

マニキュアリスト業務評価シート

1. 業務評価シートの目的

業務評価シート導入の目的は、会社が目指す方向や求める人材をより明確にすることです。評価シートは会社からの評価についての不透明感を払しょくし、従業員自身のモチベーションアップへと繋げるためのツールです。

設定している評価項目は全て会社が社員に求める技術及び勤務姿勢です。具体的にどのくらいのレベルまで求められているのかを明示してあります。社員は何が評価され、どこを改善すればよいのかがわかるようになっており、自分自身が納得し、理解を深めながらスキルアップを目指すことができるように構成されています。

評価基準の項目は各段階の対象社員に対し習得を期待する内容であり、評価者からのフィードバックにより現状認識や自己理解を深めることが重要となります。

会社は評価を入社時から公表いたします。評価制度と人事制度を組み合わせ、評価の結果が給与や昇格に反映されるシステムの構築を目指しています。また社員に対して十分なフィードバックができる環境を整えて行く予定です。正しい評価を行うために評価者は一人ではなく複数人必要であり、社員の信頼を得られるよう評価する側への教育も行っていきます。

2. 業務評価シートの構成

業務シートは以下の内容で構成されています。

- ① 入社後1年未満の社員対象（新人育成）
- ② 入社後1年以上3年未満の社員対象（役職候補）
- ③ 入社3年以上の社員対象（店長・エリアマネージャー候補生）

3. 業務評価シートの使用方法

「学科科目」、「技術基準」に基づき、自己評価後、上司の評価の順で評価を行ってください。

また、上司は必要であれば「コメント」を記入してください。特に自己評価と上司の評価とが異なる場合は具体例を示すなど、なぜこの評価としたかを明確にフィードバックしてください。

評価はA,B,Cで行います。

A:到達水準を十分に上回った

B:到達水準に達した

C:到達水準に達しなかった

(評価は、試験結果等に基づき記載されます。)

業務評価シート① 対象 新人育成(入社後1年未満)

| | | | | | |
|----|--|------|--|-------|----------|
| 所属 | | フリガナ | | 入社年月日 | 20 年 月 日 |
| 役職 | | 氏名 | | 勤続年数 | 年 ヶ月 |

| | |
|------|----------|
| 面談日 | 20 年 月 日 |
| 次回予定 | 20 年 月 日 |

| | | | | | |
|-------|--|----|--|-----|----------|
| 評価者役職 | | 氏名 | | 評価日 | 20 年 月 日 |
| 評価者役職 | | 氏名 | | 評価日 | 20 年 月 日 |

| | | | | | |
|-------------|--|----|--|-----|----------|
| 本人へのフィードバック | | | | | |
| 評価者役職 | | 氏名 | | 評価日 | 20 年 月 日 |

業務目標

ネイルの基礎から理解を深め、確かな施術技術を身につける。同時に接客力、特にコミュニケーション、ホスピタリティなどあらゆる分野において必要な資質、職業倫理、コンプライアンスの知識をもつことが求められる。総合力のある職業人としてのネイリストを目指す。

普段の業務を言語化・可視化することで、自身に何が必要かという自己理解を深める。常にコスト意識を持ち、携わっている仕事において具体的に行動で示せるようになる。

知識・技能・技術に関する能力(知識・技能・技術に関する評価項目ごとに該当する欄に○を記載)

