「鹿児島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
鹿児島支部鹿児島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、鹿児島職業能力開発促進センターにおいて、鹿児島県、鹿児島労働局、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、鹿児島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、２分野の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　鹿児島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

Ⅰ　観光分野

「観光サービス科」関連資料一覧

・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

Ⅱ　販売分野

「販売スペシャリスト科」関連資料一覧

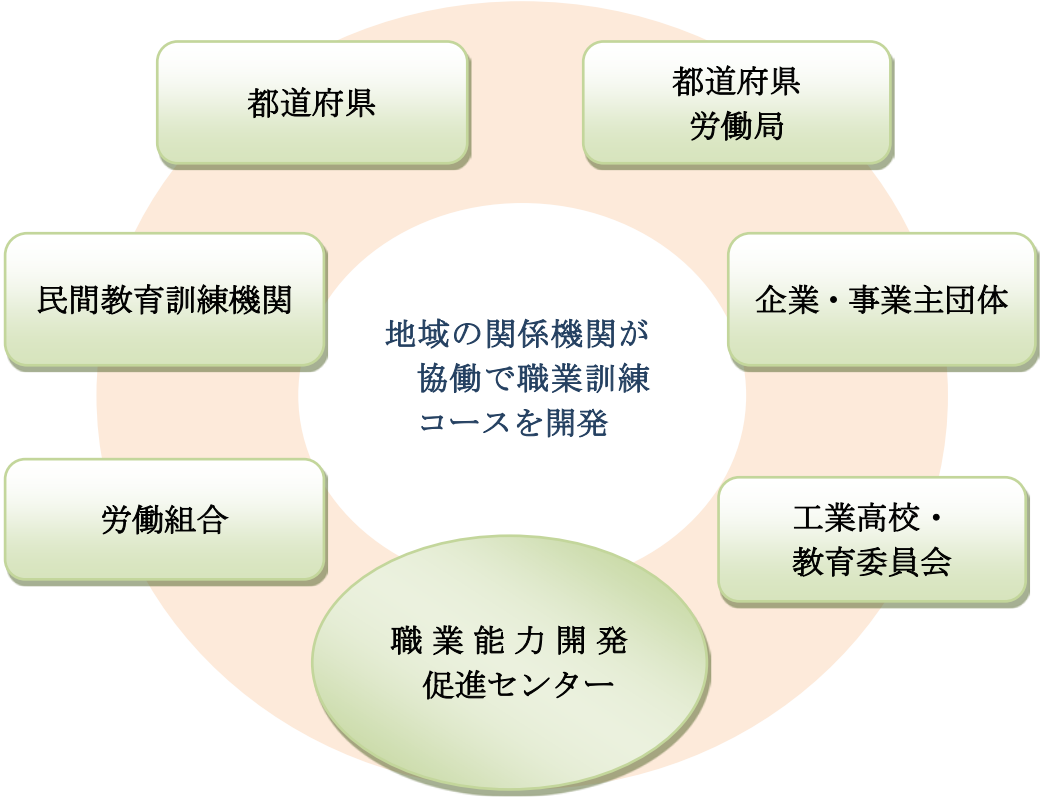
・委託訓練モデルカリキュラム

・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、鹿児島職業能力開発促進センターにおいて、鹿児島県、鹿児島労働局、企業・事業主団体、労働組合、工業高校（２年目から）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。



２　鹿児島県地域訓練コンソーシアム委員

座長　鹿児島職業能力開発促進センター　所長
鹿児島県商工労働水産部　雇用労政課長
鹿児島労働局　職業安定部長
鹿児島県観光連盟　専務理事
鹿児島県中小企業団体中央会　専務理事
鹿児島商工会議所　専務理事
鹿児島県商工会連合会　専務理事
日本労働組合総連合会鹿児島県連合会鹿児島地域協議会　事務局長
鹿児島県労働者福祉協議会　専務理事
鹿児島県専修学校協会　事務局長
鹿児島県立鹿児島工業高等学校　校長

なお、コンソーシアムの開催概要については以下のとおり。

開催回	開催日	議題等
第１・２回	平成２８年 ８月１０日	・鹿児島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 ・開発する離職者向け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）について ・検証訓練実施機関の公募について ・今後のスケジュールについて
第３回	平成２８年 １０月３１日 ～ １１月　４日 （持回り）	・検証訓練カリキュラムについて カリキュラム案の概要等 ・検証訓練の受講者募集等について ・広報用資料や受講者募集活動等 ・今後のスケジュールについて
第４回	平成２９年 ６月２７日	・離職者向け職業訓練コースの実施状況について ・離職者向け職業訓練コースの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 ３月　８日	・離職者向け検証訓練の実施結果について ・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

３　分野選定の背景

鹿児島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、観光分野、販売分野が候補となった。

分野選定において、求人・求職のニーズがあることや、より就職の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、九州新幹線の全線開通や国際線航空航路の増便及び外国からの大型旅客船の寄港増など、国内観光客はもとより、外国人観光客の増加に伴うインバウンドに対応できる人材の確保が急務であること、観光・販売分野では慢性的な人手不足であること、接客に幅広く対応できる人材が必要であることから、鹿児島県地域訓練コンソーシアムにおいて、以下２分野を選定した。

なお、鹿児島県の委託訓練において「観光ビジネス科」「ショップマネジメント科」を設定しているが、いずれもカリキュラムを充実させるなどブラッシュアップを図ることで、より就職可能性が高まる訓練コースを開発することとした。

●観光分野

厚生労働省は第９次職業能力開発基本計画において、雇用を確保していくためには今後成長が見込まれる分野の発展を確実なものとしていくことが重要であるとしており、対象分野として「観光」が取り上げられている。

鹿児島県は自然豊かで南北に広範囲な国立公園を有し、また、源泉数全国２位を誇る「温泉」や「旧集成館」といった明治維新期の世界文化遺産など観光スポットも多く存在しており観光資源が豊富であり、これらを求めて訪れる観光客をターゲットにしたビジネスには、充分に雇用の場を確保できると考えられる。

鹿児島県においては、平成２２年３月に「鹿児島県観光振興基本方針」が策定され、観光振興、観光産業の基幹産業化に向けた取組が官民連携により進められてきた。平成２７年の鹿児島県の延べ宿泊者数は 7,972,730 人、うち外国人宿泊者数は 415,730 人であった。

さらに東京オリンピック開催の 2020 年に向けて 2,000 万人を目標とする政府の観光立国アクションプログラム改訂の検討もあいまって、これまで以上に観光業の成長が期待される。

鹿児島労働局からの情報によると、鹿児島県内の求職者は観光業を志向する傾向は弱いものの、「観光立県かごしま」の基本方針に基づく施策にあるとおり、観光を担う人材の育成を推進する必要があり、職業訓練を受講し観光関連のスキルを習得した上で求職活動を行えば、ホテル、旅館のスタッフといった直接的に観光客と関わる職種の他にも、観光情報の提供や県産品の物販など、関連する職種は多岐にわたり有効な就職の分野となる。

観光分野に関する離職者訓練は鹿児島市に「観光ビジネス科」（３カ月、定員２０名）が１コースあるのみで、今回、インバウンド受け入れ側の要

素となる「接客に必要な外国語」の習得を追加し、訓練期間を６カ月として既存コースのブラッシュアップを図ることで、関連する観光関係への就職可能性が高まると考えられることからコンソーシアムにおいて、検証訓練で開発する分野として観光分野を選定した。

●販売分野

最近の鹿児島県内の景況は、雇用関連が堅調に推移しており、消費関連、観光関連、投資関連に持ち直しの動きがみられるが、流通外資の出店加速によるグローバル化やネット社会の進展、さらに消費者ニーズの多様化など、小売業を取り巻く環境が急激に変化している現在、「消費者のニーズは何か」「売り上げを着実に伸ばすにはどうすればよいのか」ということを探るために、企業はあらゆる手段を用いてその答えを模索している。

県内人口の約 35%を占める鹿児島市は、世界文化遺産や自然観光スポットを有していることで、これらの観光客をターゲットとした県産品の物販なども含め多くの卸売業や小売り店舗が集中しており、その産業において十分に雇用の場が確保できると考えられる。

また、県内のサービス業界では、商品販売に関わる人材、接客に関わる仕事に対する人材へのニーズが高く、求人倍率も高くなっており、慢性的に人手不足となっている。

鹿児島県は基幹産業である農林水産業が盛んな地域であることから農林水産物の販路拡大を図ること、また、６次産業を育成していくことも中核的な事業ととらえられている。しかしながら、育成した事業を売り出す方法、販売手法の組み合わせ方法や、新たな販売網の構築などのノウハウをもつ人材を企業内で保有していることは多くないと考えられることから、６次産業へ挑む企業や新たな販売網や販売方法を構築しようとする企業へ送り出すことで、新たな可能性が期待もできる。

販売分野に関する離職者訓練は鹿児島市に「ショップマネジメント科」（３カ月、定員２４名）が開講されているが、今回特に、益々増加するインバウンド受け入れ側の要素となる「接客外国語」の習得を重点項目とし、既存コースをブラッシュアップすることで、就職可能性が高まると考えられることからコンソーシアムにおいて、検証訓練で開発する分野として販売分野を選定した。

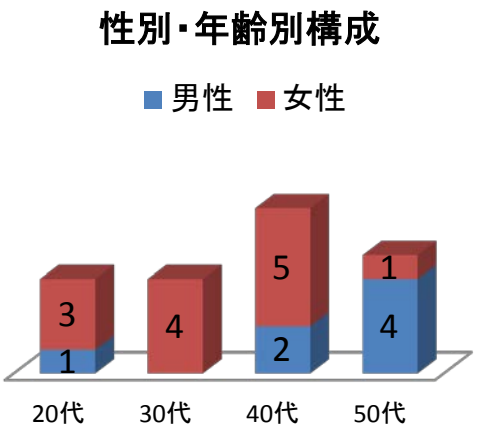
４　検証訓練の実施状況及び検証結果

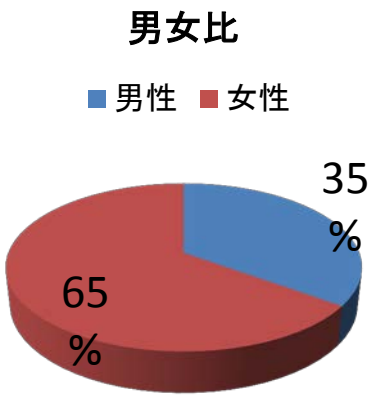
１　観光分野　観光サービス科

訓練実施機関	訓練開始日	訓練終了日	訓練期間	定員
Ａ－ｃｕｂｅ株式会社	平成 29 年 2 月 24 日	平成 29 年 8 月 23 日	６カ月	２０名

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
２９名	２０名	１３名	４名	４名	７名	５名	０名





受講者募集活動として、鹿児島労働局、ポリテクセンター鹿児島のホームページへの掲載、南日本新聞投稿欄掲載、求人誌３誌へ掲載及びチラシを作製し鹿児島県内のハローワーク窓口、コンソーシアム委員関係機関、鹿児島市各関連施設等に配置した。（図参照）

また、ハローワーク鹿児島の失業認定会場、ワークプラザ天文館での雇用保険初回説明会においてチラシ配布と説明を行うなど募集活動を行ったが、当初の締切日には１９人の応募であり、鹿児島労働局と協議し追加募集を行った。

その結果、ハローワークの協力もあり最終的には定員２０名の受講者が決定した。

２０名のうち男性は７名、女性は１３名であり、観光分野での女性の就労意欲の高さが窺われる。年齢構成は２０歳代から５０歳代まで概ね分散している。

ロ　訓練運営状況

（イ）検証訓練の講師の指導体制等

①「接客業務」担当講師２名、基金訓練、求職者支援訓練、県委託訓練講師、コミュニケーション検定認定講師の経験。

②「観光業の基礎知識」担当講師１名、基金訓練、求職者支援訓練、県委託訓練講師の経験。

③「旅館・ホテルサービスの概要」担当講師２名、接客サービス講習講師、ホテルへの人材派遣業務の経験。

④「地域観光資源」担当講師１名、県委託訓練講師の経験。

⑤「ホスピタリティ」担当講師１名、基金訓練、求職者支援訓練、県委託訓練講師の経験。

⑥「接客業務に必要な語学」担当講師３名、高等学校非常勤講師、ラボ教育センター講師の経験。

⑦「社会人基礎力」担当講師３名、基金訓練、求職者支援訓練、県委託訓練講師、コミュニケーション検定認定講師の経験。

⑧「就職支援」担当講師４名、求職者支援訓練、県委託訓練にてキャリアコンサルティング実施の経験。

⑨「社会人基礎力（ＩＴ実務実習）」講師３名、基金訓練、求職者支援訓練、県委託訓練講師、コミュニケーション検定認定講師の経験。

⑩「観光企画実習」講師３名、基金訓練、求職者支援訓練、県委託訓練講師、コミュニケーション検定認定講師の経験。

⑪「接客業務実習」講師２名、接客サービス講習講師、ホテルへの人材派遣業務の経験。

（ロ）出席状況

全体的に受講者の出席率は良好であった。中途退所した受講者は退所日間近に欠席が見られたが、修了した受講者はお互いに雰囲気創りを行い、ケアすることで出席率は低下することはなかった。

（ハ）アンケート調査状況について

訓練期間中にフォローアップ調査及び満足度調査を６回、訓練終了後３カ月後に満足度調査を１回行った。

アンケートの調査区分	実施年月日
訓練開始時フォローアップ調査	平成２９年　２月２４日
訓練期間中フォローアップ調査①	平成２９年　４月２７日
２回目キャリコン実施時フォローアップ調査	平成２９年　６月　１日
訓練期間中フォローアップ調査②	平成２９年　８月　７日
修了間近キャリコン実施時フォローアップ調査	平成２９年　８月２２日
訓練修了日満足度調査	平成２９年　８月２３日
訓練修了３カ月後満足度調査	平成２９年１１月３０日

訓練期間中に①就職の希望意欲について、②科目内容や習得度等について、③受講環境について、④就職支援についての各項目でアンケートを行い、その結果は次のとおりであった。

①就職の希望・意欲について

就職の希望は訓練期間初期では 17 名（85%）の受講者が関連分野での正社員の常用雇用希望をしているが、修了時の満足度調査では 36%になり、回答者の 50%が関連以外の常用雇用を希望し、関連職種への希望が減少した。

