必要なパソコン操作やWeb知識を習得する。 3.外国人観光客にも販売・接客ができるための基本的な会話(英語)を習得する。 4.大分県内観光地の現状や特産品等も案内できる知識を習得する。				
仕上がり像		大分県の物産観光にかかるサービス部門(ホテル、小売店、観光物産店など)の業務と、観光物産資源(自然・歴史・文化・食など)について習得し、外国人も含む観光客に対して「おもてなし」の接客サービスができる語学知識・技能及びホスピタリティを身につける。				
訓練の内容		科目	科目の内容		時間	
学 科	入所式等	入所式、オリエンテーション、修了式		—		
	就職支援	キャリア・プランを踏まえた就職活動の進め方、求人動向と求人情報の収集、応募書類、職務経歴の書き方、面接対策		27		
	職業能力基礎	仕事理解、職業生活設計、ビジネスマナー、自己理解、家計管理とライフプラン		30		
	安全衛生	安全衛生の必要性、心身の健康管理、疾病予防、VDT作業の留意点		3		
	接客・販売知識	販売員の基本業務、販売関連法令、販売事務と計数管理の基本的知識、商品計画の基本、陳列の基本		63		
	物産・観光知識	大分県の観光地・特産品の基本知識、案内知識、災害・環境問題		42		
	コミュニケーション	挨拶・笑顔・傾聴・伝達・自己表現、販売業務の対話スキル、外国人観光客に対する知識		27		
	接客用語学	外国語(英語)による接客・観光案内に必要な基本スキル		75		
	コンピュータ知識	コンピュータの基礎、OS、ネットワーク、タイピング基本操作		6		
	簿記基礎	簿記の基本、商品売買の処理、現金・預金の処理、手形、貸倒れの処理、有価証券、固定資産の処理、その他の債権と債務、税金と純資産の処理、訂正仕訳の処理		54		
実 技	接客・販売演習	業務に求められる身だしなみ、接客技術、クレーム対応、接客・販売総合演習、プライスカード、実践的演習、資格試験対策等		45		
	物産・観光演習	商品説明、問合せ・相談対応、ロールプレイング、観光地・特産品などのプレゼンテーション		45		
	接客用語学演習	外国語(英語)による外国人観光客を想定した実践演習		45		
	接客対応演習	挨拶・笑顔・お辞儀・言葉遣いの基本動作、待機・アプローチ		27		
	文書作成演習	ビジネス文書の作成		36		
	表計算演習	表計算ソフトの基本操作		45		
	プレゼンテーション演習	スライド作成・プレゼンテーションの発表		18		
	インターネット活用演習	メールソフト基本操作、情報収集・検索、インターネット回線の種類、ブログ作成・管理運営、コンピュータウイルスへの対策方法		15		
	簿記実習	主要簿と補助簿、伝票式会計、試算表、決算修正の処理と精算表		27		
	職場体験・課外実習	接客・販売を伴う実店舗での体験、観光地等での課外実習		30		
訓練時間総合計		学科	327	実技	333	660
主要な機器設備(参考)		パソコン(OS:Windows7/ソフト:Microsoft Office2010/タイピングソフト/他)インターネット設備、レーザープリンター、プロジェクター、電卓				

