

評価基準書【事務員】

評価要素		評価着眼点
業績 評価 基準	仕事の品質・処理量	1 ミスやトラブルが無いように配慮し、正確に業務を遂行し、定められた期間内に業務を完遂できていたか 2 遂行した業務の量は十分でありかつ遂行した業務の質(出来映え、内容の充実度当)においても満足できるものであったか
	仕事の効率性	1 仕事にかかる時間の配分を考え、当初の期限を守ることができるように、常に早め早めに処理することができたか 2 担当業務について目先のことだけでなく先々までを考え、優先順位を理解し、手際よく仕事の組み合わせができていたか
	後輩の指導	1 後輩が仕事をやりやすいように、目的や手法についてわかりやすい指示を行ったか 2 後輩の能力・特性を把握し、後輩を効果的に動機づけ、部門の意欲喚起、能力開発・育成・指導をすることができたか。
能力 評価 基準	理解・判断力	1 業務における自己の役割、上位者の指示・命令を正確に理解し、要求に適うよう的確に業務を処理することができていたか 2 異例業務や新たな業務に対し、理解・習熟は早い、また、場合によっては上位者と相談しながら適切な対応ができたか
	表現力	1 自己の考え・意志等を口頭または文書でわかりやすく相手方に伝えることができたか。 2 外部からの問い合わせ等に対して、要領よく回答し、相手方に理解させ信頼を得ることができたか
	顧客対応力	1 電話対応や面談において、関係者と、感じのよい対応ができたか 2 協会に対する顧客満足度を高めようと、適切な行動を行ったか
	調整折衝能力	1 職員や、周囲のトラブルを放置せず、自己或いは所属組織の意志を相手につたえ、正確に理解させることができたか 2 相手の無理な言い分に対しても誠実に受け止め、様々な意見を調整して最良の結果を導く能力はあったか
	業務改善力	1 問題意識を持って、担当業務に望み、課題・改善点の発見に努めると共にその解決ができたか 2 担当業務の中で、具体的に創意工夫をし、業務効率を高めることができたか
	自己管理能力	1 上司の目が行き届かないところや状況に置かれても、自分を律する厳しさがあり、よい悪いの分別がついていたか 2 仕事や生活面で、自分の健康、時間を管理できる自律精神を持っていたか
情意 評価 基準	知識・技能の習得	1 担当業務に必要な専門的業務知識や規則類・関連法規等を習得し、業務遂行に有効活用ができていたか 2 所属組織の業務全般に関する相当程度の知識を有し、担当外業務についても問い合わせ等に対応し得たか
	法令遵守	1 法令を遵守しようという意識が高く、自ら仕事に関連する法令を守り、また守らせるよう働きかけていたか 2 生活面においても社会のルールを守っていく姿勢があったか
	対人・対社会マナー	1 会社の価値や知名度向上を目指す職員として、挨拶や社会マナーなどが適切に行えたか 2 人を優先したり、思いやりのある行動によって、社会人としての責任を自覚していたか
	規律ある行動と態度	1 就業規則等の、勤務について定められた諸規則を率先して守り、職場秩序向上に努めていたか。 2 上司の指示をよく守っていたか。職場マナーを守り、同僚や後輩の良き模範として行動していたか
	積極的行動と態度	1 現状に満足することなく、新たな業務や困難な課題に進んで取り組んでいたかより高度な課題に挑戦していたか 2 自己啓発に意欲的に取り組み、業務能力の向上に努めていたか
	責任感	1 自己の職責を完全に遂行しようと努力していたか。誤りや失敗に対し、責任を回避しようとする事はなかったか 2 困難や障害に対し、諦めることなく克服につとめていたか
	コミュニケーション	1 情報共有化に効果的な報告の実施を迅速に努め、上司や周囲との会話、報告、連絡、相談を積極的に行えたか。 2 自分の意見に固執せず、他人の意見に耳を傾けようという姿勢は見られたか
	自主的な整理・整頓	1 後片付け、書類や身の回り、共有部分の整理・整頓を自主的に行うことができたか、 2 足元のゴミを拾ったり、ファイル整理などの細かなところまで気を配り、気持ちのよい職場作りの意識があったか
	コスト意識	1 日常の業務の中でムダなところを改善したり、または再利用したりするなど、協会のコスト削減に対する意識を持っていたか 2 自ら進んでコスト削減のための代替案の提案や実行が行えたか
	協動的行動と態度	1 自分の利益や都合のみを考えず、職場全体のために協力し、職場での自分の立場や相手の立場を十分に考えて行動したか 2 異例業務や突発自体においても進んで協力し、働きやすい職場の人間関係づくりに努力していたか。
向上心、参加意識	1 自分の能力向上と会社の発展のために努力し、自分が不得意なことや困難なことにも意欲的に取り組んでいたか 2 自分の仕事を通じて組織の安定を意識し、情報収集や上司への提案など、「自身の事柄」という意識を持って取り組んだか	