

職能要件書

等級	職層	階層の定義	Cスキル	HCスキル	部下育成スキル	Hスキル
G-8	管理職層	高度専門統率		会社の経営方針を、組織を使って正確に周知徹底すること、経営に必要な情報を収集することができる	会社の複数年にわたる経営計画を達成させるため、人材の状態を分析し、長期的展望から人材育成計画を作成し、配置転換教育を含めた総合人制度とリンクした育成ができる	
M-7		高度専門管理		最も適したコミュニケーションの方法を選択し効果的な意思疎通ができる 配下組織のコミュニケーションの問題点を発見し解決できる 概念と具体論を区分けし理解させることができる		
M-6		専門管理	顧客第一主義に基づき複数の店舗のノウハウや問題を類型化し、リスクを予測し回避する手だてを講じ、担当分野の施策にまとめ上げることができる 店舗における計画の妥当性を分析し統制と調整ができる 原因分析は本質に迫ることができる	発信された経営意志の浸透状況を確認し、障害があれば原因を探り改善ができる 情報の翻訳能力を有し、葛藤を超え伝え聞くことができ、配下のコミュニケーションの問題を解決できる		
M-5		高度専門業務判断と指導監督		会社の情報等を相手のレベルに合わせて理解させる事ができる。伝わったかどうかの確認ができ、その結果の把握ができる 対個人にあっては真意を伝え真意を確認し、意思疎通のミスを改善できる		部下の就業意識を把握し、高度な動機付けができる 部下の能力、気性特性のみならず家族構成等業務に必要な個人情報を得ることができる 自己の葛藤処理だけでなく 部下間の葛藤に介入し解決ができる 多面的な方法により定期的な個人面談を行っている 行動改善を促した後のフォローができる
S-4	監督職層	初級管理と専門的応用および指導		表面的な事だけではなく、真意を理解しようとする姿勢があり、上司部下とのコミュニケーションに漏れが無く正しく伝えることができる わかりやすい表現ができる	計画性を持った指導を手順に従い、複数の指導方法から選択して指導ができる	部下の能力、気性特性を把握できる 人事考課をするための個人行動を把握できる 軽度の動機付けができる 個人面談ができる 自己の葛藤処理ができる 店舗内におきた不正やごまかしに毅然とした行動ができる 褒めることと叱ることができる
S-3		熟練判断と初級指導		上司や先輩の発言を正しく理解し、積極的な発言と、適切な報告ができる 結果と理由とを分けて、順序立てて相手に理解させることができる	上司の概念的な指示に基づき、優先順位と状況に合わせた指導を基本指導方法に基づき指導ができる	中核スタッフとして、ムード作りができる 同僚先輩の悩みや心配事、体調等の異変に気がつき、相談に乗り、必要があれば上申ができる 上司の指示意見について異議のある場合は理由を主張し、上司の理由を聞くことができ、最終的には上司に従うことができる
J-2	一般職層	経験による判断業務	顧客第一主義にもとづき、何がお客さまに喜ばれるのかを考え行動し、また作業時間の短縮の工夫ができ、成果の確認と反省ができる	上司同僚の発言を理解し、自発的に疑問や問題を発言することができる	上司の詳細な指示に基づき、先輩の指導ができる	
J-1		単純反復業務	指示された内容の疑問を、質問等を行うことで解決することができる	上司の指示指導を聞き反復確認ができる。尋ねられれば自己の意志を伝えることができる	先輩が困っている時や失敗した時に、実際にやってみせる指導ができる	

テクニカルスキル		
カスタマースキル	オペレーションスキル	知識技能
経営方針、および顧客第一主義により会社の接客基準を定め、全社的な維持発展ができる		
	店舗の計画原案を作成し 承認された計画を達成できる 店舗で起こることの全ての対応ができる 遊技機については全体細部にわたる設計調整ができる 稼働・利益に有効な施策を展開実施上申ができ 計画を達成することができる 風適法の違法営業ができる	
		ホールコンピュータのデータ知識 データ異常の確認と解決知識 現金管理に関する知識 PC現金関連機器に関する知識 玉コイン還元システムに関する知識 セキュリティに関する知識 過去イベントの知識
苦情については顧客の真意を掴み 日常的な物についてはほとんどの解決ができる顧客の満足を目指すために 顧客に合わせた気配り行動と対応ができる 好感を得られる会話ができる		トラブル処理知識 入替の手順 島内電源および配線の知識 新台のゲーム性 接客基本以外の常識的な敬語 不良客の対応知識 一般的なゴト手口
経験や訓練によって身に付いた会社指定の方法により、苦情の処理ができる 常に笑顔を絶やさず自己の感情を抑制した接客ができる	経験により軽度の優先順位判断に基づき作業に工夫をした自発的なホール業務かカウンター業務のいずれかができる 上記判断に基づき美装 メンテナンスができる	遊技機の トラブル処理知識 店舗の遊技規則 マイクアナウンスの文言
単純な指定方法による接客姿勢・接客用語を駆使し 自らの行動で苦情を生じさせない程度の接客ができる	単純な繰り返し反復するホール業務かカウンター業務のいずれかがこなせる 上記に付随する美装 メンテナンスができる	接客の基本知識 日常の作業内容 遊技の仕方 遊技機のゲーム性 日常的に使う専門用語 鍵の取り扱い 日常的な遊技機島周りもしくはカウンター機器のメンテナンス知識 遊技機の基本的なトラブル改善知識 カウンター機器の基本的な取り扱い方法 業務ルール 景品知識