(1) 科目評価

| 学科 | 評価内容 | 自己評価 | 評価者評価 |
|---------|--------------------------------------|------|-------|
| ネイル基礎理論 | (1) ネイルの歴史について知っている | | |
| | (2) 爪の構造と歴史を知っている | | |
| | (3) 爪の異常及びその予防や対処法について知っている | | |
| | (4) 施術を行える爪、行えない爪を知っている | | |
| | (5) 爪と皮膚との関係について知っている | | |
| 衛生管理知識 | (1) 厚生労働省発布「ネイルサロンにおける衛生管理指針」を理解している | | |
| | (2) 感染症の種類とその予防方法を知っている | | |
| | (3) ネイルの施術と衛生管理との関連性及び重要性を知っている | | |
| | (4) 衛生的なテーブルセッティングを知っている | | |
| | (5) ネイル用品の正しい消毒方法を知っている | | |
| | (6) 正しい道具の使用法を知っている | | |
| | (7) 正しい手指消毒の方法を知っている | | |
| ネイル基本知識 | (1) ジェルネイルの特性を知っている | | |
| | (2) アクリルスカルプチュアネイルの特性を知っている | | |
| | (3) ネイル用品取扱いにおけるアレルギー対策を理解している | | |

| | | | |
|---------------|---|--|--|
| | (4) 使用する材料の適切な消毒方法を知っている | | |
| | (5) ネイル基本知識について確実な知識を持っている | | |
| | (6) ジェルネイル、アクリルスカルプチュアネイルの基本的な知識を知っている | | |
| | (7) 使用するメーカーの特性を理解し、メーカー推奨の正しい取扱いができる | | |
| サロン法務 基礎知識 | (1) コンプライアンスの意味、重要性を知っている | | |
| | (2) 職務上遵守すべき法令を知っている | | |
| | (3) 予防法務(将来的に法的紛争が生じる状況を想定し、トラブルを未然に防ぐために対策を講じておくこと)に関して知っている | | |
| | (4) トラブルの原因となる事項について理解し、それに対する対策を知っている | | |
| | (5) 顧客から必要な情報をきめ細やかに収集する方法を知っている | | |
| | (6) カウンセリングの目的を知っている | | |
| | (7) 問診票の記載方法を知っている | | |
| | (8) 基礎的な会計知識を知っている | | |
| 接客応対 知識 | (1) ネイルサロン実務の流れを知っている | | |
| | (2) 職場の上位者や同僚などに日常的な挨拶のやり方を知っている | | |
| | (3) 接遇に関する知識を知っている | | |
| | (4) 接遇時、訪問時の基本的なビジネスマナーを知っている | | |
| | (5) アサーティブ(相手を尊重しながら自分の意見を伝えるコミュニケーション)な表現の知識とその方法を知っている | | |
| | (6) お客様に対する話の聴き方、態度、質問の方法を知っている | | |
| 安全衛生 | (1) 健康の保持推進に関して知っている | | |
| | (2) ネイルサロンの就業・作業環境に関して知っている | | |