科目の内容・細目シート

科目	就職支援	時間	27	
到達水準	応募書類の書き方の基本を知っている			
	職務系録書の書き方の基本を知っている			
	求人情報の収集方法を知っている			
	自身の振り返りについて知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
①キャリア・プランを踏まえた就職活動の進め方	イ、キャリアプランとは ロ、キャリアプランの考え方 ハ、これまでの自身の振り返り ニ、キャリアシートの書き方 ホ、就職活動方法	6		
②求人動向と求人情報の収集	イ、現在の求人倍率 ロ、職種と業種の違い ハ、求人情報の見方 ニ、求人企業検索 ホ、インターネットサービスの利用方法	6		
③応募書類、職務経歴の書き方	イ、応募書類の注意点 ロ、応募書類の書き方 ハ、応募書類作成 ニ、職務経歴の注意点 ホ、職務経歴の書き方 ヘ、職務経歴書の作成	6		
④面接対策	イ、面接とは ロ、面接の注意点 ハ、入退室の方法 ニ、自己PR ホ、志望動機について ヘ、面接模擬	9		
		合計	27	
使用する機械器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	職業能力基礎	時間	30	
到達水準	社会保険、労働保険の概要を知っている			
	企業が求める人材要件を知っている			
	職場におけるふさわしい身だしなみを知っている			
	自身の持ち味・強み(能力・知識等)を知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
家計管理とライフプラン	イ、社会保障(公的医療保険、労働者災害補償保険、雇用保険、国民年金、厚生年金) ロ、家計管理、収入と支出のバランス管理	3		
仕事理解、自己理解、職業生活設計	イ、受講の動機 ロ、自己理解 ハ、仕事理解 ニ、職業生活の振り返り ホ、目標設定票の作成	9		
ビジネスマナー	イ、仕事に対する心構え ロ、第一印象、表情、態度 ハ、あいさつ、言葉遣い ニ、身だしなみ ホ、名刺交換 ヘ、電話対応の方法 ト、来客対応の方法	18		
		合計	30	
使用する機械器具等	電話機			
備考				

科目の内容・細目シート

科目	安全衛生	時間	3	
到達水準	VDT作業に適した作業環境について知っている			
	VDT機器等及び作業環境の点検・清掃方法、必要に応じた改善措置について知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
安全衛生の必要性	イ、VDT症候群 ロ、予防方法 ハ、VDT症候群の治療方法	0.5		
VDT作業の留意点	イ、VDT作業の注意事項 ロ、VDT作業の配慮 ハ、演習	1		
心身の健康管理、疾病予防	イ、メンタルヘルス不調 ロ、原因と予防法 ハ、事例 ニ、不調防止の取り組み ホ、演習	1.5		
合計		3		
使用する機械 器具等				
備 考				

科目の内容・細目シート

科目	接客・販売知識	時間	63	
到達水準	小売業の役割を知っている			
	ちらし、POP等の企画方法を知っている			
	価格設定や割引の基本的な考え方を知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
販売員の基本業務 販売関連法令 販売事務と計数管理の基本的知識 商品計画の基本 陳列の基本	販売員の基本業務、販売関連法令			
	①小売業の類型 イ、流通における小売業の基本 ロ、組織形態別小売業の基本 ハ、店舗形態別小売業の基本的役割	9		
	ニ、商業集積の基本 ②販売・経営管理 イ、販売員の役割の基本 ロ、販売員の法令知識 ハ、計数管理の基本 ニ、店舗管理の基本	12		
	販売事務と計数管理の基本的知識、商品計画の基本、基本陳列の基本 ③マーケティング イ、小売業のマーケティングの基本 ロ、顧客満足経営の基本 ハ、商圈の設定と出店の基本 ニ、リジョナルプロモーションの基本 ホ、顧客志向型売り場づくりの基本	12		
	④マーチャンダイジング イ、商品の基本 ロ、マーチャンダイジングの基本 ハ、商品計画の基本 ニ、販売計画および仕入計画の基本 ホ、価格設定の基本 ヘ、在庫管理の基本 ト、販売管理の基本	15		
⑤ストアオペレーション イ、ストアオペレーションの基本 ロ、包装技術の基本 ハ、ディスプレイの基本 ニ、作業割り当ての基本	15			
	合計	63		
使用する機械 器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	物産・観光知識	時間	42	
到達水準	販売員の基本的業務内容を知っている			
	観光地の歴史、由来などを知っている			
	特産品の歴史、製造工程を知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
大分県の観光地・特産品の基本知識 案内知識 災害・環境問題	①人文系 イ、歴史 大分を作った人たち ロ、文化・芸能 大分を彩る文化と芸術	12		
	②社会系 イ、大分を支える産業 ロ、スポーツ・芸能 大分を楽しくするスポーツと芸能 ハ、地域づくり 大分を元気にする試み	15		
	③自然系 イ、食 職は大分に在り、美味求真の世界 ロ、自然 大分を豊かにする自然の恵み ハ、日本一おんせん県おおいた ニ、大分県の災害・環境問題	15		
	合計	42		
使用する機械 器具等				
備 考				