②科目内容、訓練時間、習得度等について

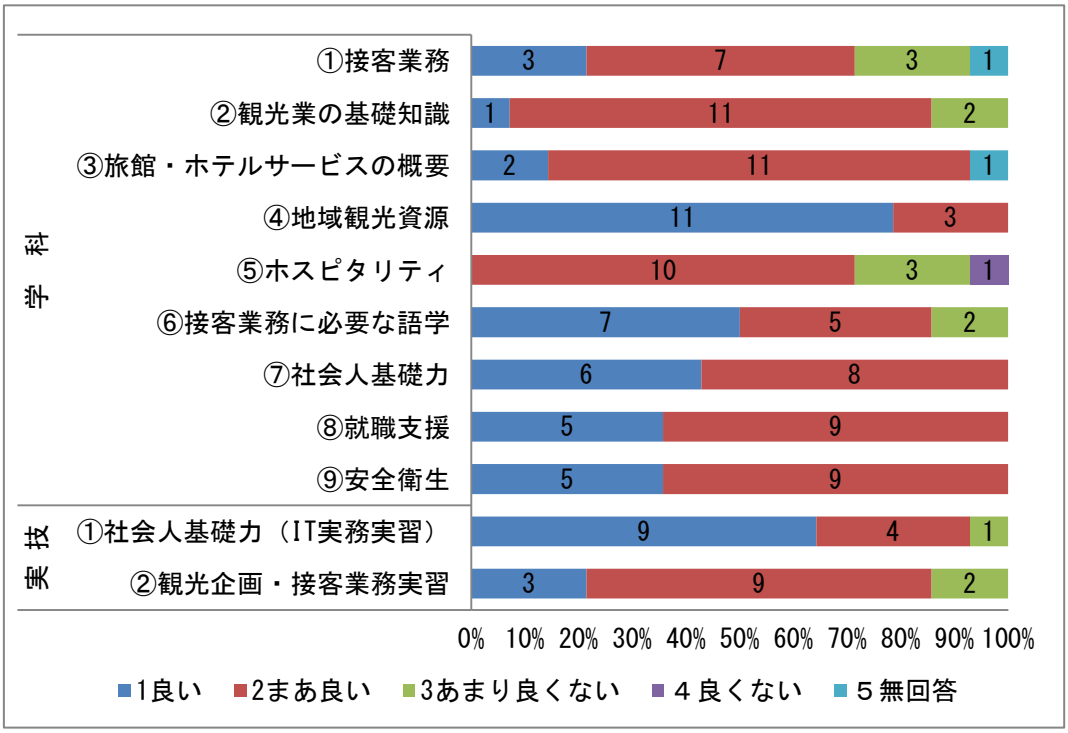
科目内容は科目全般について 70%以上が「良い」「まあ良い」と回答、訓練時間は１１科目中９科目について「丁度良い」と回答した者が 50%以下であり「ホスピタリティ」科目について 64%が「やや長い」「長い」と回答した。

習得度については、「ホスピタリティ」が極端に低いが（「あまりできなかった」「できなかった」67%）、他科目は全般的に高い習得度の自己評価である。

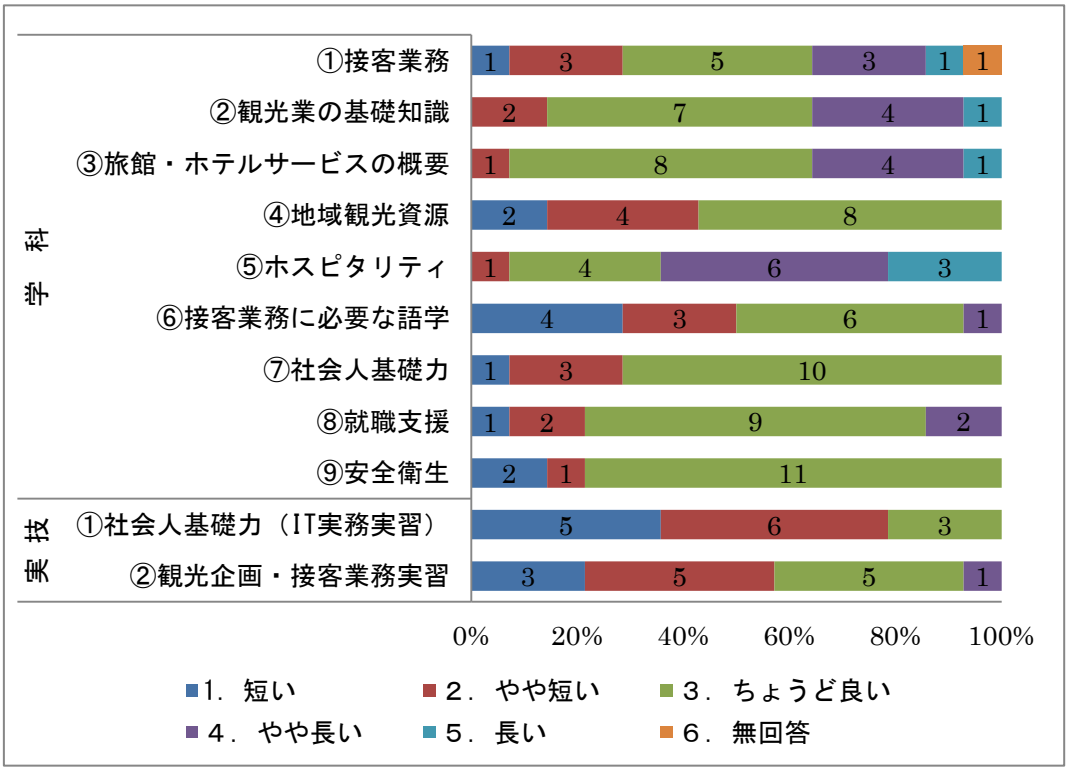
また、科目内容の満足度、習得度とも訓練後半期が高くなった。

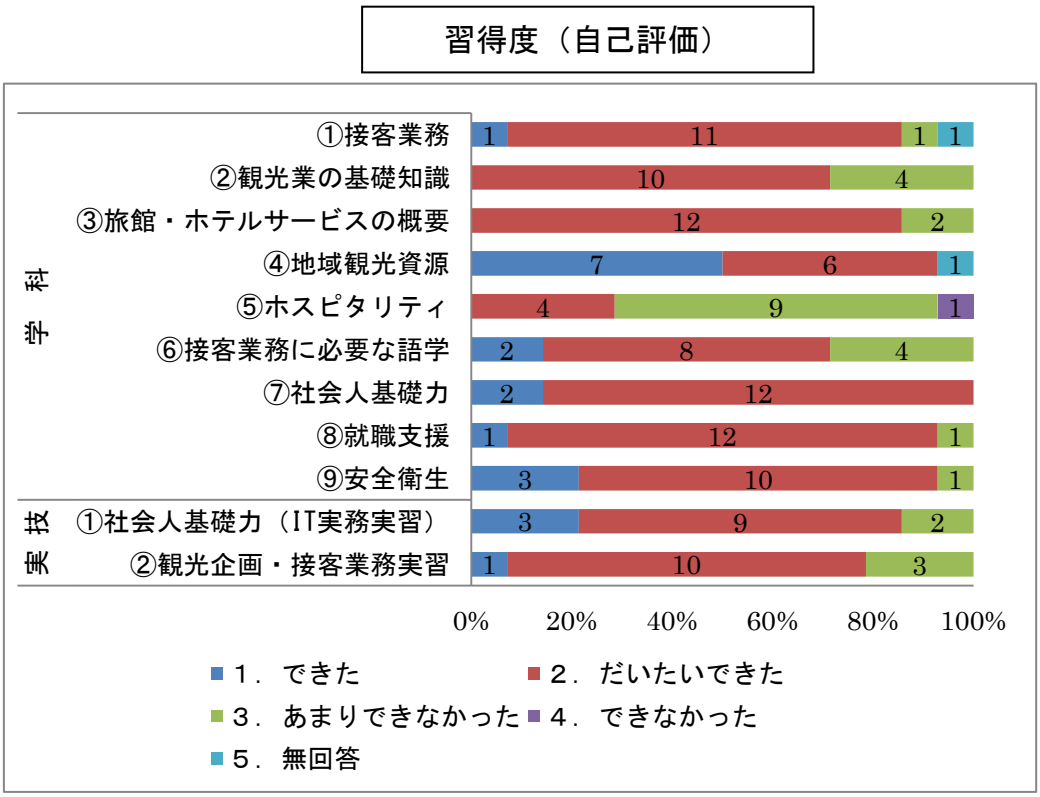
◇受講者に対する満足度測定アンケート結果（修了日調査　　回答者 14 名）

科目の内容



訓練時間の長さ





③受講環境について

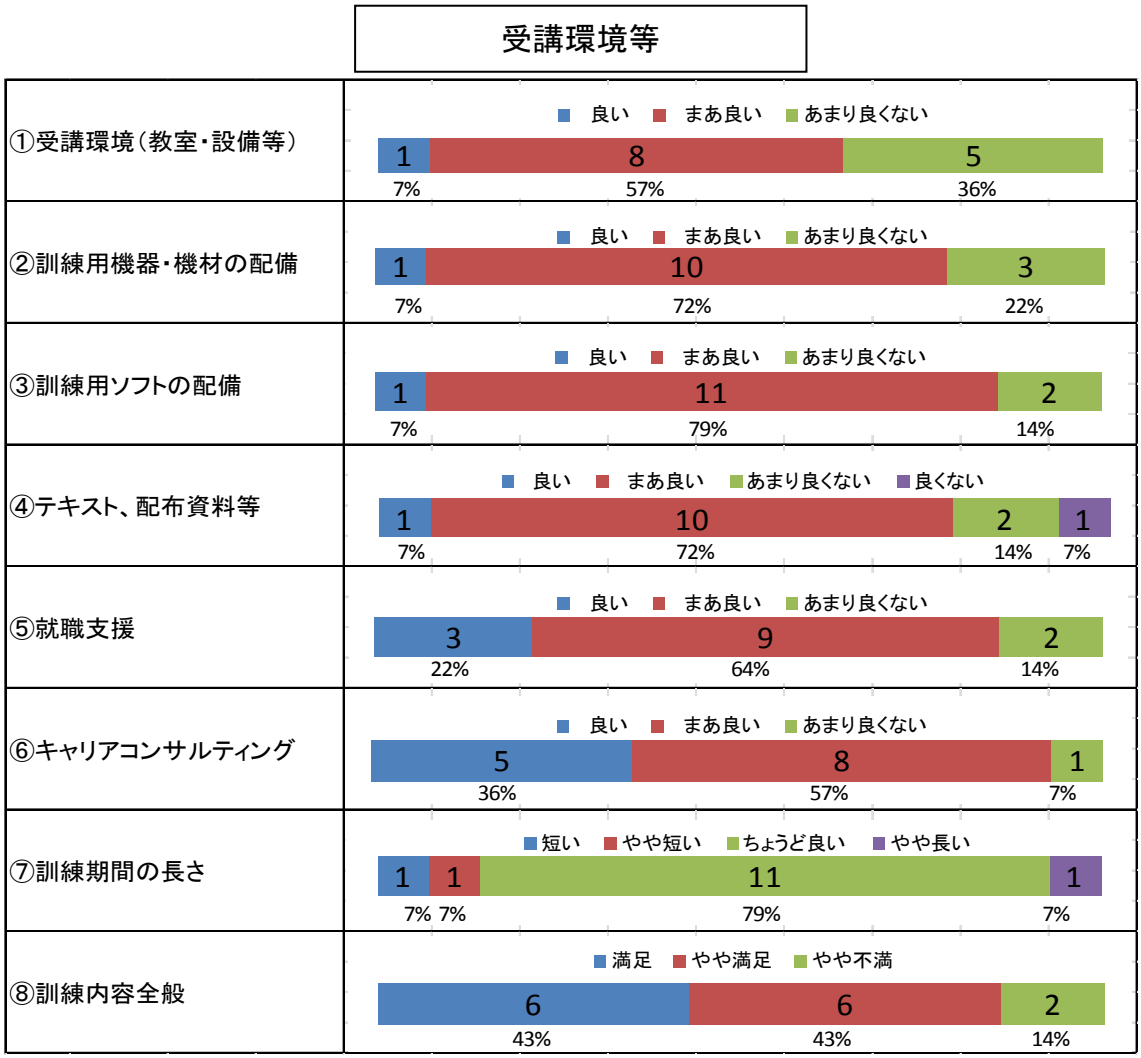
受講環境については、空調、椅子、収納棚、建物外の騒音などについて意見があり、訓練期間初期の調査では 29%が、修了時の調査では 36%が「あまり良くない」とした。

④就職支援について

訓練期間中にキャリアコンサルティングの実施、定期的な求人情報の提供、オリジナル求人の開拓、休憩時間を活用した就職相談、また、就職活動の指導として履歴書、職務経歴書の作成指導、希望業種・業界に合わせた個別模擬面接を実施した。

就職支援を受けた結果、面接に対しては全員が、自己ＰＲに対しては 87%の者が「自信がついた」「やや自信がついた」との回答であり、キャリアコンサルティングについては 93%が「良い」「まあ良い」と回答した。

訓練期間の長さについては「ちょうど良い」が 79%、訓練科目内容については科目によるバラつきが若干あるものの修了日の調査では「満足」「やや満足」が 86%であった。



（ニ）就職の状況（就職率８３％）

〇就職状況（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）
１５名	１０名	１２名	５名	４名	３名

〇中途退所者は５名であり、うち３名が常用雇用での就職による中途退所であった。

修了者は１５名で訓練終了時の就職率は 22%であったが、引き続き就職支援を継続し、訓練修了１カ月後の就職率は 67%、訓練修了３カ月後の就職率は 83%となった。採用面接時に訓練の成果を取りまとめてＰＲを行うよう指導した結果、高い就職率につながったものと思われる。

〇常用就職率は 50%、関連就職率は７％と低い数値となった。

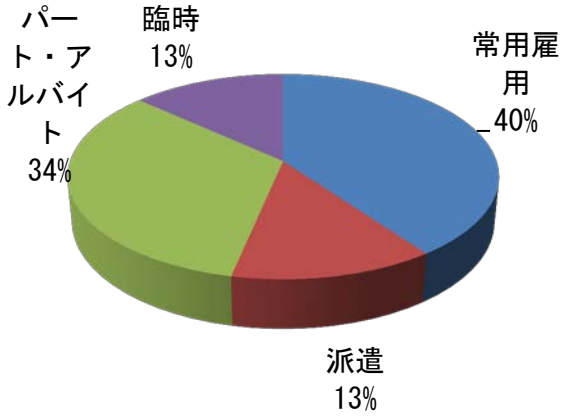
関連就職率が低い理由として考えられるのは、観光関連においては、依然、パート等の常用以外の求人が多く、常用雇用を希望している受講者が他の業種に流れたものと思料される。

