

顧客担当の力量定義と評価方法 (品文-営規-営01-001 改1)

承認:顧客担当G長

	項目	力量の習得資料
業務知識	1 校正業務全般に関わる知識	「校正の意味とNKSの業務内容」のカタログ、「なるほどザ品質記録・QS等」の営業資料
	2 営業の進め方に関わる知識	営業6段階資料・営業支援システムの取り扱い
	3 校正仕様決定の為の知識	(機種別)NKS標準校正仕様書・個別校正仕様書

業務を遂行する力量は、

知識×遂行レベル×姿勢

総合評価の3要素の比率は、

知識
 遂行レベル : 70%(80%)
 姿勢 : 30%(20%)

経験年数3年で配分変更

	項目	力量の確認方法	評価ポイント	力量の評価基準
遂行レベル	1 校正業務に関する各資料の理解度と説明力	例題又はロールプレイ方式	10	評価基準 別表1参照
	2 営業の進め方に関する理解度と遂行レベル	例題又はロールプレイ方式	10	評価基準 別表2参照
	3 校正仕様の理解度と決定力	例題とロールプレイ方式 (必須機種優先)	20 ₁	評価基準 別表3参照
	4 目標売上付加価値額の達成レベル(半期毎)	半期売上付加価値実績 (担当者別)	30 ₂	実績付加価値額 > 目標付加価値額

	項目	力量の確認方法	評価ポイント	力量の確認資料
業務姿勢	1 半期新規開拓件数、売上付加価値額の達成率	新規顧客登録件数 基準 = 12件 / 半期	10 ₃	月度売上付加価値計画表
		新規売上付加価値額 基準 = 1,800千円 / 半期	10 ₄	
	2 校正仕様決定力の増加率(経験年数3年まで)	校正仕様決定力の件数が 当半期 > 30件	10 ₅	経験年数別評価基準 別表3参照

- 1: 校正仕様決定力の取得率を、経験年数3年以下は20P、経験年数3年超は25Pとし評価します。
- 2: 半期実績が担当者目標売上付加価値額達成(達成率100%)で30P(経験年数3年超は35P)とし、達成率が±1%につき評価ポイントを±1Pとします。(加減算)
- 3: 半期での新規顧客登録件数の基準を12件とし、基準件数達成(達成率100%)で10Pとし、達成率が±10%(1.2件)につき評価ポイントを±1Pとします。
- 4: 当半期の新規売上付加価値額が1,800千円(達成率100%)で10Pとし、達成率が±5%につき評価ポイントを±1Pとします。
- 5: 当半期の校正仕様決定力の必須取得件数が30件で10Pとし、取得件数が±3件につき評価ポイントを±1Pとします。但し、全必須機種を取得した場合は減算しない。また、この評価は経験年数3年以下の顧客担当者にのみ適用します。

*改1:(2004.5.21)業務姿勢1項目、基準の変更