7. 使用方法

■1人のP/Aにつき1冊使用

■入社時の初級から、中級、そして上級（トレーニーからＡクルーまで）に至るまで

■ 下記に示す４回について、本人のセルフチェックとトレーナーのチェックができるようになっています。

キャリアパスプランランク	チェックレベル
①トレーニー	雰囲気に慣れ、作業を覚える
②Cランク	正確に1人でできる
③Bランク	少し忙しい時間帯にできる
④Aランク	忙しい時間帯にできる

8. ｵﾍﾟﾚｰｼｮﾝ･ﾄﾚｰﾆﾝｸﾞ･ﾁｪｯｸﾘｽﾄ(O.T.C)の記入方法について

(1)チェック欄とレベル欄とは何か？

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト(O.T.C)】

ラウンド(売場のクレンリネス)

ﾗﾝｸ	ﾄﾚｰﾆｰ	Cﾗﾝｸ	Bﾗﾝｸ	Aﾗﾝｸ
基準	作業を覚える	一人でできる	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日付				
ﾄﾚｰﾅｰのｻｲﾝ				

店内一次の作業手順に従う

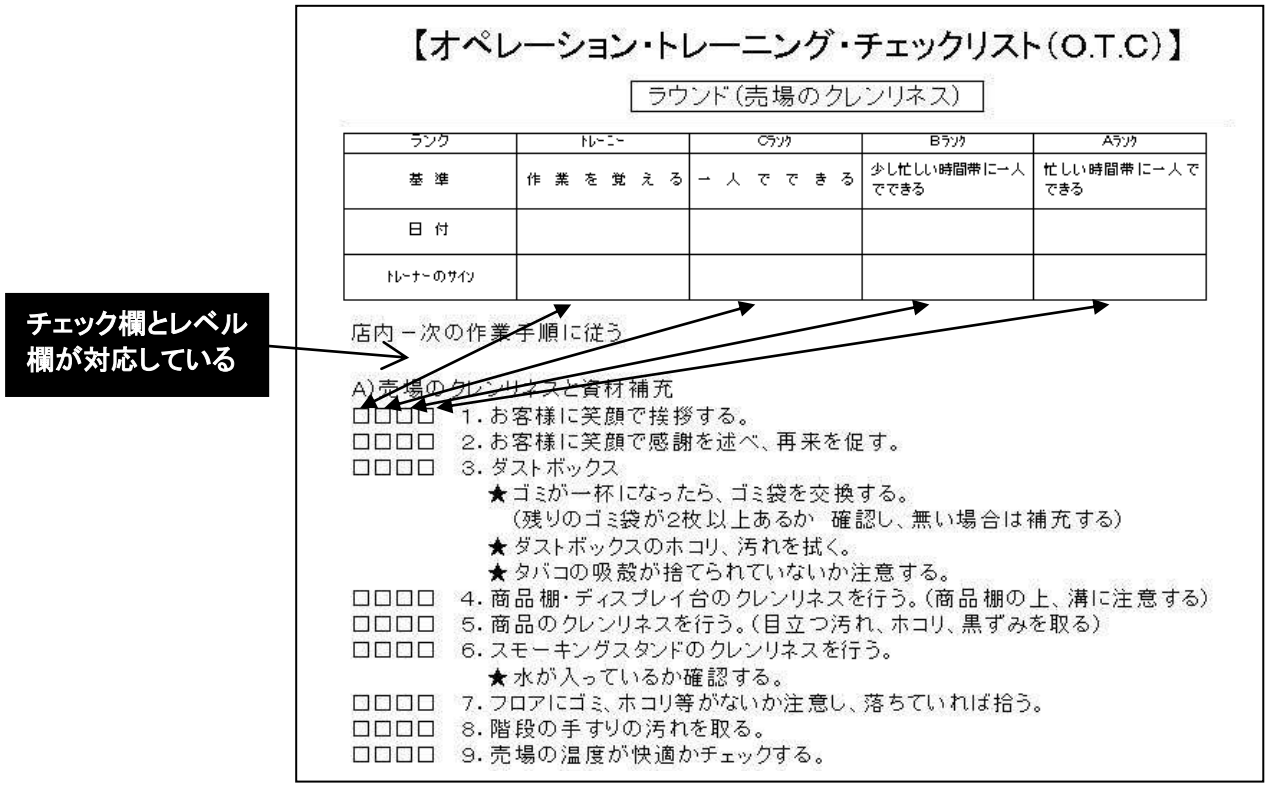
A)売場のクレンリネスと資材補充

□□□□ 1.お客様に笑顔で挨拶する。
□□□□ 2.お客様に笑顔で感謝を述べ、再来を促す。
□□□□ 3.ダストボックス
★ゴミが一杯になったら、ゴミ袋を交換する。
(残りのゴミ袋が2枚以上あるか 確認し、無い場合は補充する)
★ダストボックスのホコリ、汚れを拭く。
★タバコの吸殻が捨てられていないか注意する。
□□□□ 4.商品棚・ディスプレイ台のクレンリネスを行う。(商品棚の上、溝に注意する)
□□□□ 5.商品のクレンリネスを行う。(目立つ汚れ、ホコリ、黒ずみを取る)
□□□□ 6.スモーキングスタンドのクレンリネスを行う。
★水が入っているか確認する。
□□□□ 7.フロアにゴミ、ホコリ等がないか注意し、落ちていれば拾う。
□□□□ 8.階段の手すりの汚れを取る。
□□□□ 9.売場の温度が快適かチェックする。

レベル欄

チェック欄

(2)チェック欄とレベル欄の対応について



(3)レベル欄の意味

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト(O.T.C)】

ラウンド(売場のクレンリネス)

ランク	トレーニー	Cランク	Bランク	Aランク
基準	作業を覚える	一人でできる	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日付				
トレーナーのサイン				

店内一次の作業手順に従う

A)売場のクレンリネスと資材補充
□□□□　1.お客様に笑顔で挨拶する。
□□□□　2.お客様に笑顔で感謝を述べ、再来を促す。
□□□□　3.ダストボックス
★ゴミが一杯になったら、ゴミ袋を交換する。
(残りのゴミ袋が2枚以上あるか　確認し、無い場合は補充する)
★ダストボックスのホコリ、汚れを拭く。
