

「ありがとう」と笑顔あふれるドコモショップ販売職

～ 高校新卒社員のキャリアパス（入社5年目まで）～

＜育成目標＞ お互いの「成長を喜び 楽しみ」、相手を「信頼し」、スタッフ・お客様から「信頼される」スタッフへ							
年次	1年目			2年目	3年目	4年目	5年目
	入社～1週間	～3ヶ月	～12ヶ月				
想定年齢	18歳～19歳			19歳～20歳	20歳～21歳	21歳～22歳	22歳～23歳
役割・担当	研修スタッフ		一般スタッフ		後輩育成 サポート担当	次世代リーダー	リーダー
業務レベル	挨拶	機種変更		新規契約	故障受付	フロアでのご案内・ お客様対応	スタッフ育成・ 上司の補佐
定期研修	毎月 集合研修			年1回 階層別研修			
テーマ別研修	経営理念を学ぶ研修	業務研修 (専任トレーナー・メンター制度)	コンプライアンス研修 (法令順守・ルール)	2年目社員研修	育成サポート研修	次世代リーダー研修	リーダー研修
	情報管理初級研修 (個人情報等の取扱い)	販売・接客研修	提案力強化研修	先輩スタッフ研修	テクノ担当者研修 (故障修理の知識)	フロア研修 (総合案内のスキル)	情報管理責任者研修
イメージ写真	 入社式（城山ホテル鹿児島）	 業務研修 (専任トレーナーがサポート)					
会社が 期待する 行動・スキル	「学ぶ」 ● 様々な業務やサービスを知る ● 上司等の力を借りて業務を遂行できる ● 機種変更を一人で受付できる ● 情報管理を理解し会社、店舗ルールを守って行動する			「実践・振り返り」 ● 業務やサービスを理解し実践できる ● 正確に、かつ独力で業務を遂行できる ● 故障受付を一人で対応できる ● 自身の目標に対して正確に振り返りができる		「できる・教える」 ● 後輩に店舗業務等を教えることができる ● 困難な事案も上司の助言を得て対応できる ● お客様に寄り添った対応ができる ● 目標達成に向けた改善行動がとれる	
	「考えを知る」 ● 社会人としての心構えを身につける ● チームの一員として責任ある言動をする			「自分自身への信頼」 ● 自分の考えを素直に話す ● 自分との約束を守る ● 誠実に、信念に従って正しい行動をする		「人間関係の信頼」 ● 相手を思いやり、他者を尊重する ● 仲間の良いところを見つけ褒めたたえる ● 困難な問題にも逃げずに真正面から取り組む	