

家電製品アドバイザー(AV情報家電)資格審査基準

期待する水準	内容	
	商品知識・取扱	CS・法規試験(共通)
<p>多種多様な家電製品について、消費者に対して、購入時の商品選択から購入後の使用方法・不具合解決・廃棄に到るまでのアドバイスを適切に行うために、次の商品知識・関連法規類の基礎知識・接客マナー等の能力を有すること。</p> <p>1.販売実務知識、接客マナー及びコミュニケーション力を有する。</p> <p>2.対象品目の基本動作原理・仕組み、上手な使い方、安全な使い方、禁止事項などに関する知識を有し、分かりやすく説明できる。</p> <p>3.据付、接続、セットアップ、調整等に関する技術知識並びに設置にまつわる業務知識を有し、適切なアドバイスができる。</p> <p>4.不具合発生時の一次対応力を有していること及び故障と間違われ易い事象について製品故障が使用方法の不適切かの切り分けができる。</p> <p>5.省エネに関する基本知識を有し、各製品の省エネ機能などの使用方法や効果的な節電方法などについて適切なアドバイスができる。</p> <p>6.電気安全に関する知識を有し、適切なアドバイスができる。</p> <p>7.「消費者保護」「製品安全」「省エネ・環境」等の関連法規に関する知識を有し、適切な運用ができる。</p> <p>8.家電関連技術や家電製品の先端動向など消費者が関心を寄せる時事的なテーマについて適切かつ分かりやすく説明できる。</p>	<p>1.デジタル信号</p> <ul style="list-style-type: none"> 音声と映像のデジタル化 圧縮技術など <p>2.テレビ放送</p> <ul style="list-style-type: none"> 各種デジタル放送 4K・8Kテレビ放送 ケーブルテレビ IPテレビ B-CASカード・コンテンツ権利保護 インターネット視聴サービスなど <p>3.テレビ受信機</p> <ul style="list-style-type: none"> 各種ディスプレイ 3Dテレビ 新世代テレビ(湾曲、5K)など <p>4.デジタルディスクレコーダー</p> <ul style="list-style-type: none"> BD/HDDレコーダー 外付けHDDレコーダー iVDR 記録用ディスク 各種著作権保護技術など <p>5.デジタルビデオカメラ</p> <ul style="list-style-type: none"> 記録方式 手ブレ補正技術 4Kビデオカメラ スローモーション撮影など <p>6.デジタルカメラ</p> <ul style="list-style-type: none"> レンズの基礎知識 カメラの構造と各種機能 記録用メモリーカード 画像ファイルとプリント規格 レンズスタイルカメラなど <p>7.AVシステム・オーディオ機器</p> <ul style="list-style-type: none"> ホームシアター プロジェクター システムステレオ ハイレゾオーディオ ラジオと放送電波 メモリーオーディオプレーヤー ヘッドホンなど <p>8.AV機器の接続・設定</p> <ul style="list-style-type: none"> 各種接続規格と端子、ケーブル テレビへの各種機器接続など <p>9.ナビゲーションシステム</p> <ul style="list-style-type: none"> ナビゲーションの種類と機能 VICSなど <p>10.パソコン</p> <ul style="list-style-type: none"> パソコンの仕組みと周辺機器 タブレット ウルトラブックなど <p>11.プリンター</p> <ul style="list-style-type: none"> 印刷用プリンター インクの種類と特徴 3Dプリンターなど <p>12.電話・ファクシミリ</p> <ul style="list-style-type: none"> 電話回線と家庭用電話機 ファクシミリ IP電話 携帯電話とスマートフォン ウェアラブル端末など <p>13.インターネット・AVネットワーク</p> <ul style="list-style-type: none"> インターネット接続方式 無線LAN PLC USB、IEEE1394およびBluetooth DLNA クラウドサービス NFCなど <p>14.電池</p> <ul style="list-style-type: none"> 一次電池と二次電池 太陽電池など <p>15.電源・スマートハウス</p> <ul style="list-style-type: none"> 家庭内電源と配線 ワイヤレス充電 スマートハウス(HEMS)など <p>16.防じん・防水</p> <ul style="list-style-type: none"> IPコード 各種保護等級など 	<p>1.CS総論</p> <ul style="list-style-type: none"> CSとは何か CSの視点とお客様からの評価 経営におけるCSの位置づけと実務への展開 デジタル時代のCS 高齢化時代のCS 地球環境保全への取り組みなど <p>2.礼儀・マナーの基本</p> <ul style="list-style-type: none"> お店における接客マナーの基本(対応・身だしなみ、言葉づかいなど) 家庭訪問時の基本マナーなど <p>3.販売前のCS</p> <ul style="list-style-type: none"> 販売前のCSの目的 お客様のニーズ把握とCS向上の取り組み お客様とのコミュニケーションなど <p>4.販売時のCS</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様の視点に立ったわかりやすい商品説明 お客様に安心・納得して購入していただくなど <p>5.販売後のCS</p> <ul style="list-style-type: none"> 使いはじめるまで(配達、設置・接続、取扱説明書、保証書など) 使用開始後のCSポイントなど <p>6.不具合発生時のCS</p> <ul style="list-style-type: none"> 迅速・親切な受付対応 お客様の立場にたった修理対応 サービスレベルの向上など <p>7.環境・省エネに関する法規</p> <ul style="list-style-type: none"> 循環型社会を形成するための法体系 資源有効利用促進法と3R 各種リサイクルの法規と取り組み(家電・小型家電・PC・電池) 省エネ法と省エネに関する表示規定 太陽光発電システム関連法規など <p>8.消費者とのコミュニケーションに際して留意すべき法規</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者基本法と消費者教育 取引に関する民法 特定商取引法 個人情報保護法など <p>9.独禁法および関連ルール</p> <ul style="list-style-type: none"> 独禁法 景品表示法 公正競争規約 大規模小売業告示など <p>10.製品安全に関連する法規</p> <ul style="list-style-type: none"> 製品を安全に使用するために留意すべき事項 電気用品安全法 消費生活用製品安全法 PL法 表示図記号など