〇男性の常用雇用・関連就職が低い理由としては、就職先の幅の狭さや給与面及び年齢を重ねた折の現場での存在意義、職場での地位の安定性などの課題の存在があったためと考えられる。

なお、習得した語学を活かし、次のステップへ進むために一旦別の業種に就職したというケースも把握している。

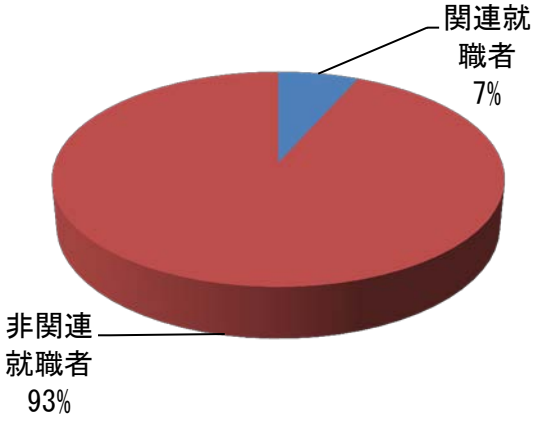
○雇用形態別就職状況（就職者１５名）

常用雇用　６名	派遣　２名	パート・アルバイト５名	臨時　２名
４０　％	１３　％	３４　％	１３　％



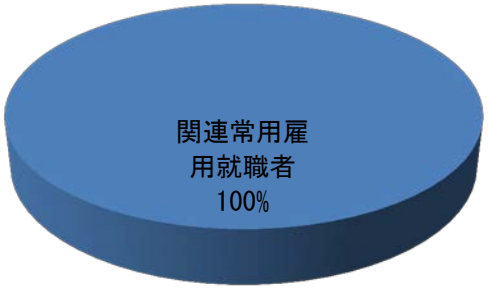
○関連就職者（就職者　１５名）

関連就職者　１名	非関連就職者　１４名
７　％	９３　％



○関連就職のうち常用雇用就職状況　（常用雇用就職者１名）

関連常用雇用就職者　１名	関連非常用雇用就職者　０名
１００％	０％



○雇用形態別就職状況一覧

雇用形態	区　分	男性	女性	合計
①常用（正社員）	関　連	―　名	―　名	―　名
【期間の定めなし】	非関連	―　名	１　名	１　名
②常用（正社員を除く）	関　連	―　名	１　名	１　名
【期間の定めあり】	非関連	１　名	―　名	１　名
③パート・アルバイト	関　連	―　名	―　名	―　名
【１カ月以上４カ月未満】	非関連	１　名	―　名	１　名
④パート・アルバイト	関　連	―　名	―　名	―　名
【４カ月以上】	非関連	―　名	２　名	２　名
⑤パート・アルバイト	関　連	―　名	―　名	―　名
【期間の定めなし】	非関連	―　名	２　名	２　名
⑥派遣登録型	関　連	―　名	―　名	―　名
【１カ月以上４カ月未満】	非関連	―　名	１　名	１　名
⑦派遣登録型	関　連	―　名	―　名	―　名
【４カ月以上】	非関連	―　名	１　名	１　名
⑧臨時	関　連	―　名	―　名	―　名
【４カ月以上】	非関連	１　名	―　名	１　名
⑨臨時	関　連	―　名	―　名	―　名
【１カ月以上４カ月未満】	非関連	１　名	―　名	１　名
⑩中退常用（正社員）	関　連	―　名	―　名	―　名
【期間の定めなし】	非関連	―　名	２　名	２　名
⑪中退常用（正社員）	関　連	―　名	―　名	―　名
【４カ月以上】	非関連	―　名	１　名	１　名
合　　計	関　連	―　名	１　名	１　名
	非関連	４　名	１０　名	１４　名

○就職業種一覧

区分	業　種	職　種	人数		合　計
			男性	女性	
関連	観光協会	受入支援	―	１　名	１　名
非関連 １４名	その他	介護士	―	２　名	２　名
		製造	１　名	１　名	２　名
		編集	１　名	１　名	２　名
		事務・営業	―	２　名	２　名
		研究	―	１　名	１　名
		派遣業	１　名	―	１　名
		販売	１　名	１　名	２　名
		情報処理	―	１　名	１　名
		職業相談員	―	１　名	１　名
合　　計			４　名	１１　名	１５　名

委託訓練カリキュラム

訓練科名	観光サービス科	就職先の職務	旅館・ホテルでの接客サービス業務
訓練期間	平成29年2月24日～平成29年8月23日 （6か月）		
訓練目標	①接客サービスにおいてビジネスマナーやホスピタリティの知識・技能を習得する。 ②旅館・ホテル業、旅行業および飲食業における基本的な知識を習得する。 ③インバウンド定着のため、外国語を使った接客ができる。 ④接客に関する企画業務ができる。 ⑤鹿児島県の観光と地域の現状を認識し、特産品やイベントを含めた観光商品の知識や説明技術を習得し適切な観光案内ができる。 ⑥社会人としての必要な基礎力を養う。		
仕上がり像	鹿児島の観光産業（ホテル・旅館）における接客業務が適切に行えるよう接客力・語学力、ITスキルなど業務知識を身に着けた人材。また、基礎的な外国語による外国人への対応や地域の観光情報に精通した観光地・観光商品の案内について「おもてなし」の心を持った接客サービスの提供のための「ホスピタリティ」力を持った人材		

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	
		接客業務基礎	観光業務に求められる身だしなみ、接客技術、おもてなし、ｸﾚｰﾑに対する対応、接客総合演習	30時間
		観光業の基礎知識	観光の仕組みや観光に携わる産業の社会的・経済的な役割、旅行業・地域観光振興にみられる新しい動向、観光マーケティング、観光まちづくりの基礎、地域ブランドの基礎	30時間
		旅館・ﾎﾃﾙｻｰﾋﾞｽの概要	ﾌﾛﾝﾄ業務の理解他、ｸﾚｰﾑ対応処理ｻｰﾋﾞｽ	60時間
		地域観光資源	地域観光資源の調査・発掘による観光情報の収集・案内技術の習得	120時間
		ホスピタリティ	顧客満足度向上のためのスキルアップ	30時間
		接客業務に必要な語学	海外観光客接客業務に必要な語学基礎・日常会話（英語）	144時間
		社会人基礎力	ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ力、協働力、職業意識の醸成、訓練の必要性、ICT基礎	30時間
		就職支援	求人情報の提供、ｷｬﾘｱｺﾝｻﾙﾃｨﾝｸﾞ、職務体験の棚卸、就職に向けての方向付け、履歴書等の作成、面接指導、観光業に関する講話、観光業における労働環境について、ﾊﾛｰﾜｰｸ・機構・受託機関との連携支援、職場見学	84時間
		安全衛生	観光業に必要な安全衛生対策、訓練自体に必要な安全衛生教育	2時間
	実技	IT実務実習	ビジネス文書実習・データ処理実習	90時間
		観光企画実習	地域観光の企画、ﾌﾟﾚｾﾞﾝﾃｰｼｮﾝ広報実習	60時間
		接客業務実習	接客業務演習	30時間

訓練時間総合計	学科	530	実技	180	710
主要な機器設備 （参考）	机、椅子、ホワイトボード、プロジェクター、スクリーン、パソコン、データ通信（インターネット）、照明、冷暖房、男女別トイレ				

〇検証訓練結果の分析

観光サービス科においては、鹿児島県における産業動向を受け、海外からの観光客と鹿児島県地域観光資源に着目したカリキュラムを作成し、訓練を実施した。

その結果、「接客業務に必要な語学」科目については受講者の能力向上に寄与したと考えられるが、ネイティブスピーカーを案内する、案内できるなど、より実践的なカリキュラム内容にすること、「接客業務に必要な語学」と「地域観光資源」、「接客業務に必要な語学」と「旅館ホテルのサービス概要」科目など訓練科目内容を横断的に組み合わせることで応用力の養成を図ることができると思料される。また、観光業企画では、費用の計算や提案に必要な会計知識が問われることから、カリキュラムに会計に関する「会計基礎」科目を新たに加え、「ホスピタリティ」科目と組み合わせるなど改善を行うことでより有効なカリキュラムになると考えられる。

〇受講者募集

検証訓練では、１１月初旬に正式な訓練コースの開講が決定し、翌年２月訓練開始で、県の委託訓練と重複する期間もあり、また年末年始の期間を挟んだことから募集開始当初の募集は低調であったが、募集延長をしたところ定員以上の応募者を確保し、定員２０名に入所者２０名で定員充足率 100%となった。

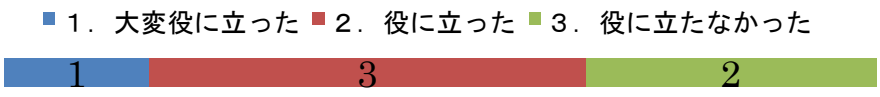
〇就職率、関連就職率による分析

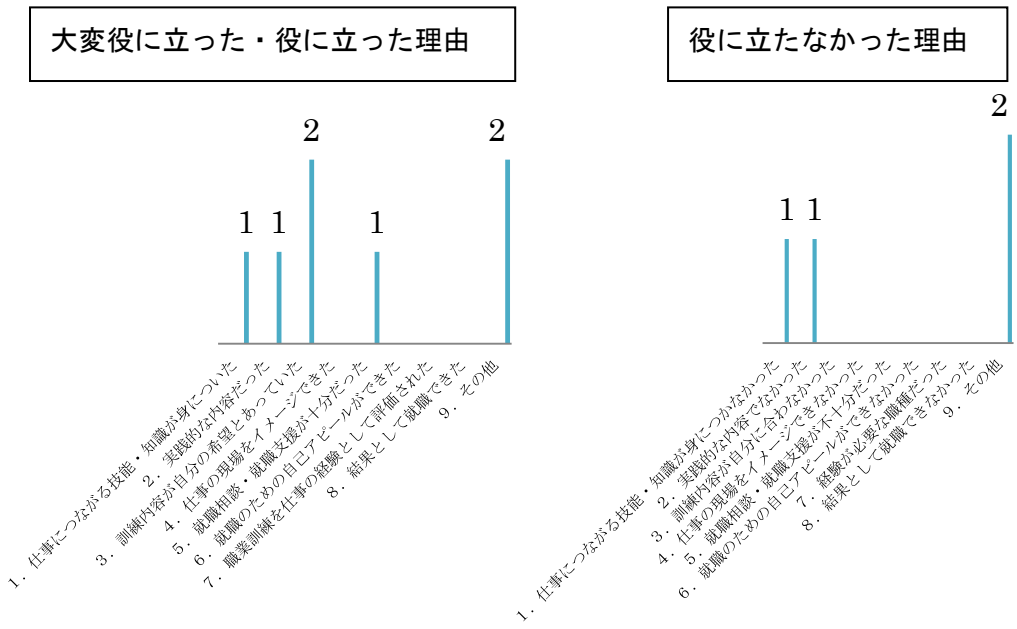
就職率 83%、その中で常用雇用就職率 40%、関連就職率７%であったことを考慮すると更なる就職率の改善に向けた対策が必要である。

また、受講者に対して訓練内容の満足度について調査を実施したところ「満足」43%「やや満足」は 43%であり、高い満足度の調査結果だった。

修了３カ月後のアンケートにおいて職業訓練の役立ち度の調査を実施したところ６名からの回答を得、「大いに役立った」17%、「役立った」が 50%の回答を得たが「役に立たなかった」が 33%の回答もあり、早期から就職先や職務をイメージできるような取り組みが必要である。

※訓練の役立ち度





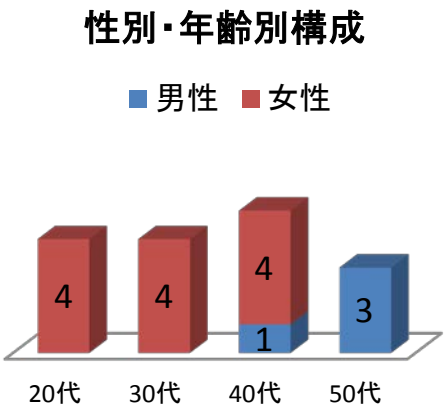
就職支援において、応募書類の作成支援、面接指導、キャリアコンサルティング等の一般的な就職支援に加え、「職場体験」や「職業人講話」などを実施することによってホテル・旅館業や観光業の職務イメージを具体的に掴むことができるよう工夫するなど、求人と求職者の乖離解消に役立つ支援内容に改善することにより、就職率、関連常用雇用就職率の向上が図られると考えられる。

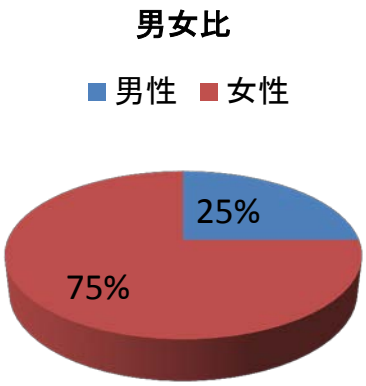
２　販売分野　販売スペシャリスト科

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 コルテーヌ	平成 29 年 2 月 24 日	平成 29 年 5 月 23 日	３カ月	２０名

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
１８名	１６名	１２名	４名	４名	５名	３名	０名





受講者募集活動として観光サービス科と同様に、ポリテクセンター鹿児島のＨＰへの掲載、南日本新聞投稿欄掲載、求人誌３誌への掲載及びチラシを作製し鹿児島県内のハローワーク窓口、コンソーシアム委員関係機関、鹿児島市各関連施設等に配置した。（図参照）

また、ハローワーク鹿児島の失業認定会場、ワークプラザ天文館での雇用保険初回説明会においてチラシ配布と説明を行うなど募集活動を行った結果、当初の締切日には１１人の応募であり、鹿児島労働局と協議し追加募集を行った。

その結果、ハローワークの協力もあり最終的には定員２０名に対し１６名の受講者が決定した。

１６名のうち男性は４名、女性は１２名であり、販売分野での女性の就労意欲の高さが窺われる。年齢構成は概ね２０歳代から５０歳代に分散した。

ロ　訓練運営状況

（イ）検証訓練の講師の指導体制等

①「経営の基礎」担当講師３名　パソコン・ＣＡＤ・経理・販売士インストラクター

②「店舗経営」担当講師３名　〃　〃

③「店舗戦略」担当講師３名　〃　〃

④「商品戦略」担当講師３名　〃　〃

⑤「接客・販売能力」担当講師４名　〃　〃

⑥「色彩学基礎」担当講師２名　パーソナルカラーコンサルタント

⑦「就職支援」担当講師４名　キャリアコンサルティング技能士

⑧「実技社会人基礎力」担当講師３名　パソコン・ＣＡＤ・経理・販売士インストラクター

⑨「実技商品戦略」担当講師３名　〃　〃

⑩「実技接客・販売能力」担当講師４名　〃　〃

⑪「実技接客外国語」担当講師３名　STANPLETON 英会話講師ほか

（ロ）出席状況

全体的に受講者の出席率は良好であった。受講者自らが課題を与え合い、グループ活動を有効に活用し、修学意欲を高揚させる雰囲気創りを行い、ケアすることで出席率は低下することはなかった。