| 実技 | 評価内容 | 自己評価 | 評価者 評価 |
|---------------------------|--|----------------------------|-----------|
| ネイルケア 演習 | (1) ネイルケアが衛生的に手順通りにできる | | |
| | (2) エメリーボードの形状、素材、厚さ、グリッドに応じた使用、削り方ができる | | |
| | (3) フリーエッジの形を理解してファイリングすることができる | | |
| | (4) 正しい持ち方、当て方、力加減でファイリングすることができる | | |
| | (5) 正しい持ち方、角度や圧でプッシャーやニッパー等を使用しネイルケアができる | | |
| カラーリング 演習 | (1) ベースコート、カラーポリッシュ、トップコート等を基礎的な手順、方法で塗布することができる | | |
| | (2) 適切な方法でポリッシュをオフすることができる | | |
| | (3) 除光液などの取扱い、ポリッシュ類の適切な保管ができる | | |
| | (4) ポリッシュを利用した基礎的なアートをすることができる | | |
| スカルプチュア 演習 | (1) スカルプチュアネイルを基礎的な手順で行うことができる | | |
| | (2) 適量なミクスチュアを作成することができる | | |
| | (3) 必要な道具の特性を理解した施術を行うことができる | | |
| | (4) 正しくファイリングすることができる | | |
| | (6) 正しくオフをすることができる | | |
| | (7) 使用する材料を適切な方法で管理することができる | | |
| | ジェルネイル 基礎演習 | (1) ジェルネイルを基礎的な手順で行うことができる | |
| (2) ジェルを皮膚につけることなく塗布ができる | | | |
| (3) ジェルネイルのオフを正しく行うことができる | | | |
| ジェルネイル 応用演習 | (1) 爪の長さ出し技術であるチップオーバーレイにおいてグルーなど正しく使用し基礎的な手順で行うことができる | | |
| | (2) 爪の長さだし技術であるジェルエクステンションにおいて、ネイルフォームを正しく使用し基礎的な手順で美しく仕上げるることができる | | |
| ネイルアート 練習 | (1) ジェルネイルフレンチを美しく仕上げるることができる | | |
| | (2) ジェルネイルラメグラデーションを美しく仕上げるることができる | | |
| | (3) 小花柄アートを美しく仕上げるることができる | | |
| | (4) アート応用デザインを仕上げるることができる | | |
| | (5) テーマに沿ったネイルチップの制作ができる | | |
| | (6) グループで協調して作品を作りあげることができる | | |
| ハンドフット 演習 | (1) ハンドトリートメントを正しい手順で行うことができる | | |
| | (2) 角質除去を適切に行うことができる | | |
| | (3) ペディキュアを美しく仕上げるることができる | | |
| | (4) フットトリートメントを正しい手順で行うことができる | | |
| ジェルネイル 応用演習 | (1) 正しく素早くテーブルセッティングをすることができる | | |
| | (2) 衛生的な道具の取扱いができる | | |
| | (3) カラージェルを用いて適切に施術することができる | | |
| | (4) 指示・指摘された項目の改善に取り組むことができる | | |
| | (5) クリアジェルを用いて適切に施術することができる | | |

| | | | |
|---------------|---|--|--|
| ネイル総合 実習 | (1) ネイルケア、ファイリング、カラーリングを指定された時間以内に美しく仕上げることができる | | |
| | (2) アクリルスカルプチュアネイルを指定された時間以内に美しく仕上げることができる | | |
| | (3) ジェルネイルを指定された時間以内に美しく仕上げることができる | | |
| 受付対応実 技演習 | (1) 電話において顧客に正しい言葉づかいで対応することができる | | |
| | (2) 適切に顧客のお出迎え、荷物のお預かりをすることができる | | |
| | (3) 常に笑顔で対応することができる | | |
| | (4) 顧客のクレームにおいて、顧客の立場に立った対応をすることができる | | |
| | (5) 適切な手順、方法でお客様にお会計の処理をすることができる | | |
| ネイル実務 総合実習 | (1) 顧客に対して正しい言葉づかいで対応することができる | | |
| | (2) 今後に生かせるカルテの作成をすることができる | | |
| | (3) 顧客のニーズを把握し、わかりやすくメニューの提案をすることができる | | |
| | (4) 施術前及び施術後の説明をすることができる | | |
| | (5) 顧客のニーズに合った施術を適切な方法で行うことができる | | |
| | (6) 施術料金の説明を適切に行うことができる | | |
| | (7) 与えられたテーマに沿ったチップを作成することができる | | |
| | (8) ポリッシュ、ケア、ジェルネイル、アクリルネイルを正しい手順で施術することができる | | |
| | (9) 指摘された点を理解し、修正をすることができる | | |

(2) 評価者による記録

| | |
|------------|--|
| 評価者によるコメント | |
| 評価者によるコメント | |

業務評価シート② 入社後1年以上3年未満（役職候補）

| | | | | | |
|----|--|------|--|-------|----------|
| 所属 | | フリガナ | | 入社年月日 | 20 年 月 日 |
| 役職 | | 氏名 | | 勤続年数 | 年 ヶ月 |

| | |
|------|----------|
| 面談日 | 20 年 月 日 |
| 次回予定 | 20 年 月 日 |

| | | | | | |
|-------|--|----|--|-----|----------|
| 評価者役職 | | 氏名 | | 評価日 | 20 年 月 日 |
| 評価者役職 | | 氏名 | | 評価日 | 20 年 月 日 |

| | | | | | |
|-------------|--|----|--|-----|----------|
| 本人へのフィードバック | | | | | |
| 評価者役職 | | 氏名 | | 評価日 | 20 年 月 日 |