科目の内容・細目シート

科目	コミュニケーション	時間	27	
到達水準	状況や目的に応じた効果的な聴き方を知っている			
	正確にホウレンソウ(報告・連絡・相談)を行う方法を知っている			
	クレーム・トラブルの種類と対応法を知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
挨拶・笑顔・傾聴・伝達・自己表現	①コミュニケーションの必要性 イ、コミュニケーションの基本 ロ、傾聴の意味 ハ、アサーションの意味 ニ、まとめ	3		
	②職場内のコミュニケーション イ、社会人として考える ロ、規律、社会(組織)のルールを理解する ハ、報連相を考える ニ、まとめ	6		
	③チームワーク イ、伝達力 ロ、傾聴力 ハ、柔軟性 ニ、状況判断力 ホ、ストレスコントロール力 ヘ、まとめ	9		
	④おもてなし精神 イ、おもてなしとサービスの違い ロ、モラルとは ハ、マナーとは ニ、接遇(ホスピタリティー)とは ホ、おもてなしの効果 ヘ、まとめ	9		
販売業務の対話スキル 外国人観光客に対する知識		合計	27	
使用する機械 器具等				
備 考				

科目の内容・細目シート

科目	接客用語学	時間	75	
到達水準	英会話に必要な基本的な文法・語法を知っている			
	日常生活の話題に関する文章方法を知っている			
	基本的な文章の書き方を知っている			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
外国語(英語)による接客・観光案内に必要な基本スキル	英語 ①発声 イ、発声の重要性 ロ、地声で会話する ハ、感情に乗せる ニ、会話と歌について		25	
	②発音 イ、発声と発音の違い ロ、発音の矯正法 ハ、発音はリズム感 ニ、発音のコツ ホ、リスニングとスピーキング		28	
	③文法 イ、文法の重要性 ロ、語順を考える ハ、文法の穴埋め ニ、単語を覚える		22	
	合計		75	
使用する機械器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	コンピュータ知識	時間	6	
到達水準	キーボード操作、日本語入力操作を知っている			
	OSの基本操作を知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
コンピュータの基礎	①パソコンを触ってみよう イ、パソコンとは ロ、Windowsとは ハ、起動する ニ、マウス操作	1		
OS、ネットワーク	②ウィンドウズを操作してみよう イ、アプリケーションソフトとは ロ、ソフトを起動する ハ、ウィンドウズを操作する ニ、ソフトを終了する	2		
タイピング基本操作	③キーボードの操作 イ、文字を入力 ロ、文字の変換 ハ、練習問題 ニ、文書作成 ホ、文書の印刷	3		
合計		6		
使用する機械器具等	PC一式			
備考				