（ハ）アンケート調査状況について

①就職の希望意欲について、②科目内容や習得度等について、③受講環境について、④就職支援についての各項目でアンケートを行い、その結果は次のとおりであった。

アンケートの調査区分	実施年月日
訓練開始時フォローアップ調査	平成２９年２月２４日
２回目キャリコン実施時フォローアップ調査	平成２９年４月１８日
訓練期間中フォローアップ調査	平成２９年４月２６日
修了間近キャリコン実施時フォローアップ調査	平成２９年５月１９日
訓練修了日満足度調査	平成２９年５月２３日
訓練修了３カ月後満足度調査	平成２９年８月３１日

①就職の希望・意欲について

就職の希望は入所時は７名（63%）の受講者が関連分野での常用雇用希望をしており、修了時満足度調査でも７名（58%）であった。

②科目内容、訓練時間、習得度等について

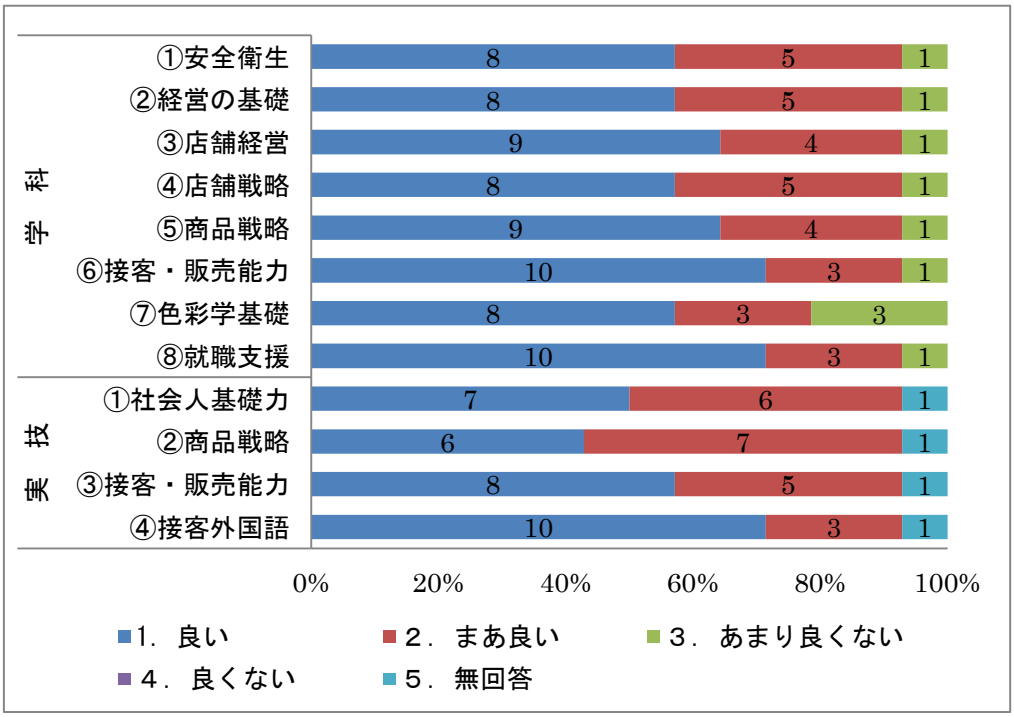
科目内容については、「色彩学基礎」科目がやや低い（79%）評価であり、その他の科目では全科目について「良い」「ほぼ良い」が 98%の評価であった。

訓練時間については「色彩学基礎」科目が「短い」「やや短い」が 64%の評価であり、その他の科目でも「短い」との意見があった。

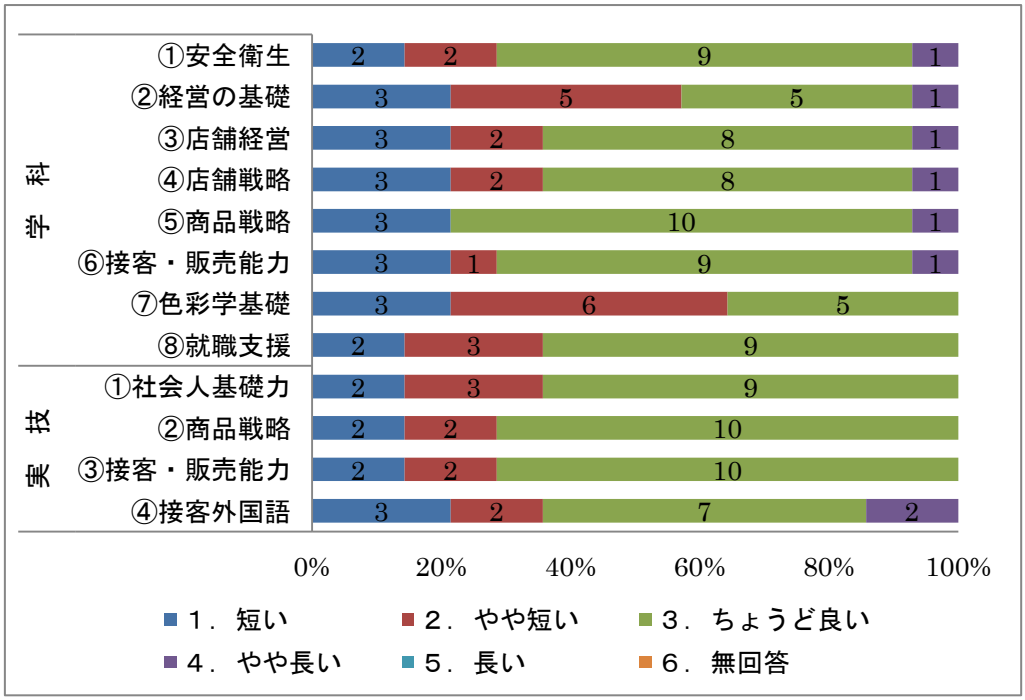
習得度については、学科のほとんどの科目が高い習得度であり。実技では接客外国語がやや低いが（79%）その他の科目では「できた」「だいたいできた」が100%の自己評価であった。

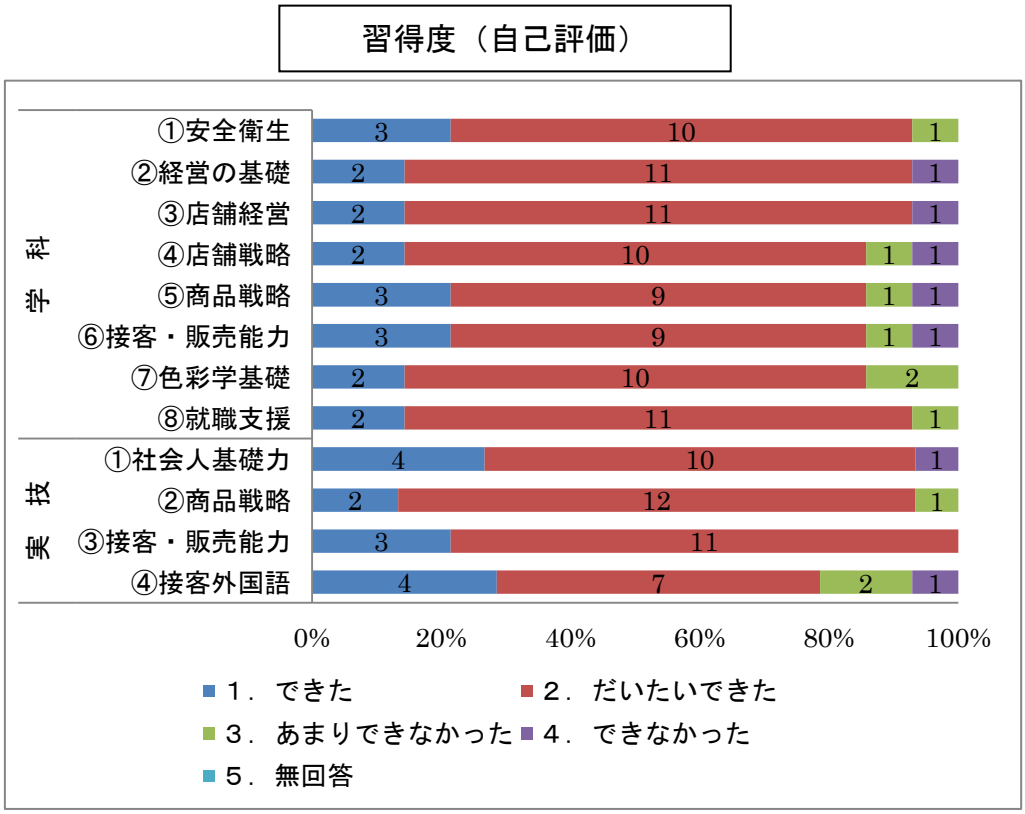
◇受講者に対する満足度測定アンケート結果（修了日調査　回答者 14 名）

科目の内容



時間の長さ





③受講環境につて

受講環境については、訓練期間中の調査では 85%、が「良い」「まあ良い」であったが、意見による喫煙場所等の改善等により修了時の調査では全員が「良い」「まあ良い」と評価した。

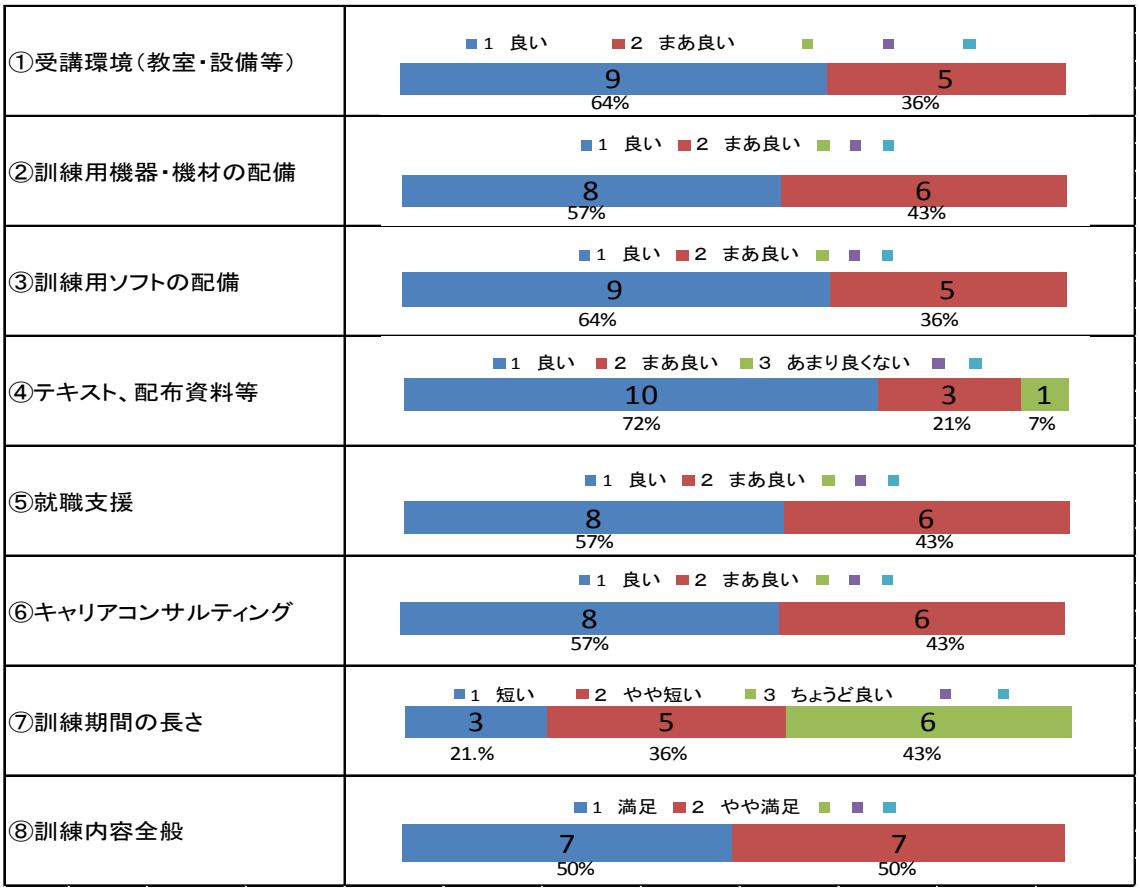
④就職支援について

訓練期間中にキャリアコンサルティング、定期的な求人情報の提供、オリジナル求人の開拓、休憩時間を活用した就職相談、また、就職活動の指導として履歴書、職務経歴書の作成指導、希望業種・業界に合わせた個別模擬面接の実施を行った。

就職支援を受けた結果、面接に対しては 71%、自己ＰＲに対しては 79%の者が「自信がついた」「やや自信がついた」との回答であり、キャリアコンサルティングについては全員が「良い」「まあ良い」と回答した。

受講者からは、「今まで以上に自分を知ることができた」「応募書類の作成でキャリアの見直しができてよかった。」などの声も聞かれた。

受講環境等



（二）就職の状況（就職率 73.3%）

〇就職状況（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）
１４名	１１名	１０名	２名	１名	１名

〇中途退所者は２人であり、うち１人が常用雇用での就職による中途退所であった。

修了者は１４名で訓練修了時の就職率は 13%であったが、引き続き就職支援を継続し、修了１カ月後の就職率は 33%、修了３カ月後の就職率は 73%となった。修了後も定期的な就職支援を行い、採用面接時に訓練の成果を取りまとめて、ＰＲを行うよう指導した結果、就職率の上昇につながったものと思われる。

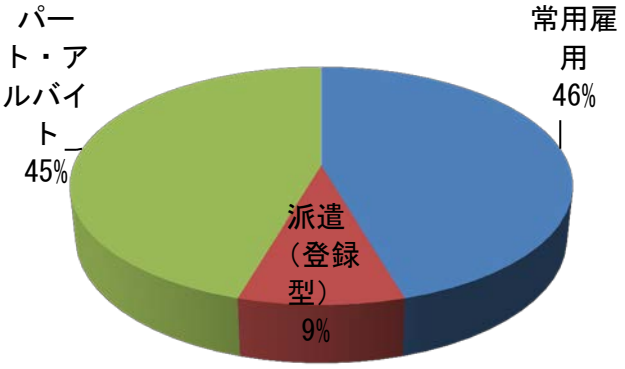
〇常用就職率は 46%とやや低い数値であり、関連就職率は 73%、関連就職のうち常用雇用率は 50%であった。

