

家電製品アドバイザー(生活家電)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・廃棄に至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.エアコン ・冷房・暖房のしくみ ・負荷見積りと機種選定 ・省エネ対策 ・新冷媒の特性など</p> <p>2.空気清浄機 ・集じん性能と脱臭性能 ・PM2.5への対応など</p> <p>3.除湿機 ・コンプレッサー式とデシカント式の違い ・特定フロン・代替フロン・ノンフロンの違いなど</p> <p>4.加湿器 ・加湿器の種類としくみなど</p> <p>5.扇風機</p> <p>6.換気扇・浴室暖房換気扇 ・換気扇の種類と用途 ・換気の種類(第1種・第2種・第3種)と特徴など</p> <p>7.冷蔵庫 ・物質の三態と熱の移動 ・冷却方式と構造 ・温度帯と保存食品の関係 ・省エネ対策など</p> <p>8.電子ジャー・炊飯器 ・炊飯行程 ・おいしいご飯の炊き方など</p> <p>9.電子レンジ ・伝導加熱と誘電加熱の違い ・加熱の種類としくみ ・センサーと自動加熱など</p> <p>10.IHクッキングヒーター ・電磁誘導加熱の原理など</p> <p>11.ジャーポット・電気ケトル</p> <p>12.ホームペーカリー・ジュース</p> <p>13.洗濯機・洗濯乾燥機 ・洗濯機の種類としくみ ・水量・水流・洗濯時間の自動設定 ・乾燥方式の種類としくみなど</p> <p>14.掃除機 ・掃除機の種類としくみ ・紙パック式とサイクロン式の違い ・パワーブラシとターボブラシの違いなど</p> <p>15.ふとん乾燥機</p> <p>16.アイロン</p> <p>17.照明器具 ・各種ランプの省エネ性比較 ・LED照明の発光原理 ・LED照明の種類と特徴など</p> <p>18.エコキュート ・エコキュートシステムの種類 ・エコキュートシステムの給湯高さ ・据え付け上の注意・不良工事の事例など</p> <p>19.温水洗浄便座 ・貯湯式と瞬間式の違いなど</p> <p>20.火災報知器 ・検定制度 ・取り付け位置など</p> <p>21.太陽光発電システム ・発電の原理 ・住宅用発電システムの構成など</p> <p>22.スマートハウス ・スマートグリッド ・創エネ機器・蓄エネ機器・省エネ機器 ・ピークカットとピークシフト ・スマートメーターなど</p> <p>23.電源 ・電気の配電方式 ・分電盤の構成 ・電気料金の計算 ・家庭内の消費電力量など</p> <p>24.電池 ・一次電池・二次電池の種類と違い ・使用済み電池の廃棄方法など</p> <p>25.電気暖房器具 ・ドライヤー・電動歯ブラシ・シェーバー</p> <p>26.全項目 共通事項 ・トップランナー基準 ・省エネルギーラベリング制度 ・小売事業者表示制度 ・家電リサイクル法 ・長期使用製品安全表示制度・点検制度 ・消費生活用製品安全法 ・電気用品安全法など</p>	<p>1.CS総論 ・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> <p>2.礼儀・マナーの基本 ・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> <p>3.販売前のCS ・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> <p>4.販売時のCS ・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> <p>5.販売後のCS ・使いはじめまで(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> <p>6.不具合発生時のCS ・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> <p>7.環境・省エネに関する法規 ・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> <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 ・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> <p>9.独禁法および関連ルール ・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> <p>10.製品安全に関連する法規 ・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</p>