科目の内容・細目シート

科目	簿記基礎	時間	54	
到達水準	貸借対照表、損益計算書や勘定科目を知っている			
	小切手・手形のしきみを知っている			
	金融、固定資産取引、有価証券取引、資本取引を知っている			
	決算の手続きを知っている			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
簿記の基本	イ. 簿記の意味と目的 ロ. 貸借対照表 ハ. 損益計算書 ニ. 取引と勘定記入法 ホ. 仕訳と転記 ヘ. 試算表と決算	4		
商品売買の処理	イ. 分記法と3分法 ロ. 値引と返品 ハ. 仕入諸掛と売上諸掛	5		
現金・預金の処理	イ. 現金勘定の記入 ロ. 現金過不足勘定の記入 ハ. 当座預金勘定の記入 ニ. 当座借越 ホ. 小口現金勘定の記入	6		
手形	イ. 約束手形とは ロ. 約束手形の処理 ハ. 約束手形の裏書譲渡 ニ. 約束手形の割引	6		
貸倒れの処理	イ. 貸倒れの処理 ロ. 貸倒引当金の見積もり ハ. 貸倒引当金の設定 ニ. 貸倒れの発生 ホ. 償却債権取立益	6		
有価証券	イ. 有価証券の購入 ロ. 有価証券の売却 ハ. 受取配当金・有価証券利息	5		
固定資産の処理	イ. 固定資産の記帳方法 ロ. 固定資産の購入 ハ. 減価償却の手続き ニ. 固定資産の売却	6		
その他の債権と債務	イ. その他の債権と債務の処理 ロ. 貸付金・借入金と利息の受払 ハ. 手形借入金勘定と手形貸付金勘定の記入 ニ. 前払金勘定と前受金勘定の記入 ホ. 未収入金勘定と未払金勘定の記入 ヘ. 仮払金勘定と仮受金勘定の記入 ト. 立替金勘定と預り金勘定の記入 チ. 商品券の記入	6		
税金と純資産の処理	イ. 税金の処理 ロ. 純資産の引き出し	5		
訂正仕訳の処理	イ. 訂正仕訳の意味 ロ. 訂正仕訳の手順 ハ. 正しい仕訳を記入させる問題	5		
		合計	54	
使用する機械器具等	電卓			
備考				

科目の内容・細目シート

科目	接客・販売演習	時間	45	
到達水準	商品の販売計画の策定ができる			
	クレーム・トラブルへの迅速な対応ができる			
	商品に応じた包装ができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
業務に求められる身だしなみ、接客技術、クレーム対応	イ、接客マナー ロ、敬語の基本 ハ、クレームと対応 ニ、返品と対応		9	
プライスカード	イ、POP広告の書き方 ロ、POP広告の添え方 ハ、プライスカードやシールのはがれ、汚れ ニ、サイズチェック ホ、色の数を決める ヘ、書体を選ぶ ト、写真(画像)チェック チ、文書を加工する リ、作成演習		12	
実践的演習	イ、斜め包み ロ、合わせ包み ハ、ふろしき包み ニ、慶弔時の包み ホ、ビンの包装 ヘ、ひものかけ方 ト、リボンの作り方		12	
接客・販売総合演習 資格試験対策等	イ、小売業の類型演習 ロ、マーチャンダイジング演習 ハ、ストアオペレーション演習 ニ、マーケティング演習 ホ、販売・経営管理演習 ヘ、模擬試験		12	
		合計	45	
使用する機械 器具等				
備考				

科目の内容・細目シート

科目	接客用語学演習	時間	45	
到達水準	接客業務のやりとりで相手の依頼や質問を理解できる			
	英語による挨拶など口頭による簡単なコミュニケーションができる			
	基本的な文章を読み、書くことができる			
科目の内容	内容の細目		訓練時間	
外国語(英語)による外国人観光客を想定した実践演習	①ディスカッション イ、日常会話 ロ、来店時のグループディスカッション ハ、商品のグループディスカッション ニ、サービスのグループディスカッション ホ、問い合わせのグループディスカッション ヘ、トラブルのグループディスカッション			15
	②個別ディスカッション イ、講師による日常会話 ロ、講師による接客会話			12
	③販売想定ロールプレイング イ、来店時の対応 ロ、商品の対応 ハ、サービスの対応 ニ、問い合わせの対応 ホ、トラブル対応 ヘ、店舗・業種別対応			18
	合計			45
使用する機械器具等	各種販売商品 食材			
備考				