常用就職率が低い理由として考えられるのは、今までのキャリアの方を強みとし、過去の仕事への経験に頼って就職活動したためと思われる。

〇男性の関連就職が低い理由としては、就職先の幅の狭さや給与面及び年齢を重ねた折の現場での存在意義、職場での地位の安定性などの課題の存在があったためと考えられる。反面、女性にとって販売系は女性の仕事だというイメージが強く、女性であれば年齢が高くても就職が見込まれることから関連就職率が高くなったと考えられる。

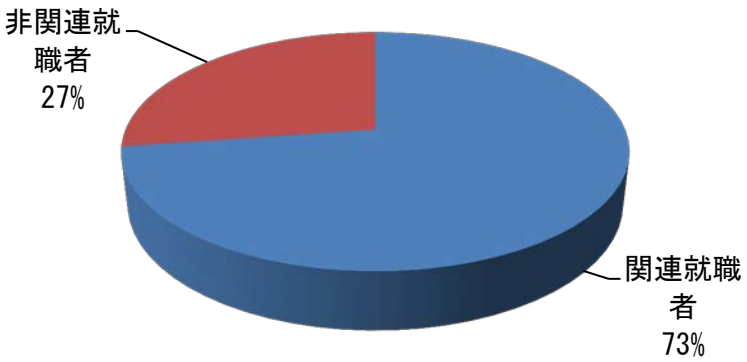
〇雇用形態別就職状況（就職者１１名）

常用雇用　　５名	派遣（登録型）　１名	パート・アルバイト５名
４６％	９％	４５％



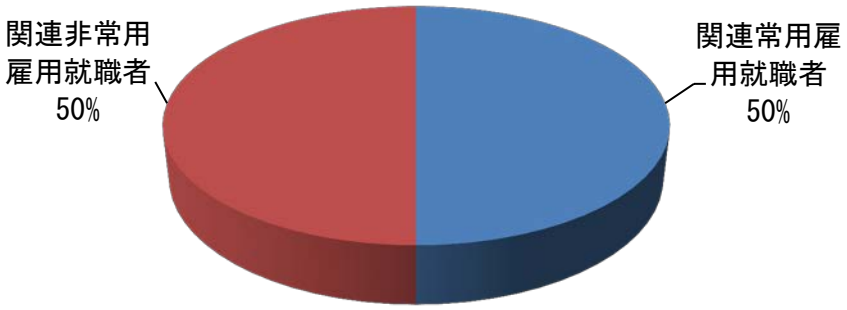
〇関連就職者（就職者１１名）

関連就職者　８名	非関連就職者　３名
７３％	２７％



〇関連就職のうち常用雇用就職状況　（関連就職者８名）

関連常用雇用就職者　４名	関連非常用雇用就職者　４名
５０％	５０％



○雇用形態別就職状況一覧

雇用形態	区　分	男性	女性	合計
①常用（正社員）	関　連	―　名	３　名	３　名
【期間の定めなし】	非関連	１　名	―　名	１　名
②常用（正社員を除く）	関　連	１　名	―　名	１　名
【期間の定めあり】	非関連	―　名	―　名	―　名
③パート・アルバイト	関　連	―　名	１　名	１　名
【１カ月以上４カ月未満】	非関連	―　名	１　名	１　名
④パート・アルバイト	関　連	―　名	１　名	１　名
【４カ月以上】	非関連	―　名	―　名	―　名
⑤パート・アルバイト	関　連	―　名	２　名	２　名
【期間の定めなし】	非関連	―　名	―　名	―　名
⑥派遣（登録型）	関　連	―　名	―　名	―　名
【４カ月以上】	非関連	―　名	１　名	１　名
	関　連	１　名	７　名	８　名
合　　計	非関連	１　名	２　名	３　名

○就職業種一覧

区分	業　種	職　種	人数		合　計
			男性	女性	
関連 ８名	小売・卸業	販売	１　名	４　名	５　名
	建設業	営業	―	２　名	２　名
	美容	美容	―	１　名	１　名
非関連 ３名	その他	一般事務	―	１　名	１　名
		養殖作業員	１　名	―	１　名
		食品製造	―	１　名	１　名
合　　計			２　名	９　名	１１　名

委託訓練カリキュラム

訓練科名	販売スペシャリスト科	就職先の職 務	販売職 営業職売 接客・事務職等
訓練期間	平成29年2月24日～平成29年5月23日（3か月）		
訓練目標	① 接客や電話対応に必要なコミュニケーション能力を習得する。 ② 小売業において、接客、商品、色彩学、売り場管理等に関する専門知識を習得し、 併せて簿記会計の基礎を習得し、売上経費等に関する係数感覚を身につける。 ③ 販売事務等の業務に必要なOAスキルに加えて、POP作成等の販売促進技術を習得する。 ④ 接客のための英語習得と商品包装技術を習得する。		
仕上がり像	観光立県を目指す鹿児島県の小売業店舗において、県内外はもとより、外国からの観光客に対して高いコミュニケーション能力による販売員として店舗営業と、OAを活用した商品戦略、店舗運営ができる人材を目指す。		

訓練の内容	科目		科目の内容	訓練時間
	学科	開校式・修了式	開校式（3H）・オリエンテーション（3H）・修了式（3H）	
		安全衛生	安全衛生の必要性について	3h
		経営の基礎	日本の小売業の構造と変化、小売業の類型、小売業の利益の種類、売買損益の計算、経営分析方法等、小売業・卸売業のポジショニング、小売業の法令、代金支払いと金銭の管理、商業簿記での仕訳、伝票の知識	24h
		店舗経営	ストアオペレーション、マーチャンダイジング構成要素、POSや電信発注システム	18h
		店舗戦略	需要創造、市場環境変化要因、顧客満足、競合店との差別化策、マーケティングの知識と手法、顧客管理データによるマーケティング手法（FSP）、販売促進策の特徴、売場づくりの基礎知識、接客マナー	12h
		商品戦略	商品の定義と品質、商品分析(ターゲット等)、商品カテゴリー、品目ミックス、数値による在庫管理、適切な販売計画の策定、荷受・検品と補充の基礎、ディスプレー技法	18h
		接客・販売能力	販売業務に求められる身だしなみ、接客技術、販売促進技術、クレームに対する対応、返品対応、売場の対人技能、一般常識、接客・販売実務技能	36h
		色彩学基礎	色彩学基礎理論、トーンの概念、配色テクニック、 色の様々な働き、パーソナルカラーシステム、カラー＆イメージスケール(ソフト＆ハード)、カラー＆イメージトレーニング(商品陳列、ファッション、インテリア、ディスプレイ)、色彩心理、流行色概論	18h
		就職支援	キャリアガイダンスの6分野、社会人基礎力・自己分析（棚卸）、職業興味・職業観診断、新ジョブカード作成、ビジネスマナー、ビジネスコミュニケーション、就活DVD・履歴書・職務経歴書・面接の受け方、職業人講話・模擬面接説明、模擬面接、メンタルヘルス、成績考査に基づき評価シート発行	30h
	実技	社会人基礎力	多様な人々とともに仕事を行っていく上で必要な基礎能力を育成する。（コミュニケーション力、協働力、職業意識の醸成、訓練の必要性、パソコン基礎力（Word,Excel）、SNS活用の技術取得を含む。）	60h
		商品戦略	POPによる販売促進技術、効果的なプライスカード作成、商品販売強化のポスター作成、販促ターゲット商品のプレゼンテーション	27h
		接客・販売能力	さまざまな形の商品の包装技術、模擬販売演習、模擬接客演習	9h
		接客外国語	販売職で必要な単語や文法、発音レッスン、スピーキング力とリスニング力、ビジネスエチケット等外国人接客業務に必要な英語力	90h
	訓練時間総合計　345時間（学科159時間、実技186時間）			

主要な機器設備	パソコン一式、LANシステム一式、プロジェクタ、プリンタ、ワープロソフト(Word)表計算ソフト(Excel)

○検証訓練結果の分析

販売スペシャリスト科においては、鹿児島県における産業動向を受け、海外からの観光客と鹿児島県地域観光資源に着目したカリキュラムを作成し、

訓練を実施した。

訓練期間中に改善・見直しや満足度に係る受講者アンケートを複数回実施したところ、カリキュラムに対する満足度や習得度（自己評価）は、「学科」・「実技」とも概ね好評である中、改善につながる意見等もあった。

また、「接客外国語」科目については受講者の能力向上に寄与したと考えられるが、カリキュラム内容は販売業に沿った内容を中心に日常会話も含まれており多くの要素が詰まっていることから、復習の時間を増やすなどで更なる習得を図ることが必要と考えられる。

「経営の基礎」科目では伝票記載などの金銭管理の未経験により理解及び習得が困難な受講者がいたことから、時間配分を増やすことで数字に強い販売員養成ができると考えられる。

訓練期間について、３カ月は短いと感じた受講者が多くいたことから期間の延長も考慮事項である。

〇就職率、関連就職率による分析

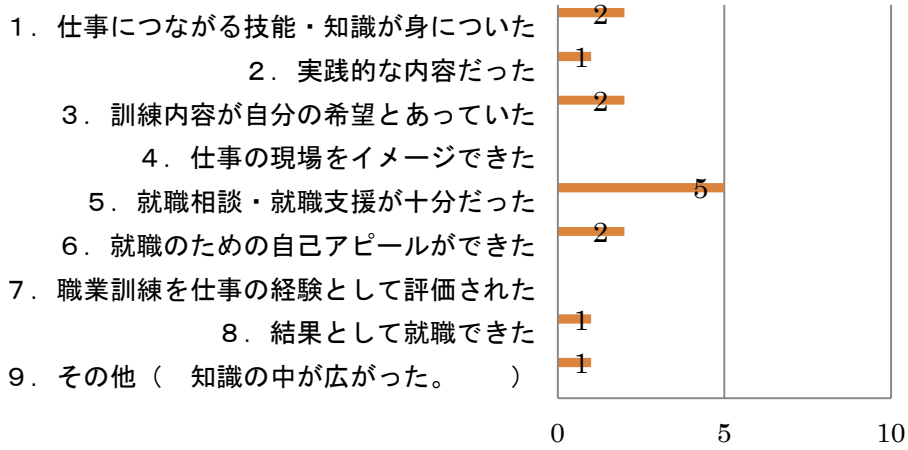
就職率 73%、うち常用就職率 46%という結果を考慮すると更なる就職率の改善に向けた対策が必要である。

受講者に対して訓練内容の満足度について調査を実施したところ「満足」が 50%、「やや満足」が 50%であり受講者全員が満足した結果であった。

また、修了３カ月後のアンケートにおいて職業訓練の役立ち度の調査では７人から回答を得て、回答者全員が「役だった」（100%）の回答であった。

<u>※訓練の役立ち度　　→　　全員が「役に立った」と回答</u>

訓練が役に立ったと感じた理由



特に評価が高かった就職支援において、応募書類の作成支援、面接指導、キャリアコンサルティング等の一般的な就職支援に加え、「職業人講話」などを充実させることによって販売業の職務イメージを具体的に掴むことができるようさらに工夫するなど、求人と求職者の乖離解消に役立つ支援内容に改善することで就職率及び、関連常用雇用就職率の向上が図られると考えられる。

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上記３の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。

観光サービス科

観光サービス科は応募率が 1.4 倍、就職率が 83%（関連就職 7%）であることから、関連就職率が低いものの、地域のニーズを踏まえた離職者向けの職業訓練として相応しいことが立証できた。

訓練内容全般についても修了した受講者の 86%が「満足」「やや満足」と回答していることから、そのまま検証訓練の結果を踏まえるとともに、当該分野で就職後に必要となる観光企画に必要な会計知識の習得のため「会計基礎」科目を追加した。

また、訓練習得度が低かった「ホスピタリティ」科目や、インバウンド対応に不可欠な「接客業務に必要な外国語」科目は訓練内容を工夫することで、訓練内容を充実させ習得度の向上を図ることとし、「会計基礎」科目を新しく追加し、実技の「接客業務実習」科目で補足できる学科の「接客業務基礎」科目の時間を減じる見直しを行い、総訓練時間７１０時間で訓練期間は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

観光分野においては、他の職種に比べてコミュニケーション能力やプレゼンテーション能力が必要とされていることから、「社会人基礎」科目の実施時期はカリキュラムのできるだけ早い時期に設定する必要がある。これによって実技におけるグループ演習で、受講者同士が教えあえる雰囲気を作ることができ、コミュニケーション能力の向上を図ることができる。

「接客業務に必要な外国語」科目については、観光分野の基礎として重要な内容であることから、学科の「地域観光資源」科目、「旅館ホテルのサービス概要」科目と連動させ、日別計画において繰り返し学習することによって応用力を図ることが効果的となる。

（２）実技

「接客業務演習」科目において、学科の「接客業務に必要な外国語」科目と連動させることで、外国人に対してスムーズに接客が期待でき、ホスピタリティ効果の向上が図れることから、実技訓練においても「接客業務に必要な外国語」科目を活用することとした。

＜観光サービス科＞　カリキュラムの変更

		科　目	科 目 の 内 容	時 間
訓練の内容	学科	入所式等	入所式、オリエンテーション、修了式	
		接客業務基礎	観光業務に求められる身だしなみ、接客技術、おもてなし、ｸﾚｰﾑに対する対応、接客総合演習	30→18時間
		観光業の基礎知識	観光の仕組みや観光に携わる産業の社会的・経済的な役割、旅行業・地域観光振興にみられる新しい動向、観光マーケティング、観光まちづくりの基礎、地域ブランドの基礎	30時間
		旅館・ﾎﾃﾙｻｰﾋﾞｽの概要	ﾌﾛﾝﾄ業務の理解他、ｸﾚｰﾑ対応処理､ｻｰﾋﾞｽ	60時間
		地域観光資源	地域観光資源の調査・発掘による観光情報の収集・案内技術の習得	120時間
		ホスピタリティ	顧客満足度向上のためのスキルアップ	30時間
		接客業務に必要な語学	海外観光客接客業務に必要な語学基礎・日常会話（英語）	144時間
		社会人基礎力	ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ力、協働力、職業意識の醸成、訓練の必要性、ICT基礎	30時間
		就職支援	求人情報の提供、ｷｬﾘｱｺﾝｻﾙﾃｨﾝｸﾞ、職務体験の棚卸、就職に向けての方向付け、履歴書等の作成、面接指導、観光業に関する講話、観光業における労働環境について、ﾊﾛｰﾜｰｸ・機構・受託機関との連携支援、職場見学	84時間
		安全衛生	観光業に必要な安全衛生対策、訓練自体に必要な安全衛生教育	2時間
		会計基礎	観光企画に必要な会計基礎知識	12時間
	実技	IT実務実習	ビジネス文書実習・データ処理実習	90時間
		観光企画実習	地域観光の企画、ﾌﾟﾚｾﾞﾝﾃｰｼｮﾝ広報実習	60時間
		接客業務実習	接客業務演習	30時間
訓練時間総合計			学科 530	実技 180	710