業務目標

入社1年目で設定された基礎技術及びマニキュアリストとしての総合的な能力に加え、安定した技術対応能力を持ち、部下の技能的成長を促せるだけのスキルを養う。

業務上の問題や課題を常に自身と組織の関係を含めて考え、積極的に問題解決に取り組み続けることができる。成果を上げるための取り組みや目標達成するための考え方を常に意識し、現場に即したケーススタディに取り組み、常に実践的なアプローチが起こせるように考えることができる人材を目指す。

●例として、成果を上げるための取り組みについて、下記のように戦略を立てる力を養う。

- ① 客数を伸ばすために、新規客の獲得数を高めるため何を行うか
- ② 既存客の定着のために何を行うか
- ③ 購買額をあげるために何を行うか

知識・技能・技術に関する能力(知識・技能・技術に関する評価項目ごとに該当する欄に○を記載)

(1)科目評価

| 評価する項目 | 評価内容 | 自己評価 | 評価者評価 |
|--------------------------------------|--|------|-------|
| 働く意識と取組 (自らの職業意識・勤労観を持ち職務に取り組む能力) | (1) 法令や職場のルール、慣行などを遵守している 出勤時間、約束時間などの定刻前に到着している | | |
| | (2) 上司・先輩などからの業務指示・命令の内容を理解して従っている | | |
| | (3) 仕事に対する自身の目的意識や思いを持って、取り組んでいる | | |
| | (4) お客様に納得・満足していただけるよう仕事に取り組んでいる | | |
| 責任感(社会の一員としての自覚を持って主体的に職務を遂行する能力) | (1) 一旦引き受けたことは途中で投げ出さずに、最後までやり遂げている また困難な場合でも、順序立てて上司や先輩や同僚に相談をしながら積極的に進めることを心がけている | | |
| | (2) 業務上、必要な手続や手間を省くことなく、決められた手順どおり仕事を進めている | | |
| | (1) 職場において、職務にふさわしい身だしなみを保っている | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| ビジネスマナー (円滑に職務を遂行するためにマナーの良い対応を行う能力) | (2) 職場の上位者や同僚などに対し、日常的な挨拶をきちんと行い、状況に応じて適切な敬語の使い分けをしている | | |
| | (3) お客様に対し、礼儀正しい対応(お辞儀、挨拶、言葉遣い)をしている | | |
| | (4) 接遇時、訪問時、来客時などに基本的なビジネスマナーを実践している | | |
| コミュニケーション(適切な自己表現・双方向の意思疎通を図る能力) | (1) 上司・先輩などの上位者に対し、正確に報告・連絡・相談ができるように実践し、自分の意見や主張を丁寧に、筋道を立てて相手に説明できる | | |
| | (2) 相手の心情に配慮し、適切な態度や言葉遣い、姿勢で依頼や折衝をしている | | |
| | (3) 組織の一員という自覚を持ち、上司・先輩・同僚など仕事上支障がないよう適切な関係を保っている | | |
| チームワーク (協調性を発揮して職務を遂行する能力) | (1) 余裕がある場合には、周囲の忙しそうなの仕事を積極的に手伝っている | | |
| | (2) 仲間と仕事や役割を分担して協同で取り組むことを心がけており、周囲の同僚の立場や状況を考えながら、協力して仕事を進めている | | |
| | (3) 職場の新人や下位者に対して業務指導や仕事のノウハウ提供をしている | | |
| チャレンジする意欲(行動力・実行力を発揮して職務を遂行する能力) | (1) 仕事を効率的に進められるように、作業の工夫や改善に取り組んでいる | | |
| | (2) 常に自身の可能性を探り、新しい仕事に挑戦するため、資格取得や自己啓発などに取り組んでいる | | |
| 考える力(向上心・探求心を持って課題を発見しながら職務を遂行する能力) | (1) 作業や依頼されたことに対して、完成までの見通しを立てて、計画的に取り組んでいる | | |
| | (2) 仕事について工夫や改善を行った内容を再度点検して、さらによいものになっている | | |
| | (3) 上手くいかない仕事に対しても、原因をつきとめ、再チャレンジしている | | |
| | (4) 不意の問題やトラブルが発生したときに、解決するための対応をとっている | | |
| ビジネス知識の習得 | (1) 政治経済動向や一般常識など、ビジネス会話の話題になりそうな基本事項の習得に取り組んでいる | | |
| | (2) 会社の事業領域や組織形態、組織構造について概要を理解している | | |
| | (3) 会社の経営理念や社是・社訓等の内容を理解し、可能な範囲で実践している | | |
| PCの基本操作 | (1) ソフトを用いて基本的な文書を的確に作成している | | |
| | (2) 電子メールの活用やインターネットを使った情報検索を支障なく行っている | | |
| 企業倫理とコンプライアンス | (1) 日常の職務行動において公私の区別をきちんとつけている | | |
| | (2) 業務上知りえた秘密や情報を正当な理由なく他に開示したり盗用したりしない | | |
| | (3) 担当職務の遂行において従うべき法令上の要請事項を理解し、必ずこれを守っている | | |
| 関係者との連携・関係構築 | (1) 周囲から質問や助力を求められた場合には快い態度で対応している | | |
| | (2) 担当職務と直接関係しない依頼であっても誠実に対応している | | |
| 成果の追求 | (1) 困難な状況に直面しても真摯かつ誠実な態度で仕事に取り組んでいる | | |
| | (2) 報告書など必要な提出物は期限内に怠りなく提出している | | |

