

家電製品協会 認定センター

「一般財団法人家電製品協会は、01年から、『家電製品アドバイザー』『家電製品エンジニア』の認定試験を実施している。近年は家電業界以外に限らず他業種の受験者が増えるなど裾野が広がり、この14年間で有資格者は延べ14万人に上る。また昨年から高得点合格者「ゴールド」「プラチナ」のエグゼクティブ等級を付与し、資格全体のレベルアップを図っている。認定センターの森拓生センター長に話を聞いた。

「一面から続く」1科目700点満点で通常の資格付与基準は、正答率6割の1100点です。ただ、これだけ成熟しているとボーダーラインがやや甘いとも思われます。かといって試験そのものを難しくすると過去の受験者との公平性を欠くので、資格付与基準は変えずに、9割得点となる1800点に到達するエグゼクティブ等級を付与することにしました。AV情報家電、もしくは生活家電のどちらかで9割の得点を超えた方には高い等級です。

家電業界から異業種へ、受験のすそ野広がる

今、販売員の皆さんは競い合おうというエグゼクティブ等級を目指しているに聞いています。それによって、全体のレベルが上がると期待しています。そして、すでに認定を受けている有資格者の皆さんが、エグゼクティブ等級を目指してリトライしようという動きも出ています。当センターもエグゼクティブチャレンジとして受験料を半額にする制度を設けており、盛り上がりを見えています。

認定証も通常は白、ドレスですが、ゴールドやプラチナカラーを取り入れたデザインにして、接客時にお客様からもわかるようになっていきます。また、販売員同士でも同僚がエグゼクティブ等級の認定証を持ちながら接客している姿を見れば、大いに触発されることでしよう。いい意味でのライバル意識を醸成を期待しています。そして、最終的にはエグゼクティブ等級の方がマジョリティになってほしいと思っております。

「ネット販売への対抗意識が資格取得を後押し」もうひとつ、この資格が目ざされている背景として、販売店の皆さんがネット販売に対する危機感を感じていることが無縁ではないと思います。リアル店舗の良さをアピールして差別化できないのであれば、この資格が目ざされてい

「森拓生センター長」01年にスタート、資格保有者は延べ14万人に当認定センターでは、01年から『家電製品エンジニア』と『家電製品アドバイザー』の2つの資格を認定しています。以来13年の間に、家電メーカーはもとより電器店の販売員の方にも積極的に認定試験を受けていただき、資格保有者は延べ14万人となりました。

森拓生センター長



人間が直接向き合う仕事はますます重要になると思っています。人づくりというところも大事にしたいと思っています。私たちも全面的にバックアップしたいと思います。

「01年にスタート、資格保有者は延べ14万人に」当認定センターでは、01年から『家電製品エンジニア』と『家電製品アドバイザー』の2つの資格を認定しています。以来13年の間に、家電メーカーはもとより電器店の販売員の方にも積極的に認定試験を受けていただき、資格保有者は延べ14万人となりました。

「家電製品エンジニア」は、家電の設置・セットアップ、トラブル対応のプロフェッショナルのための資格です。修理資格はもとととは家電製品単体の修理のための資格であり、それにより製品を長期使用してもらうことが、販売店にとっても販売員の質をいかに高めていくかということが、ますます重要な時代になります。

「変化に対応できていくか」一方、家電製品アドバイザーは接客のプロフェッショナルです。店頭には非常に多くの商品が並び、それぞれが特長を持っています。消費者の生活に一番適した製品を選択し、アドバイザーすることが主な役割になります。冷蔵庫、洗濯機、掃除機、電子レンジ、キッチン、リビングの家電など細かい点も含めたアドバイザーが必要