（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、具体的には訓練開始時に受講者の経歴の棚卸や就職への意識付けを行い、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、応募書類の作成支援、面接指導、キャリアコンサルティング等の一般的な就職支援に加え、「観光業に関する講話」、「体験実習」等を充実させることによってホテル・旅館業や観光業の職務イメージを具体的に掴むことができるよう工夫して、求人と求職者の乖離解消に役立つ支援内容に改善することで就職率及び関連常用雇用就職率の向上を図ることとする。

（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。

・かごしま検定（鹿児島観光・文化検定）
・観光ビジネス英語
・コミュニケーション検定
・TOIEC テスト
・サービス接遇検定

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。

販売スペシャリスト科

販売スペシャリスト科については、応募率が０．９倍で定員２０名を下回ったものの、就職率が 73%（関連就職 73%）であることや、訓練の役立ち度について回答者全員が「役に立った」と回答していることから、地域のニーズを踏まえた離職者向けの職業訓練として相応しいことが立証できた。

訓練内容全般についても修了した受講者全員が「満足」「やや満足」と回答しているが、より就職率、関連就職率を高めるために、「経営の基礎」、「接客外国語」科目については訓練時間を増やし、訓練成果の向上を図る必要があり、「色彩学基礎」についても訓練内容の見直しを行い、受講者全員の習得度を高める必要がある。

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

「経営の基礎」科目において伝票記載などの金銭管理が未経験の受講者のため、訓練時間を２４時間から３０時間に増やし受講者全員の理解力の向上を図り、数字に強い販売員を養成することとした。

「色彩学基礎」科目においては、入所時の期待が高く、訓練時間も短いと感じている受講者が多数いたが、訓練内容の見直しを行い充実させることで習得度の向上を図ることとした。

販売分野においては、他の職種に比べてコミュニケーション能力やプレゼンテーション能力が必要とされていることから、「社会人基礎力」科目の実施時期はカリキュラムのできるだけ早い時期に設定する必要がある。これによって実技におけるグループ演習で、受講者同士が教えあえる雰囲気を作ることができ、コミュニケーション能力の向上を図ることができる。

（２）実技

「接客外国語」科目について、習得度がやや低い結果があり、また、販売業に沿った内容を中心に日常会話で必要な要素が詰まっていることから、「接客・販売能力」科目等と連動させ、復習することで習得率向上を図るため訓練時間を９０時間から１０８時間に増やした。

（３）訓練期間

訓練期間については、学科６時間、実技１８時間を増やし訓練時間合計３４５時間から３６９時間に増やした３カ月コースとする。

（４）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、具体的には訓練開始時に受講者の経歴の棚卸や就職への意識付けを行い、訓練後半の就職活動を行う時期に２回実施することでより効果的に行うことができる。

また、応募書類の作成支援、面接指導等の一般的な就職支援に加え、「職業人講話」等を充実させることによって販売業の職務イメージを具体的に掴むことができるよう工夫して、求人と求職者の乖離解消に役立つ支援内容に改善することで就職率及び関連常用就職率の向上を図ることと

する。

＜販売スペシャリスト科＞　カリキュラムの変更

		科　　目	科　目　の　内　容	訓練時間
訓練の内容	学科	開校式・修了式	開校式(3H)・オリエンテーション(3H)・修了式(3H)	
		安全衛生	安全衛生の必要性について	3h
		経営の基礎	日本の小売業の構造と変化、小売業の類型、小売業の利益の種類、売買損益の計算、経営分析方法等、小売業・卸売業のポジショニング、小売業の法令、代金支払いと金銭の管理、商業簿記での仕訳、伝票の知識	24h →30h
		店舗経営	ストアオペレーション、マーチャンダイジング構成要素、POSや電信発注システム	18h
		店舗戦略	需要創造、市場環境変化要因、顧客満足、競合店との差別化策、マーケティングの知識と手法、顧客管理データによるマーケティング手法(FSP)、販売促進策の特徴、売場づくりの基礎知識、接客マナー	12h
		商品戦略	商品の定義と品質、商品分析(ターゲット等)、商品カテゴリー、品目ミックス、数値による在庫管理、適切な販売計画の策定、荷受・検品と補充の基礎、ディスプレー技法	18h
		接客・販売能力	販売業務に求められる身だしなみ、接客技術、販売促進技術、クレームに対する対応、返品対応、売場の対人技能、一般常識、接客・販売実務技能	36h
		色彩学基礎	色彩学基礎理論、トーンの概念、配色テクニック、色の様々な働き、パーソナルカラーシステム、カラー＆イメージスケール(ソフト＆ハード)、カラー＆イメージトレーニング(商品陳列、ファッション、インテリア、ディスプレイ)、色彩心理、流行色概論	18h
		就職支援	キャリアガイダンスの6分野、社会人基礎力・自己分析(棚卸)、職業興味・職業観診断、新ジョブカード作成、ビジネスマナー、ビジネスコミュニケーション、就活DVD・履歴書・職務経歴書・面接の受け方、職業人講話・模擬面接説明、模擬面接、メンタルヘルス、成績考査に基づき評価シート発行	30h
	実技	社会人基礎力	多様な人々とともに仕事を行っていく上で必要な基礎能力を育成する。(コミュニケーション力、協働力、職業意識の醸成、訓練の必要性、パソコン基礎力(Word,Excel)、SNS活用の技術取得を含む。)	60h
		商品戦略	POPによる販売促進技術、効果的なプライスカード作成、商品販売強化のポスター作成、販促ターゲット商品のプレゼンテーション	27h
		接客・販売能力	さまざまな形の商品の包装技術、模擬販売演習、模擬接客演習	9h
		接客外国語	販売職で必要な単語や文法、発音レッスン、スピーキング力とリスニング力、ビジネスエチケット等外国人接客業務に必要な英語力	90h →108h
			訓練時間総合計　345→369時間(学科159→165時間、実技186→204時間)	

（５）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。

・３級販売士

・コミュニケーション検定

・TOIEC テスト

・サービス接遇検定

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　観光分野

「観光サービス科」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　販売分野

「販売スペシャル科」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

資料１-１

委託訓練モデルカリキュラム

訓練科名		観光サービス科		就職先の職務	観光産業における接客サービス業務
訓練期間		６か月			
訓練目標		①接客サービスにおいてビジネスマナーやホスピタリティの知識・技能を習得する。 ②旅館・ホテル業、旅行業および飲食業における基本的な知識を習得する。 ③インバウンド定着のため、外国語を使った接客ができる。 ④接客に関する企画業務ができる。 ⑤鹿児島県の観光と地域の現状を認識し、特産品やイベントを含めた観光商品の知識や説明技術を習得し適切な観光案内ができる。 ⑥社会人としての必要な基礎力を養う。			
仕上がり像		鹿児島の観光産業（ホテル・旅館）における接客業務が適切に行えるよう接客力・語学力、ＩＴスキルなど業務知識を身に着けた人材。また、基礎的な外国語による外国人への対応や地域の観光情報に精通した観光地・観光商品の案内について「おもてなし」の心を持った接客サービスの提供のための「ホスピタリティ」力を持った人材			
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		-
		接客業務基礎	観光業務に求められる身だしなみ、接客技術、おもてなし、ｸﾚｰﾑに対する対応、接客総合演習		18
		観光業の基礎知識	観光の仕組みや観光に携わる産業の社会的・経済的な役割、旅行業・地域観光振興にみられる新しい動向、観光マーケティング、観光まちづくりの基礎、地域ブランドの基礎		30
		旅館・ﾎﾃﾙｻｰﾋﾞｽの概要	ﾌﾛﾝﾄ業務の理解他、ｸﾚｰﾑ対応処理,ｻｰﾋﾞｽ		60
		地域観光資源	地域観光資源の調査・発掘による観光情報の収集・案内技術の習得		120
		ホスピタリティ	顧客満足度向上のためのスキルアップ		30
		接客事務に必要な語学	海外観光客接客業務に必要な語学基礎・日常会話（英語）		144
		社会人基礎力	ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ力、協働力、職業意識の醸成、訓練の必要性、ＩＣＴ基礎		30
		就職支援	求人情報の提供、ｷｬﾘｱｺﾝｻﾙﾃｨﾝｸﾞ、職務体験の棚卸、就職に向けての方向付け、履歴書等の作成、面接指導、観光業に関する講話、観光業における労働環境について、ﾊﾛｰﾜｰｸ・機構・受託機関との連携支援、職場見学		84
		安全衛生	観光業に必要な安全衛生対策、訓練自体に必要な安全衛生教育		2
		会計基礎	観光企画に必要な会計基礎知識		12
訓練の内容	実技	IT実務実習	ビジネス文書実習・データ処理実習		90
		観光企画実習	地域観光の企画、ﾌﾟﾚｾﾞﾝﾃｰｼｮﾝ広報実習		60
		接客業務実習	接客業務演習		30
訓練時間総合計		学科	530	実技	180	710
主要な機器設備 （参考）		机、椅子、ホワイトボード、プロジェクター、スクリーン、パソコン、データ通信（インターネット）、照明、冷暖房、男女別トイレ			

資料１－２

科目の内容・細目シート

科目	接客業務	時間	18
到達水準	接客用語を理解する 接客の心構えを理解する 電話応答による対応について理解する クレーム対応について理解する クレーム対応の実践を経験する		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
接遇・接客マナー　基本１	マナーの基本 接遇の5原則 状況別対応 名刺交換	4	
接遇・接客マナー　基本２	言葉遣い　敬語 言葉遣い　好印象な言葉遣い　クッション言葉 ワンランク上の言回し	4	
電話応対	基本的受け答え 電話応対時の注意点 電話応対コンクール問題　実践～検討	4	
クレーム対応	クレーム対応のポイント クレーム対応のステップ クレーム対応における表現法 クレーム対応　実践～検討	6	
	合計	18	

使用する機械 器具等	
備　　考	

科目の内容・細目シート

科目	観光業の基礎知識	時間	30
到達水準	観光・レジャー産業の概要を理解する 観光活動のキーワードを理解する 観光・レジャーの特性を理解する 観光・レジャーの市場動向概略を把握する 観光プランニング（企画）の概論を理解する		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
観光・レジャー産業について	観光と観光振興	2	
観光活動のキーワード	レジャーに類似・関連する言葉と意味 知っておきたい新しい観光活動のキーワード 知っておきたい新しい観光スタイル	9	
観光・レジャーの特性	レジャー産業の各部門別市場規模の推移 観光レジャーに関するデータ分析	7	
アイディア発想法	アイディア発想法の主な種類と方法 ブレーンストーミングの実践	8	
企画概論	企画書の書式と要点 情報収集の意義と方法	4	
	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	旅館・ホテルサービスの概要	時間	60
到達水準	ホテル・旅館等での業界用語を知っている。 料飲サービスのマナーやおもてなしの心を知っている。 飲料（特にアルコール類）の商品知識の基本が分かっている。 宗教上のタブーやアレルギーに対する基本的対応を理解している。 国際儀礼、マナーを学び、国際的な基本ルールを知っている。 食品衛生、食中毒予防に対する基本を知っている。 クレーム対応の基礎を知っている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
1）接客サービスの理解	イ．サービスの役割と特徴・条件	2	
2）サービスに求められる資質	イ．身だしなみ ロ．コミュニケーション能力 ハ．おもてなしの心	8	
3）ホテル・旅館概要	イ．ホテルの語源、旅館の歴史 ロ．ホテル、旅館での職種と組織	4	
4）料飲サービスの基本	イ．客席への案内、セッティング ロ．注文のとり方 ハ．料理の出し方、下げ方 ニ．ワインの提供法	12	
5）料飲サービスの運営管理	イ．予約・解約、サービスマナー ロ．売上の管理とリスク管理	2	
6）飲料概論	イ．ワインについて ロ．蒸留酒について ハ．日本のお酒、焼酎について ニ．コーヒー・紅茶について ホ．ミネラルウォーターについて	12	
7）食文化	イ．日本の食文化 ロ．宗教による禁忌(タブー)の対応 ハ．西洋料理の食文化と食卓作法	4	
8）食事の国際習慣	イ．プロトコールの歴史・意義 ロ．席次・国旗掲揚・ドレスコード	4	
9）食品衛生及び公衆衛生	イ．食中毒菌について ロ．手洗い・予防・食品保存等の管理について ハ．公衆衛生	6	
10）安全衛生	イ．労働災害の状況と予防策 ロ．ワゴンサービス等の注意点	2	
11）苦情対応等	イ．苦情対応の基本 ロ．遺失物の取扱い ハ．受け入れ拒否、支払い確認	4	
	合計	60	

使用する機械器具等	
備　　考	

科目の内容・細目シート

科目	地域観光資源	時間	120
到達水準	鹿児島県の観光・文化の特徴を知っている 簡単なまち歩きのルート作成およびポイントの説明ができる		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
1）鹿児島県の観光の現状把握	鹿児島県や他県の観光の現状を説明	6	
2）鹿児島の観光・文化を知る	鹿児島の自然、文化、地域の特徴、産業・経済を説明 ・地形、地質、黒潮の恵み ・食、方言、祭り・伝統行事、名所旧跡、芸術、スポーツ、著名人 ・考古、古代・中世、近世、幕末から明治へ、近代、人物、建造物・史跡 ・鹿児島地域、南薩地域、北薩地域、姶良・伊佐地域、大隅地域、熊毛地域、奄美地域 ・産業経済の歴史、人口の動向、行政の動向、経済と産業の動向	90	
3）観光ガイドの実践	ガイドコースの立案、作成およびまち歩きの実施 ・グループワークによるコースの立案、ポイント説明の作成 ・グループワークによるまち歩きガイドの実践		24
	合計	96	24