| | | | |
|----------------------|---|--|--|
| 改善・効率化 | (1) 一度ミスした事項について、同じ間違いを繰り返さないよう注意している | | |
| | (2) 自分の裁量の範囲内で工夫しながら仕事を行い、何らかの改善を試みている | | |
| 顧客満足の推進 | (1) 挨拶を含めて明るい声と表情でお客様と接している | | |
| | (2) お客様から要望を受けた場合には速やかに行動に移している | | |
| | (3) 自分の接客態度が自社への信頼や満足を大きく左右することを理解し、細心の注意でお客様と接している | | |
| ネイル美容の社会的使命とサービス精神 | (1) 運営方針、部門方針を正しく理解し、これに沿って行動している | | |
| | (2) 定期的に来店されるお客様の顔や名前を積極的に覚え、笑顔で丁寧に対応するなどサービス業である自覚を持ち合わせている | | |
| | (3) お客様とコミュニケーションをとりながら、お客様の不満や要望等を察知している | | |
| 美容健康増進に関する知識の理解と取り組み | (1) 美容健康への関心の高まりなど、世の中のトレンド(美容健康・医療等に関する情報)を積極的に情報収集している | | |
| | (2) 美容健康産業従事者として、日頃から自分の健康管理を徹底している | | |
| 安全活動と施設・設備管理 | (1) サロン・スクールの安全規定や業務マニュアルを正しく理解し、遵守している | | |
| | (2) スタッフルーム・お客様との共用環境の清掃・点検など、施設の安全衛生管理に努めている | | |
| | (3) 救急法講習を受けるなど、非常時対応のための知識・技能の習得に主体的に取り組んでいる | | |
| | (4) ケガ、出血等の事故が発生した場合には、決められたルールに即して適切な一次対応を行っている | | |
| | (5) 日頃から施設内の状況に気を配り、問題点や改善すべき点を察知して上位者に報告している | | |
| | (6) お客様からいただいた安全管理に関するご指摘やご意見は必ず上位者に伝達している | | |
| 見学者対応・サービスの説明 | (1) 提供するサービス内容及びカリキュラム内容全体の概要を理解している | | |
| | (2) 来訪者・見学者の個人情報の取扱いに留意し、決められたルールに沿って対応をしている | | |
| | (3) 来訪者・見学者より質問を受けた場合は正確に回答し、即答できない質問については上位者に確認をしている | | |
| 現金・集金管理 | (1) レジ及び金庫の取扱方法、管理方法について理解している。 | | |
| | (2) 上位者の指示・助言を踏まえ、請求書や支払伝票などの起票及び管理を適切に行っている | | |
| | (3) 決められたルールに従い、ショップ販売、月会費の支払・精算、関連サービスの提供など、フロント業務で発生する現金管理を適正に行っている | | |
| ショップ販売 | (1) 店頭商品の陳列状況や取り揃え、在庫等を確認している | | |
| | (2) 取扱商品について、お客様の質問に適切に回答している | | |
| | (3) お客様に笑顔で接し、適宜セールストークも交えて適切な対応を行っている | | |
| 計画と準備 | (1) 全ての用品の状態を安全面から適切に管理し、不具合がないかを確認している | | |

