

仕事のできる社員が増えれば、業績が上がる！あなたの会社の

コンピテンシーを作りましょう！

Q1. そもそもコンピテンシーとは？

「仕事のできる人」の行動を「超」がつくくらい具体的に表したものです。

「顕在能力」
＝「行動」



例) スーパー鮮魚店担当者の「専門知識の習得」
・魚の名称がわかる。アジ、サバ、イワシ等、100以上の名前が言える
・魚の産地の見分けができる。天然物と養殖物、近海物と輸入物の違いがわかる

潜在能力

例) ショールームアドバイザーの「親密性」
・子供にはしゃがんで目線を合わせて声をかけ、風船やおもちゃをあげる。
・2度目来店のお客様には「〇〇様」と必ず名前呼びかけている。



Q2. 作成の目的は？

- ①社員の行動の質を高める
- ②ノウハウ、コツの共有化を図る

業績が伸びる！



大好評

お客様に伝わる

行動が変わる

意識が変わる



Q3. なぜ業績が伸びるのか？

従来型のマニュアル

コンピテンシー

仕事のできる人 2割

仕事のできる人 2割

標準者 6割

標準者 6割

残り 2割

残り 2割

標準者に
スポット

出来る人に
スポット

「できる人」の行動を目標にして人は成長していきます。



いつか〇〇選手のように
なりたい！

〇〇選手の練習
方法を取り入れ
よう！



念願のプロ
野球選手
に！

Q4. コンピテンシーはどうやって作るのか？

ステップ1 選ぶ

CO1 親密性/ユーモア

BO1 行動志向

A01 冷静さ

感情に流されることがなく、落ち着いて物事に動じない

75枚のコンピテンシーカードから、仕事に大切だと思われるカードを個人で5枚（一般的）選びます。次いでグループで5枚に絞り、さらに全体で5枚に絞り込みます。

ステップ2 書く

最終的に選ばれた5つのコンピテンシーについて、それぞれ5つ（一般的）ずつ「超」がつくぐらい「具体的な行動」を全員が挙げていきます。

ステップ3 まとめる

皆が書いた中から、いいものをピックアップしてまとめあげます。

Q5. 作ったコンピテンシーをどう活用するのか？

これが仕事の
出来る人

皆が作ったコンピテンシーを小冊子にまとめ、全員に配布します。

冊子を毎日持ち歩き、日々内容を確認することで、コンピテンシーが次第に習慣化されていきます。習慣化されたら、新たなステップです。さらにもう一段上のコンピテンシーを目指していきます。コンピテンシーは運用していくことが重要です。町の経営相談所ではコンピテンシーの作成と共に、運用もしっかりサポートさせていただきます。

「社員の行動が変わり、来店客数が飛躍的に伸びた」（小売業）

「成績優秀な営業マンのノウハウが共有されたことで、業績アップにつながった」（商社）

「職員のモチベーションがアップし、離職率が低下した」（介護事業）

コンピテンシー作成・運用サポートは町の経営相談所におまかせください！

〒213-0005

川崎市高津区北見方2-6-22-629

町の経営相談所

代表 久保 大

☎044-400-1967

Email ; Kubo@machi-keiei.jp