使用する機械 器具等	
備　　考	【引用元】かごしま検定公式ガイドブック

科目の内容・細目シート

科目	ホスピタリティ	時間	30
到達水準	サービスとホスピタリティの概略について自分の言葉で説明できる ホスピタリティを考える多角的視点を理解する ホスピタリティについて産業・組織という視点から考察する サービス／ホスピタリティのマネジメント、マーケティングの概要を理解する ホスピタリティの将来的活用の視点を理解する		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
サービス／ホスピタリティとは	サービスの定義 ホスピタリティ研究の系譜	6	
関係性とサービス／ホスピタリティ概念	サービスの定義と特性 関係性概念の構造-ホスピタリティ概念把握の前提 ホスピタリティの定義とサービスとの関係	6	
サービス／ホスピタリティ・マネジメント	サービスマネジメント ホスピタリティマネジメント サービス／ホスピタリティにおける競争とマーケティング	6	
組織と人的資源管理	サービス／ホスピタリティの会計 組織の理論 人的資源管理	6	
ホスピタリティ拡張論	地域を軸としたホスピタリティ 行政におけるホスピタリティ 職人におけるホスピタリティ 消費者側に求められるホスピタリティ 明日のサービス／ホスピタリティ	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	接客業務に必要な語学	時間	144
到達水準	英語の基礎をなす必須単語を習得している。 英会話の基礎をなす初歩的なフレーズを習得してい 接客や観光案内において英語で分かりやすい記述表現ができる。 接客や観光案内において初歩的な英会話ができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
（1）英語基礎	イ．授業の方針・進め方などのガイダンス	1	
	ロ．観光や実務にかかる英語資格	1	
	ハ．やさしい日本語と外国語の考え方	1	
	ニ．日常生活における基礎的な英語の必須単語	23	
	ホ．日常生活における初歩的な英会話のフレーズ	23	
（2）英会話基礎	イ．日常生活における初歩的な英会話講習		36
（3）英語実践演習	イ．自己プロフィールの作成	6	
	ロ．観光・接客における基礎的な英会話フレーズ	7	
	ハ．観光・接客における基礎的な英会話ロールプレイング	15	
	ニ．模擬テスト　観光英語検定　２級及び３級	4	
	ホ．模擬テスト　ＴＯＥＩＣ	2	
	ヘ．多様な異文化への理解学習	1	
（4）英会話実践演習	イ．観光・接客における初歩的な英会話練習		36
	合計	72	72

使用する機械 器具等	１台：ホワイトボード １台：プロジェクター　・　１台：スクリーン　・　１台：パソコン　・　１組：スピーカー
備　　考	

科目の内容・細目シート

科目	社会人基礎力	時間	30
到達水準	コミュニケーションに必要な聞き方、伝え方を知っている パソコンの操作方法について知っている ウイルスに対する一般的対策を知っている		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
コミュニケーション	価値観交流 傾聴 受容 承認 質問 フィードバック 伝え方 文章構成 情報共有（報告・連絡・相談） チームコミュニケーション	24	
ＩＣＴk基礎	コンピュータの仕組み ハードウェアとソフトウェア 記憶装置 バックアップ ウイルス対策	6	
	合計	30	

使用する機械 器具等	パソコン
備　　考	

科目の内容・細目シート

科目	就職支援	時間	84
到達水準	価値観について明文化できる 職業選択の基準を明文化している 自己理解の意義と考え方を理解している 就職に関する書類（履歴書，職務経歴書，ジョブカード）を作成している		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
キャリア形成	自己理解　価値観 自己理解　やる気とその源 自己理解　できることとその傾向 自己理解　欲求と行動 自己理解　職業選択の基準 自己理解　アセスメント活用 自己理解　ビジョンメイキング 自己理解　人生について 自己理解　目標設定　10年計画 自己理解　強みの理解 仕事理解　グループワーク（自己理解と併せて）	28 2	
書類作成支援	志望動機 自己ＰＲ 履歴書 職務経歴書 ジョブカード	9	
面接指導	面接マナー 想定質問応答 模擬面接体験	9	
キャリアコンサルティング	個別面談	24	
就職活動準備	応募書類作成，面接対策	12	
	合計	84	

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	2
到達水準	安全衛生の必要性について知っている		
	VDT作業に適した作業環境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	訓練時間 実技
安全衛生対策	安全衛生の基礎知識	2	
	ＶＤＴ作業		
	合計	2	
使用する機械 器具等			
備　　考			

科目の内容・細目シート

科目	会計基礎	時間	12
到達水準			

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
会計基礎	キャッシュフロー・損益計算書・貸借対照表基礎知識	12	
	合計	12	
使用する機械 器具等			
備　　考			

科目の内容・細目シート

科目	IT実務実習	時間	90
到達水準	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） オブジェクトを活用できる。（図形・画像ファイルの作成・挿入・書式設定） ワープロソフトの様々な機能を活用し、レイアウト構成にも配慮した事務文書を作成できる。 ワークシートへ入力できる。（データ（数値・文字列）、連続データ、計算式、基本的な関数） ワークシートの設定ができる（表示形式、フォント設定、データ（数値・文字列）の配置、罫線設定、塗りつぶし、サイズ調整、条件付き書式） ワークシートを編集できる（データ・式の編集・消去、データ・式の複写・移動、セル・行・列の挿入・削除）		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
⑴Wordの基本的な操作	イ.文字の入力方法 ロ.書式設定の方法 ハ.図形・画像ファイルの挿入、書式設定		20
⑵ビジネス文書の作成	イ.ビジネス文書の基礎知識 ロ.ビジネス文書の作成		10
⑶Wordの応用的な操作	イ.差し込み印刷、はがきウィザード等応用的な操作 ロ.ポスター・チラシ・店頭POP等の作成 ハ.事務文書を作成する上での応用的な操作方法		15
⑴Excelの基本的な操作	イ.ワークシートへの文字の入力方法 ロ.セルに対する書式設定 ハ.計算式・基本的な関数の設定		10
⑵データ処理	イ.表示形式の設定 ロ.条件付き書式の設定 ハ.表・テーブルの作成		15
⑶Excelの応用的な操作	イ.ワークシートの編集 ロ.応用的な関数の設定		20
	合計		90

使用する機械器具等	パソコン（ＯＳ：Windows10、アプリ：Microsoft Office Word2010、Microsoft Office Excel2010）
備　　考	【引用元】中央職業能力開発協会　コンピュータサービス技能評価試験問題概要

科目の内容・細目シート

科目	観光企画実習	時間	60
到達水準	新規企画提案のアイディアの創出法を理解・実践する グループ内での役割を意識し、意見調整に関わることができる アイディアを企画書にまとめるプロセスを理解・実践する プレゼンテーションソフトの活用方法を理解する プレゼンテーション用の資料を作成できる プレゼンテーションの要点を理解し、実践する		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
アイディア創出実践	ブレーンストーミングによる観光企画アイディア創出		6
企画書作成	企画書の書式と添付書類の作成		39
プレゼンテーション	プレゼンテーションソフト活用法 プレゼンテーション資料作成		12
企画発表	企画プレゼンテーション		3
	合計		60

使用する機械 器具等	
備　　考	

科目の内容・細目シート

科目	接客業務実習	時間	30
到達水準	ホテル・レストランサービス技術の基礎を実践できる。 接客における基本的対応ができる。 レストランサービスの一連の流れを実践できる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
1)ホテル・レストランサービス技術の基礎	イ．挨拶、立ち方、歩き方 ロ．トレンチサービス ハ．プレートサービス ニ．ボトルサービス ホ．プラッターサービス ヘ．チューリンサービス ト．ドリンクについての知識 チ．コーヒーサービス リ．ナフキンの折り方 ヌ．ワインの抜栓の仕方 ル．チェアサービス ヲ．テーブルセッティング		10
2)接客における基本的対応	イ．宿泊予約電話対応 ロ．宿泊余沢電話対応～英語～ ハ．チェックイン～英語～ ニ．チェックアウト～英語～ ホ．クローク対応 ヘ．レストランオーダーテイク～モーニングサービス～ ト．レストランオーダーテイク～ランチサービス～		5
3)レストランサービスシミュレーション	イ．お出迎え＆チェアサービス ロ．オーダーテイク ハ．パンのサービス ニ．ポワソのサービス ホ．シルバーウェア差し替え ヘ．白ワインの抜栓＆サービス ト．テーブルバッシング チ．デザートプレートサービス		15
	合計		30
使用する機械器具等	グラス、トレンチ、皿、ボトル、シルバー、シェカー、メジャーカップ、バースプーン、ナフキン、ソムリエナイフ		
備　考			

資料１－３

使用教材リスト

訓練科名：観光サービス科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
かごしま検定	鹿児島商工会議所	地域観光資源、観光企画実習
英会話なるほどフレーズ100	アルク	接客業務に必要な語学
よくわかるWord2010 Excei2010 スキルアップ問題集操作マスター編	FOM出版	IT実務実習
Microsoft Word 2010 & Microsoft Excei 2010 スキルアップ問題集 ビジネス実践編	FOM出版	IT実務実習
ビジネスマナーとクレーム対応	オリジナル	接客業務
観光プランニングの基礎	オリジナル	観光業の基礎知識
旅館・ホテルサービスの概要	オリジナル	旅館・ホテルサービスの概要
キャリア形成	オリジナル	就職支援
観光のための初級英単語と用例 観光英検3級～2級対応	オリジナル	接客業務に必要な語学必要な語学
コミュニケーション	オリジナル	社会人基礎力
安全衛生概論	オリジナル	安全衛生

※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。

資料２-１

委託訓練モデルカリキュラム

訓練科名	販売スペシャリスト科	就職先の職務	販売職 営業職売 接客・事務職等
訓練期間	3か月		
訓練目標	① 接客や電話対応に必要なコミュニケーション能力を習得する。 ② 小売業において、接客、商品、色彩学、売り場管理等に関する専門知識を習得し、併せて簿記会計の基礎を習得し、売上経費等に関する係数感覚を身につける。 ③ 販売事務等の業務に必要なＯＡスキルに加えて、ＰＯＰ作成等の販売促進技術を習得する。 ④ 接客のための英語習得と商品包装技術を習得する。		
仕上がり像	観光立県を目指す鹿児島県の小売業店舗において、県内外はもとより、外国からの観光客に対して高いｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ能力による販売員として店舗営業と、ＯＡを活用した商品戦略、店舗運営ができる人材を目指す。		

訓練の内容		科目	科目の内容	時間
	学科	開校式・修了式	開校式（3H）・オリエンテーション（3H）・修了式（3H）	-
		安全衛生	安全衛生の必要性について	3
		経営の基礎	日本の小売業の構造と変化、小売業の類型、小売業の利益の種類、売買損益の計算、経営分析方法等、小売業・卸売業のポジショニング、小売業の法令、代金支払いと金銭の管理、商業簿記での仕訳、伝票の知識	30
		店舗経営	ストアオペレーション、マーチャンダイジング構成要素、ＰＯＳや電信発注システム	18
		店舗戦略	需要創造、市場環境変化要因、顧客満足、競合店との差別化策、マーケティングの知識と手法、顧客管理データによるマーケティング手法（ＦＳＰ）、販売促進策の特徴、売場づくりの基礎知識、接客マナー	12
		商品戦略	商品の定義と品質、商品分析(ターゲット等)、商品カテゴリー、品目ミックス、数値による在庫管理、適切な販売計画の策定、荷受・検品と補充の基礎、ディスプレー技法	18
		接客・販売能力	販売業務に求められる身だしなみ、接客技術、販売促進技術、クレームに対する対応、返品対応、売場の対人技能、一般常識、接客・販売実務技能	36
		色彩学基礎	色彩学基礎理論、トーンの概念、配色テクニック、色の様々な働き、パーソナルカラーシステム、カラー＆イメージスケール(ソフト＆ハード)、カラー＆イメージトレーニング(商品陳列、ファッション、インテリア、ディスプレイ)、色彩心理、流行色概論	18
		就職支援	キャリアガイダンスの6分野、社会人基礎力・自己分析（棚卸）、職業興味・職業観診断、新ジョブカード作成、ビジネスマナー、ビジネスコミュニケーション、就活DVD・履歴書・職務経歴書・面接の受け方、職業人講話・模擬面接説明、模擬面接、メンタルヘルス、成績考査に基づき評価シート発行	30
	実技	社会人基礎力	多様な人々とともに仕事を行っていく上で必要な基礎能力を育成する。（コミュニケーション力、協働力、職業意識の醸成、訓練の必要性、パソコン基礎力（Word,Excel）、SNS活用の技術取得を含む。）	60
		商品戦略	ＰＯＰによる販売促進技術、効果的なプライスカード作成、商品販売強化のポスター作成、販促ターゲット商品のプレゼンテーション	27
		接客・販売能力	さまざまな形の商品の包装技術、模擬販売演習、模擬接客演習	9
		接客外国語	販売職で必要な単語や文法、発音レッスン、スピーキング力とリスニング力、ビジネスエチケット等外国人接客業務に必要な英語力	108

訓練時間総合計	学科	165	実技	204	369
主要な機器設備 （参考）	パソコン一式、ＬＡＮシステム一式、プロジェクタ、プリンタ、ワープロソフト(Word)表計算ソフト(Excel)				

資料2－2

科目の内容・細目シート

科目	安全衛生	時間	3
到達水準	安全衛生の必要性、職場体験における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	訓練時間 実技
安全衛生の必要性について	イ．安全衛生へのアプローチ ロ．整理・整頓・清掃・清潔・しつけ(５Ｓ)の取り組み ハ．服装・保護具の重要性 ニ．ヒヤリ・ハット報告 ホ．危険予知(ＫＹ）活動の取組 ヘ．安全色・安全標識のルール ト．応急措置	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	経営の基礎	時間	30
到達水準	複式簿記のしくみを知っている。 簡単な帳票類の作成ができる。 小売業の役割を知っている 小売業の種類・法令を知っている		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
日本の小売業の構造と変化	イ．小売業の機能と役割 ロ．日本の小売業の構造と変化	1	
小売業の類型	イ．流通の3つの分野と機能 ロ．組織小売業の種類と役割 ハ．販売形態の種類と特徴 ニ．業種と業態の違い	1	
小売業の利益の種類	イ．売上取引・仕入取引の業務 ロ．値入高と粗利益の関係 ハ．値入率を使った利益計画達成のシミュレーション ニ．小売店経営における計数管理の必要性	1	
売買損益の計算	イ．損益分岐点 ロ．販売損益を計算する方法	2	
経営分析方法	イ．決算書作成までの流れ ロ．販売にもとめられる決算データ ハ．損益計算書での利益と費用	2	
小売業・卸売業のポジショニング	イ．小売業の基本的役割 ロ．商品別流通経路の基本知識 ハ．卸売業の定義・機能・形態 ニ．メーカーのチャネル政策の種類 ホ．流通系列化政策	1	
小売業の法令	イ．小売業の経営・事業全般に関する法規 ロ．販売活動に関する法規 ハ．商品に関する法規 ニ．販売促進に関する法規 ホ．消費者基本法と個人情報保護法 ヘ．環境基本法と各種リサイクル法	1	
代金支払いと金銭の管理	イ．給料の計算と支給 ロ．現預金や経費の管理 ハ．企業経営と金権尾重要性 ニ．代金支払方法の種類 ホ．金銭管理のポイント	3	
商業簿記での仕訳	イ．経理の仕事 基本の基本 ロ．簿記の基礎知識	12	
伝票の知識	イ．売上伝票・仕入伝票の記載方法と扱い方 ロ．入金伝票・出金伝票・振替伝票の記載方法と扱い方 ハ．領収書の記載方法と扱い方	6	
	合計	30	