| | | | |
|----------|--|--|--|
| | (2) 安全な環境を維持するための店舗独自の基準を考え適切に管理、実施していき る | | |
| 心掛けるべきこと | (1) 日頃から自分の興味のある分野以外の美容・ファッションなどエンターテイメント (人を楽しませ、心を魅了する者)に興味関心を持っている | | |
| | (2) 消費者の立場にたち、何が求められているのかを考える機会を持っている | | |
| | (3) 美容に関するマーケットリサーチを行い、トレンドを把握する機会を持っている | | |

| | |
|------------|--|
| 評価者によるコメント | |
| 評価者によるコメント | |

| | |
|---------|--|
| その他特記事項 | |
|---------|--|

業務評価シート③ 入社3年以上の社員対象（店長・マネージャー候補生）

| | | | | | |
|----|--|------|--|-------|----------|
| 所属 | | フリガナ | | 入社年月日 | 20 年 月 日 |
| 役職 | | 氏名 | | 勤続年数 | 年 ヶ月 |

| | |
|------|----------|
| 面談日 | 20 年 月 日 |
| 次回予定 | 20 年 月 日 |

| | | | | | |
|-------|--|----|--|-----|----------|
| 評価者役職 | | 氏名 | | 評価日 | 20 年 月 日 |
| 評価者役職 | | 氏名 | | 評価日 | 20 年 月 日 |

| | | | | | |
|-------------|--|----|--|-----|----------|
| 本人へのフィードバック | | | | | |
| 評価者役職 | | 氏名 | | 評価日 | 20 年 月 日 |

業務目標

入社3年以上に要求される、ネイルの高度な技術及びマニキュアリストとしての必要な資質、職業倫理、コンプライアンスの知識、構想力や実現力に加え、会社が組織として顧客及び社会に対し積極的に活動できるように支えることができる人材になることを目指す。

上記に留まらず常に自身の立場を客観視し、サービスの受け手である消費者（お客様）の視点で物事を捉え、顧客志向、接客対応、業務改善に焦点を当てた行動をとることができる人材であることが最終目標である。

(1) 科目評価

| 評価する項目 | 評価内容 | 自己評価 | 評価者評価 |
|--------------------------------|--|------|-------|
| 業務知識 試験 | 別途会社より、業務全般において定期的に必要な知識の習得ができているかを確認する試験を行い、それに合格することを求められる。試験は基礎的な内容で構成されており、慣れや省略などの業務的にマイナスになるものを徹底的に省くことが必要とされる。また、技術や知識を系統的に理解する能力を身につけるために実施される | | |
| 過去の業務 や研修経験 との総合的 な評価 | 研修や試験を行う中で、確実に目に見えるよう、成長度合いを可視化するための制度。試験や研修を受けることで現状に満足してしまわないよう、また改善を行う必要性を認識していない者に対し、会社が再度成長してもらうために、違う視点からアプローチをするために行われる評価 | | |

| | |
|------------|--|
| 評価者によるコメント | |
|------------|--|