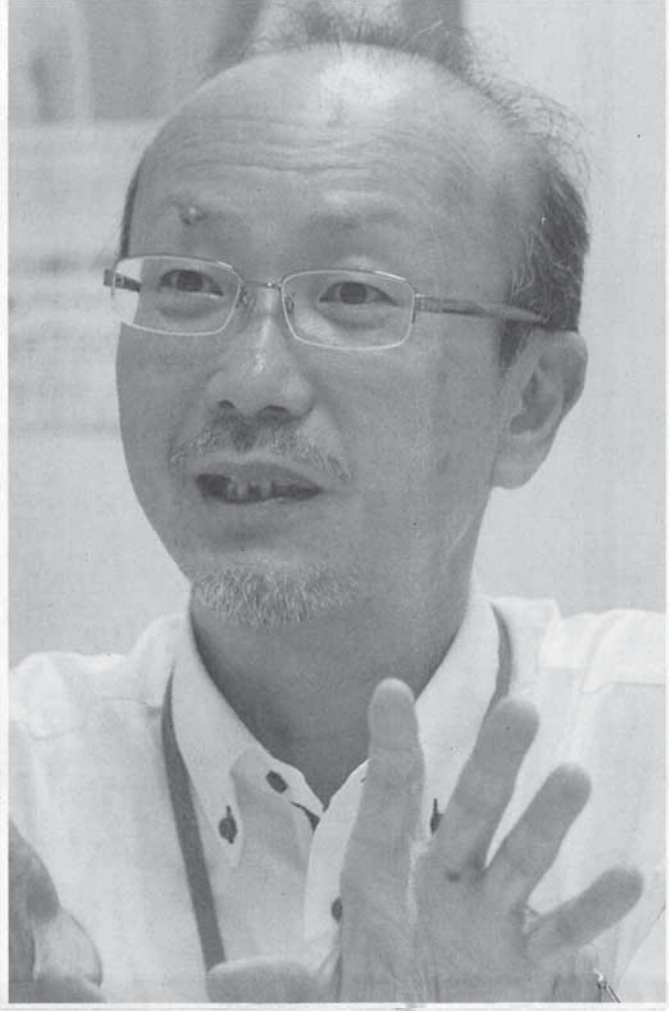
「有効期間は5年間です。現代は5年間でも長いと思うほどに変化が激しい時代です。資格取得後も勉強を継続されて、必要な知識レベルを保持されているか、時代の変化に対応できているかを5年ごとに審査します。このように、資格保持者はお客様のために有能である」ことを常に担保し続けている制度です。

「基本的にはベシッ的な学習を求めている」が狙いですが、同時に最先端の知識を追求していきます。例えば冷蔵庫を消費者に的確に説明しようとする、冷蔵庫が冷える原理から、冷凍サイクルや冷媒の性質を知る必要がある。その一方で、10年前とは環境負荷の問題があり、冷媒自体も変わっています。常に新しいものを参考書に盛り込んで、その知識を試験に出していきます。

「白物家電とひと口に言っても、製器性能は上がると同時に、最近では家庭用がコンパクトになりつつあります。太陽電池や蓄電池場台によってはEVとも連携しています。今後は、HEMSで電力を管理する時代がやってきます。消費者も新しいジャンルの生活家電製品に非常に興味を持っており、それに応えていかなければなりません。そういう視点も、生活家電の中に取り込んで勉強していただいています。

お客様のため有能であることを担保し続けている制度です

進化する環境、消費者のためためたゆまず勉強を



家電のプロフェッショナル 認定試験を実施

人と人が直接向き合う仕事はますます重要になる

資格取得後の学習支援もこの制度の特徴です。私たちは財団法人であり、試験や参考書で利益を上げることを目的としていません。最大の目的は業界で働く方のレベルアップ、そして最終的には消費者へのサービス向上が狙いです。したがって、教材をホームページ上で毎月配信し、資格取得後も常に新しい技術や製品を勉強していただけるようバックアップしています。

「だいており、販売店では、家電製品のアドバイザーを新入社員の人材研修、社員研修のカリキュラムに位置付けていただいています。量販店では人事制度とリンクさせているところもあり、総合アドバイザー資格の取得がフロアマネージャーの登用条件のひとつとな

「大手量販店の取得率は、販売員の6〜7割だと思いがすが、いすれにしても、業界での浸透度は高いと言っています」

「一方、メーカーでも設置転換のアドバイザーを、店頭に顔写真付きで掲示しているお店も増えています。当センターとしても、資格取得後の勉強を支援し、商品販売に関する知識を身に付ける研修カリキュラム

「現在では、受験者の裾野が広がっていき、消費者に向き合うためにはぜひ勉強していただきたいと考えています。制度的にも、資格取得後も勉強を支援し、商品販売に関する知識を身に付ける研修カリキュラムを提供しています。また、GM（全米家電販売協会）認定制度は非常に定着していると思います。そこで、制度そのものが成熟度に応じたレベルアップをしないといけないと考え、昨年9月にエグゼクティブ等級を導入しました。『一面に続く』

エグゼクティブ等級を導入 さらに上を目指す仕掛けを

「この制度は様々な活用がある。この制度は様々な活用がある。」

「この制度は様々な活用がある。この制度は様々な活用がある。」

「この制度は様々な活用がある。この制度は様々な活用がある。」

「この制度は様々な活用がある。この制度は様々な活用がある。」

「この制度は様々な活用がある。この制度は様々な活用がある。」