科目の内容・細目シート

科目	接客対応演習	時間	27	
到達水準	挨拶・笑顔・お辞儀・言葉遣いの基本動作ができる			
	待機・アプローチ・ニーズ把握ができる			
	お客様と共感的な会話ができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
挨拶・笑顔・お辞儀・言葉遣いの基本動作、 待機・アプローチ	①基本動作 イ、丁寧な動作 ロ、言葉使い ハ、身だしなみ ニ、立ち居振る舞い		6	
	②挨拶・礼儀作法 イ、表情 ロ、口角 ハ、目の動き ニ、眉間のしわ ホ、声のトーン ヘ、話すスピード ト、視線		6	
	③笑顔の作り方 イ、表情の作り方 ロ、イの発音を意識する ハ、割り箸トレーニング ニ、楽しいことの意識を考える		6	
	④ワークショップ イ、グループによる会話 ロ、対人会話 ニ、組織を考える		9	
合計			27	
使用する機械 器具等	電話機 方眼用紙 ペン 割り箸			
備考				

科目の内容・細目シート

科目	文書作成演習	時間	36	
到達水準	ワープロソフトの機能を活用し、レイアウト構成にも配慮した文書が作成できる			
	文字の書式を設定できる(フォントサイズ、太字、斜体、色指定、均等割付、文字飾り)			
	書式通りに企画書を作成できる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
ビジネス文書の作成	①Word基本操作 イ、新規作成 ロ、ページ設定 ハ、編集記号の表示 ニ、範囲選択 ホ、削除・挿入 ヘ、コピー・移動 ト、配置 チ、保存		6	
	②Word機能の利用 イ、クリップアート ロ、図の挿入 ハ、ワードアート ニ、文字の効果 ホ、ページ罫線		14	
	③文書作成 イ、作成する文書確認 ロ、表の構成 ハ、表の範囲 ニ、表のレイアウト ホ、表に書式設定		14	
	④印刷 イ、印刷手順 ロ、印刷イメージを確認 ハ、印刷演習		2	
	合計		36	
使用する機械器具等備考	パソコンー式 プリンター Wordソフト			

科目の内容・細目シート

科目	表計算演習	時間	45	
到達水準	書式通りに表の作成ができる			
	簡単な帳票類の作成ができる			
	グラフを作成できる(折れ線・横棒・縦棒・円)			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
表計算ソフトの基本操作	①Excelの基本操作 イ、ファイルを操作する ロ、データを入力 ハ、セル範囲設定 ニ、オートフィルを利用する		6	
	②Excel機能の利用 イ、グラフ機能の利用 ロ、円グラフの作成 ハ、棒グラフの作成 ニ、データベースの利用		15	
	③表の作成 イ、ブックの確認 ロ、関数の入力 ハ、セル参照 ニ、表の書式設定 ホ、行や列を操作		22	
	④印刷 イ、印刷イメージの確認 ロ、ページ設定 ハ、印刷演習		2	
	合計		45	
使用する機械器具等	パソコン一式 プリンター Excelソフト			
備考				

科目の内容・細目シート

科目	プレゼンテーション演習	時間	18	
到達水準	パワーポイントの基本的な使い方ができる			
	グラフや表の作成ができる			
	画面切り替えやアニメーションの適用ができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
スライド作成・プレゼンテーションの発表	①PowerPoint基本操作 イ、起動 ロ、画面構成 ハ、ファイル操作		2	
	②プレゼンテーション作成 イ、テーマの適用 ロ、プレースホルダーの操作 ハ、スライドを挿入 ニ、図形の作成 ホ、SmartArtグラフィックの挿入 ヘ、スライドショーを実行 ト、画面切り替え チ、アニメーション		12	
	③プレゼンテーションの発表 イ、自己紹介スライドショーの実行		3	
	④印刷 イ、印刷のレイアウト ロ、印刷演習		1	
	合計		18	
使用する機械器具等	パソコン一式 プリンター PowerPointソフト			
備考				