★タバコの吸殻が捨てられていないか注意する。

①作業を覚えるとは……　実行する事柄や言葉、そして単語等に理解できないことをなくし、O.T.Cに書かれてある内容について覚えたことを意味します。

②一人でできるとは……　書かれてある内容通りに学習者が働ける時間帯の中で、忙しくない時間帯に一人でできることを意味します。

③少し忙しい時間帯にできる……　P/Aのトレーナーが、その人がピーク(忙しい)時間帯にO.T.Cの内容通りに実行できると判断すればOKということを理解します。ただし、トレーナーの基準とは、オペレーションの注意力やスピードと正確さについて判断しています。

④忙しい時間帯に一人でできる…　マネジャーがピーク(忙しい)時間帯にO.T.Cの内容がこなせると判断すればOKということを意味します。その基準とは、注意力、正確さ、ピークタイムのスピードと対応能力について判断します。

(4)チェック欄の記入方法

A)売場のクレンリネスと資材補充

□□□□　1.お客様に笑顔で挨拶する。
□□□□　2.お客様に笑顔で感謝を述べ、再来を促す。
□□□□　3.ダストボックス
★ゴミが一杯になったら、ゴミ袋を交換する。
(残りのゴミ袋が2枚以上あるか　確認し、無い場合は補充する)

① ○⊘□□

該当の項目について、覚えていれば左側の□欄に○印を記入する。
“確実に１人でできる”かどうかのチェック時にここの項目ができなかった場合は／印を記入。

② ○⊘⊠□

1回目のチェックではできなかったが、2回目のチェックでここの項目は実行できた。
2回チェックしたが、2回とも NG となった。

③ ○⊘⊠⊠

4回チャレンジして、3回 NG だったが4回目に OK がでた。

(5)レベル欄の記入方法

【オペレーション・トレーニング・チェックリスト(O.T.C)】

ラウンド(売場のクレンリネス)

ランク	トレーニー	Cランク	Bランク	Aランク
基準	作業を覚える	一人でできる	少し忙しい時間帯に一人でできる	忙しい時間帯に一人でできる
日付	2／15	3／1	4／10	5／24
トレーナーのサイン	岡田	岡田	岡田	二瓶

店内一次の作業手順に従う

A)売場のクレンリネスと資材補充
□□□□　1.お客様に笑顔で挨拶する。
□□□□　2.お客様に笑顔で感謝を述べ、再来を促す。
□□□□　3.ダストボックス
★ゴミが一杯になったら、ゴミ袋を交換する。
(残りのゴミ袋が2枚以上あるか　確認し、無い場合は補充する)
★ダストボックスのホコリ、汚れを拭く。
★タバコの吸殻が捨てられていないか注意する。

①作業を覚える……2／15にトレーナーの岡田さんがチェックし、雰囲気に慣れ、作業を覚えているので OK となった。

②一人でできる……3／1にトレーナーの岡田さんがチェックし、正確に一人でできるので OK となった。

③少し忙しい時間帯にできる……4／10にトレーナーの岡田さんがチェックし、少し忙しい時間にできていたので OK となった。

④忙しい時間帯に一人でできる……5／24に二瓶マネジャーがチェックし、忙しい時間帯にできていたので OK となった。