使用する機械 器具等	プロジェクター、ホワイトボード、各伝票(売上伝票、仕入伝票、入金伝票、出金伝票、振替伝票)
備　　考	【引用元】商工会議所リテールマーケティング検定３級　採点項目による評価基準

科目の内容・細目シート

科目	店舗経営	時間	18
到達水準	顧客の購買心理やレジでの業務など理解できる。 マーチャンダイジングのポイントが理解できる。 ストアオペレーションが理解できる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
ストアオペレーション	イ．ストアオペレーションの重要性 ロ．開店準備の業務 ハ．売場チェックの基本知識	7	
マーチャンダイジング構成要素	イ．商品の分類 ロ．商品計画の基本知識 ハ．マーチャンダイジングの基本的な考え ニ．棚割りの基本知識 ホ．仕入計画の基本知識と仕入れ方法 ヘ．発注の基本知識	6	
ＰＯＳや電信発注システム	イ．ＥＯＳとＰＯＳシステム ロ．ＥＤＩとは	5	
	合計	18	
使用する機械器具等	プロジェクター、ホワイトボード		
備　　考	【引用元】商工会議所リテールマーケティング検定３級　採点項目による評価基準		

科目の内容・細目シート

科目	店舗戦略	時間	12
到達水準	マーケティングの基本が理解できる。 適切な売場案内ができる 顧客からの問い合せや相談に対して適切な対応ができる		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
需要創造	イ．価格設定方法 ロ．価格政策方法	1	
市場環境変化要因	イ．社会的要因 ロ．経済的要因 ハ．技術的要因	1	
顧客満足	イ．顧客満足とは ロ．顧客満足経営の基本 ハ．顧客管理の背景 ニ．顧客管理のねらい	1	
競合店との差別化策	イ．調査の目的 ロ．調査の進め方	1	
マーケティングの知識と手法	イ．小売業のマーケティング ロ．マーケティングポイント ハ．リージョナルプロモーションの特徴	2	
顧客管理データによるマーケティング手法（PSP）	イ．フリークエント・ショッパーズ・プログラムの基本知識 ロ．ＦＳＰの考え方	2	
販売促進策の特徴	イ．商品計画に基づく販売促進活動 ロ．販売促進策の種類と特徴	1	
売り場づくりの基礎知識	イ．売場の役割 ロ．売場の形態 ハ．手の開発の手順	2	
接客マナー	イ．接客の心構え ロ．接客用語 ハ．服装・身だしなみ	1	
	合計	12	

使用する機械 器具等	プロジェクター、ホワイトボード、ポイントカード各種類一式
備　　考	【引用元】商工会議所リテールマーケティング検定３級　採点項目による評価基準

科目の内容・細目シート

科目	商品戦略	時間	45
到達水準	製品の流通経路を知っている 顧客動向の調査・分析方法を知っている 入荷商品と伝票が一致しているかを確認することができる 定められた基準に基づいて商品陳列ができる ちらし、ＰＯＰ等の企画方法を知っている プライスカード・ＰＯＰの作成ができる プレゼンテーションができる プレゼンテーション資料の作成ができる		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
商品の定義と品質	イ．品質の定義 ロ．１次品質・２次品質・３次品質 ハ．商品コンセプト	2	
商品分析(ターゲット等)	イ．購買行動の分析 ロ．顧客ニーズへの対応	1	
商品カテゴリー	イ．商品の分類と細目	1	
品目ミックス	イ．商品構成の考え方 ロ．ライン・アイテム・チャネルの考え方 ハ．市場環境やニーズ	1	
数値による在庫管理	イ．在庫管理とは ロ．在庫管理の指標	3	
適切な販売計画の策定	イ．販売価格の立案 ロ．価格の設定要因と価格政策 ハ．売価設定の戦略と戦術	3	
荷受・検品と補充の基礎	イ．発注の基本知識 ロ．荷受け・検収の基礎知識 ハ．補充（リセット）の基本知識	3	
ディスプレー技法	イ．照明の分類や光源の種類と特徴 ロ．ディスプレイ効果を高める色彩の活用 ハ．陳列器具によるパターン ニ．販売方法によるパターン	4	
ＰＯＰによる販売促進技術	イ．ＰＯＰ広告の目的と作成演習		3
効果的なプライスカード作成	イ．プライスカードの役割と作成演習		3
ポスター作成	イ．ポスター効果の役割と作成演習		3
プレゼンテーション	イ．パワーポイント演習 イ．ターゲット商品のプレゼン資料作成と発表		18
	合計	18	27

使用する機械 器具等	パソコン、プロジェクター、ホワイトボード、プライスカード、POP、販促用ポスター
備　　考	【引用元】商工会議所リテールマーケティング検定３級　採点項目による評価基準

科目の内容・細目シート

科目	接客・販売能力	時間	45
到達水準	クレーム・トラブルへの迅速な対応・報告ができる クレーム・トラブルへの迅速な報告ができる 返品、値引き及び交換などの処理ができる 商品に応じた包装ができる 包装の種類を知っている		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
販売業務に求められる身だしなみ	イ．接遇者としての適切な服装の理解 ロ．明るさと誠実さと清潔感	3	
接客技術	イ．接遇者としての基本的な話し方の理解 ロ．良識を持った素直な態度 ハ．適切行動と協調性、忍耐力のある行動	3	
販売促進技術	イ．購買心理過程の8段階と購買行動の顧客心理 ロ．提示、説明の仕方の理解と実戦 ハ．接客販売技術と販売促進演習	6	
クレームに対する対応	イ．クレームの種類と対応方法 ロ．万引きの影響と近年の傾向、万引きの対策	3	
商品対応	イ．問題処理能力 ロ．返品の対応	3	
売り場の退陣技能	イ．売場の人間関係のあり方 ロ．人間関係とコミュニケーション ハ．相手に合わせたコミュニケーションと演習	6	
一般常識	イ．一般的なマナーの心得、サービススタッフの資質 ロ．社会常識の理解 ハ．時事問題の把握と理解	6	
接客販売実務技能	イ．接遇用語の理解と接遇者としてのマナーの心得 ロ．提示、説明の仕方の理解と実戦 ハ．対人心理の理解	6	
様々な商品の包装技術	イ．包装の目的と分類 ロ．包装の心構えと包装の基本形 ハ．紐のかけ方・リボンの作り方とかけ方 ニ．包装技術演習 ホ．和式進物や熨斗の扱い方		5
模擬販売演習	イ．ロールプレイによる販売接遇演習		2
模擬接客次週	イ．ロールプレイによる接客販売と問い合わせによる対応演習		2
	合計	36	9

使用する機械器具等	パソコン、プロジェクター、ホワイトボード、包装紙、テープ、はさみ、カッター、リボン、シール、熨斗の見本
備　　考	【引用元】商工会議所リテールマーケティング検定３級　採点項目による評価基準

科目の内容・細目シート

科目	色彩学基礎	時間	18
到達水準	配色の基本及び心理的効果・視覚効果を知っている 色彩学の基本を知っている パーソナルカラーシステム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	訓練時間 実技
色彩学基礎理論	．色の仕組み ．色を見る仕組み	1	
トーンの概念	．色相環 ．トーンシステム	1	
配色テクニック	．色相による配色調査 ．トーンによる配色調和	3	
色の様々な働き	．色の視覚的効果 ．セパレーションとアクセント ．グラデーションとレピテーション	3	
パーソナルカラーシステム	．パーソナルカラーシステム概論 ．パーソナルカラーチャート ．トーンの属性（トーン表による)	3	
カラー＆イメージスケール	．季節によるパーソナルカラーの違い ．パーソナルカラーの活用 ．書体のイメージスケール ．性格によるイメージ職の違い	2	
カラー＆イメージトレーニング	．色から自分を認識するワーク ．データベースイメージ調査（嗜好)	2	
色彩心理	．カラーコーディネートの基本 ．色の効果 ．カラーライゼーションの法則	1	
流行色概論	．流行色について ．ＪＡＦＣＡの提案カラー ．ＰＡＮＴＯＮＥ	2	
	合計	18	

使用する機械器具等	
備　　考	【引用元】（株）カラー集団トータリア　パーソナルカラーシステムによる評価基準

科目の内容・細目シート

科目	就職支援	時間	30
到達水準	仕事人生における自己目標の達成のため専門スキルを活かすヒューマンスキルを身に付ける。 社会人基礎力・ビジネスマナー・ビジネスコミュニケーションを体得する。 集合訓練の場を有効に活用してワークによるチームワークを図る。 ジョブカード作成により、仕事興味や職業観、強みの理解を深め、自己目標の設定を行う。 履歴書・職務経歴書の支援を通し、就職に結びつく書類作成ができる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
キャリアガイダンスの6分野	・自己分析（Iセンテンス、趣味嗜好、燃焼度分析）	3	
	・仕事経験の棚卸・職業興味適性診断	3	
	・職場体験談	3	
新ジョブカード作成	・ジョブカード作成支援ソフトの活用と説明	3	
ビジネスマナー	・仕事の基本(報連相)、発声練習、あいさつの重要	2	
	・電話対応の基本、名刺交換の基本、席次の基本	2	
ビジネスコミュニケーション	・ジョハリの窓、聴かない聴き方	1	
	・開かれた質問、閉ざされた質問		1
就職活動支援	・就職活動の全体像ＤＶＤ	2	
	・履歴書、職務経歴書の書き方説明		3
	・面接の受け方や模擬面接説明、模擬面接		3
職業人講話		3	
メンタルヘルス	・エゴグラム		1
	合計	22	8

使用する機械 器具等	
備　　考	

科目の内容・細目シート

科目	社会人基礎力	時間	60
到達水準	ワープロソフトの様々な機能を活用し、レイアウト構成にも配慮した文書が作成できる。 セルやワークシートの書式設定ができる。 数式や関数の適用ができる。 敬語、ビジネス・マナーなどに気をつけながらＴＰＯに即した適切な行動をとっている。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
コミュニケーション力	．コミュニケーションの必要性 ．自己主張と他者傾聴のグループワーク		1
訓練の必要性	．職業訓練参加による自己啓発及び目標の確認 ．訓練で習得したいことの目標記載		1
職業意識の醸成	．訓練を通して就職するための意識の向上		1
協働力	．協働・共同・協同の違い ．社会人における協働力とは何か？(グループワーク)		1
パソコン基礎	．パソコンの仕組みと構造 ．タイピング演習 ．文字の入力方法と変換方法 ．ワード基礎演習(文書作成、書式の設定、文書の印刷、文書の保存) ．ワード応用演習(編集機能、表の編集、ビジュアル文書作成) ．様々なビジネス文書作成 ．エクセル基礎演習(データ入力の基礎、ワークシートの編集、書式設定) ．エクセル応用演習(グラフ作成、関数の活用、データベース機能、データ集計) ．アプリケーション間のデータ活用		50
ＳＮＳ活用の技術所得	．インターネット基礎 ．電子メールの仕組み ．宛先、ＣＣ、ＢＣＣの活用 ．ネチケット		6
	合計		60

使用する機械 器具等	パソコン、プロジェクター、ホワイトボード、タイピングソフト
備　　考	【引用元】中央職業能力開発協会　コンピュータサービス技能評価試験エクセル部門 採点項目による評価基準

科目の内容・細目シート

科目	接客外国語	時間	108
到達水準	販売職で必要な英文や単語を理解できる。 外国語のリスニングとスピーキングができる。 外国人に対して接客業務をスムーズにできる。		

科目の内容	内容の細目	訓練時間 学科	訓練時間 実技
販売職で必要な単語や文法	．シーンに合わせた英語でのあいさつ文 ．日付・数字・順位などの数値の表し方 ．エレベーターの階数の数え方 ．反対語を覚えよう ．素材、図形、キッチン道具、クッキング、乗り物の単語		10
発音レッスン	．フォニックス(ネイティブな英語の発音と綴りの理解) ．英語の先生の発音による聞き取りテスト ．ＤＶＤなどで見る他国の英語の発音の違い ．発音によるマスゲーム		15
スピーキング力とリスニング力	．困っているお客様に対する接し方や話し方の文章 ．お客様に使い方の説明を行う文章 ．商品のお探し物を聞く文章 ．お客様に商品を進めてみる。 ．現金払いやカード払いの確認 ．それぞれのシチュエーションに応じたロールプレイング演習		30
ビジネスエチケット	．道を尋ねられた時に応えるワーク ．英語でのトラブル対応方法 ．クレームがあったときの受け答え方 ．病人への声掛け ．落とし物や忘れ物した時の対応方法 ．ホテルへのチェックインしたお客様への対応方法 ．それぞれのシチュエーションに応じたロールプレイング演習		30
外国人接客業務に必要な英語力	．セールス向上につながるフレーズ ．試着を希望するお客様へ進めるフレーズ ．商品をお勧めするフレーズ ．お取替えや返品があったときの対応フレーズ ．それぞれのシチュエーションに応じたロールプレイング演習		23
	合計		108
使用する機械器具等			
備　　考			

資料2－3

使用教材リスト

訓練科名：販売スペシャリスト科

教材名	出版社名	教材使用科目（分野）
30時間でマスター Word＆Excel2010	実教出版	社会人基礎力
1回で合格！ 販売士検定3級テキスト＆問題集	成美堂出版	店舗戦略 商品戦略 店舗経営
サービス接遇検定 受験ガイド3級　改訂版	早稲田教育出版	接客・販売能力
サービス接遇検定 実施問題集3級	早稲田教育出版	接客・販売能力
配色の手 パーソナルカラー編	㈱カラー集団 トータリア	色彩学基礎
経理の教科書1年生	新星出版	経営の基礎
安全衛生について	オリジナル	安全衛生
職務経歴書・履歴書・面接	オリジナル	就職支援
パソコン基礎・インターネット活用・電子メール	オリジナル	社会人基礎力
接客・販売で活用する英会話	オリジナル	接客外国語

※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。