科目の内容・細目シート

科目	インターネット活用演習	時間	15	
到達水準	インターネットを利用した情報収集ができる			
	アプリケーションインストールができる			
	電子メールによる情報交換ができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
情報収集・検索、 インターネット回線の種類	①インターネット接続 イ、ブラウザの起動 ロ、ホームページを見る ハ、ホームページ検索		2	
メールソフト基本操作	②メールソフトの活用 イ、メールソフトの起動 ロ、メールの送受信 ハ、添付ファイル		2	
コンピュータウィルスへの対策方法	③セキュリティ対策 イ、コンピュータウィルス ロ、不正アクセス ハ、アクションセンターで状態の確認		2	
ブログ作成・管理運営	④Webページの活用 イ、アプリケーションのインストール ロ、Webページとは ハ、ソフトを使ったページの作成 ニ、ページの実行		9	
		合計	15	
使用する機械 器具等	パソコンー式 プリンター ホームページ作成ソフト			
備 考				

科目の内容・細目シート

科目	簿記実習	時間	27	
到達水準	出納帳の記帳ができる			
	貸借対照表と損益計算書の作成ができる			
	仕訳伝票の起票ができる			
	小切手・手形の入金、支払の記帳ができる			
	元帳の作成ができる			
	決算の整理手続きができる			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
主要簿と補助簿	イ. 帳簿の種類 ロ. 仕訳帳と総勘定元帳の記入 ハ. 現金出納帳と当座預金出納帳 ニ. 小口現金出納帳の記入 ホ. 仕入帳と売上帳の記入 ヘ. 商品有高帳の記入 ト. 売掛金元帳と買掛金元帳の記入 チ. 受取手形記入帳と支払手形記入帳の記入 リ. 取引と帳簿の関係		6	
伝票式会計	イ. 3伝票制 ロ. 一部現金取引 ハ. 伝票の集計・管理		6	
試算表	イ. 合計残高試算表の作成 ロ. 合計試算表の作成		6	
決算修正の処理と精算表	イ. 精算表の完成 ロ. 財務諸表		9	
		合計	27	
使用する機械器具等備考	電卓			

科目の内容・細目シート

科目	職場体験・課外実習	時間	30	
到達水準	職場先の雰囲気について			
	職場環境について			
	責任者、従事者に対して質疑			
科目の内容	内容の細目	訓練時間		
		学科	実技	
接客・販売を伴う実店舗での体験、観光地等での課外実習	実店舗での体験、観光地等での課外実習 イ、職場先の雰囲気を体験 ロ、職場環境を体験 ハ、接客・販売を体験 ニ、実際の観光地等での演習		30	
		合計	30	
使用する機械 器具等				
備 考				

使用教材リスト

訓練科名：ショップスタッフスペシャリスト養成科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
Microsoft Office Word 2010 & Microsoft Office Excel 2010 & Microsoft Office PowerPoint 2010	FOM出版	文書作成演習・表計算演習・プレゼンテーション演習
日本語ワープロ検定試験 模擬問題集 2級・準2級編	日本情報処理検定協会	文書作成演習
情報処理技能検定試験 表計算 模擬問題集 2級・準2級編	日本情報処理検定協会	表計算演習
初心者のためのパソコン入門	FOM出版	コンピュータ知識・インターネット活用演習
販売士3級ハンドブック	(株)キャリアック	接客・販売知識 接客・販売演習
まるごとわかる大分県	(株)明石書店	物産・観光知識 物産・観光演習
現場で本当に使える！ 接客英会話	西東社	接客用語学 接客用語学演習
日商簿記3級 基本テキスト	(株)建築資料研究社	簿記基礎 簿記実習

※上記については、特定の出版社および書籍の宣伝や推奨をするものではありません。最終判断はご利用者自身となりますのでご注意ください。各教材の詳細情報や最新情報を取得したい場合は、出版社情報等を参考に各自でお問い合わせください。