

家電製品アドバイザー(AV情報家電)資格審査基準

2021年3月改定

期待する水準	内容	
	AV情報家電 商品知識と取扱い	CS・法規(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><b>1.デジタル技術の基礎</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>音声と映像信号のデジタル化</li> <li>音声符号化方式と映像符号化方式など</li> </ul> <p><b>2.テレビ放送</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地上デジタル放送と衛星放送(4K・8K放送含む)</li> <li>ケーブルテレビとIPTV</li> <li>動画配信サービス</li> <li>リモート視聴など</li> </ul> <p><b>3.テレビ受信機</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>液晶ディスプレイと有機ELディスプレイ</li> <li>画質の要素(画素数、色域、コントラスト比、HDRなど)</li> <li>テレビのインテリジェント(高機能)化など</li> </ul> <p><b>4.デジタルディスクレコーダー</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>BD/HDDレコーダー(4Kチューナー内蔵含む)</li> <li>外付けUSB HDD</li> <li>Ultra HD Blu-ray規格</li> <li>各種記録用ディスク</li> <li>SeeQVault(シーキューボルト)など</li> </ul> <p><b>5.デジタルビデオカメラ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ビデオカメラの記録方式と規格(4Kビデオカメラ含む)</li> <li>手ブレ補正技術</li> <li>スローモーションやクイックモーションなどの付加機能</li> <li>ウェアラブルカメラとネットワークカメラなど</li> </ul> <p><b>6.デジタルカメラ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>デジタルカメラの構造と各種機能</li> <li>レンズと露出に関する基礎知識</li> <li>オートフォーカス機能</li> <li>各種記録用メモリーカード</li> <li>画像ファイルとプリント規格など</li> </ul> <p><b>7.ホームシアターとオーディオ機器</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ホームシアターと各種サラウンドシステム</li> <li>プロジェクター</li> <li>システムステレオ</li> <li>ポータブルオーディオプレーヤー</li> <li>ラジオと放送電波</li> <li>ヘッドホン</li> <li>ハイレゾオーディオ</li> <li>スマートスピーカー(AIスピーカー)など</li> </ul> <p><b>8.AV機器の接続・設定</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各種の接続規格、端子やケーブルなど</li> </ul> <p><b>9.ドライブレコーダーとナビゲーションシステム</b></p> <p><b>10.パソコン</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>パソコンの仕組みと周辺機器</li> <li>タブレットやウルトラブックなど</li> </ul> <p><b>11.プリンター</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>プリンターの方式(インクジェットプリンターなど)</li> <li>インクの種類と特徴</li> <li>各種印刷方法</li> <li>3Dプリンターなど</li> </ul> <p><b>12.電話</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電話回線と家庭用電話機</li> <li>ファクシミリ</li> <li>IP電話</li> <li>スマートフォンと各種機能、通信方式</li> <li>ウェアラブル端末など</li> </ul> <p><b>13.インターネット・AVネットワーク</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>インターネット接続(FTTH、ケーブルTVなど)と関連事項</li> <li>LAN(有線LAN、無線LANやPLOなど)</li> <li>DLNA</li> <li>USB、Bluetooth、NFCやLPWA</li> <li>クラウドサービスなど</li> </ul> <p><b>14.電池</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各種の一次電池と二次電池</li> <li>太陽電池など</li> </ul> <p><b>15.電源とスマートハウス</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>家庭内電源と配線</li> <li>ワイヤレス充電</li> <li>スマートハウス(HEMS)など</li> </ul> <p><b>16.防じん・防水</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>IPコード(保護特性記号)</li> <li>各種保護等級など</li> </ul>	<p><b>1.CS総論</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CSとは何か</li> <li>CSの視点とお客様からの評価</li> <li>経営におけるCSの位置づけと実務への展開</li> <li>CS向上のために各店・従業員が実践すべき基本事項</li> </ul> <p><b>2.現代社会のCS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル時代のCS</li> <li>高齢化時代のCS</li> <li>訪日外国人のお客様へのCS</li> </ul> <p><b>3.礼儀・マナーの基本</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「おもてなし」こそが差異化のポイント</li> <li>おもてなし接客とは</li> <li>お客様への対応の基本</li> <li>接客時の基本マナー</li> </ul> <p><b>4.販売におけるCSポイント</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>販売におけるCSポイント ～準備・接客・アフターフォロー～</li> </ul> <p><b>5.不具合発生時のCS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>迅速・親切な受付対応</li> <li>お客様の立場になった修理対応</li> <li>高い技術力と好印象を与えるマナー</li> </ul> <p><b>6.環境・省エネに関する法規</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地球環境保全への取り組み</li> <li>循環型社会を形成するための法体系</li> <li>資源有効利用促進法と3R</li> <li>リサイクルの取り組みと法規(家電・小型家電・PC・電池)</li> <li>エネルギーの使用の合理化等に関する法律(省エネ法)</li> <li>電気・電子機器の特定の化学物質の含有表示(J-Moss)</li> <li>太陽光発電システム関連法規など</li> </ul> <p><b>7.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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>消費者基本法と消費者教育</li> <li>改正民法(債権分野)</li> <li>特定商取引に関する法律(特定商取引法)</li> <li>消費税法</li> <li>個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)</li> <li>割賦販売法、携帯電話不正利用防止法</li> <li>家庭用品品質表示法</li> <li>JISマーク表示制度、Sマーク認証制度</li> </ul> <p><b>8.知的財産保護に関する法規</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>商標法</li> <li>著作権法</li> <li>不正競争防止法</li> </ul> <p><b>9.独占禁止法・景品表示法とそれらに関連するルール</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>独占禁止法</li> <li>大規模小売業告示</li> <li>家電ガイドライン、流通・取引慣行ガイドライン</li> <li>景品表示法</li> <li>家電業界の公正競争規約</li> </ul> <p><b>10.製品安全に関連する法規</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>製品を安全に使用するために留意すべき事項</li> <li>電気用品安全法</li> <li>消費生活用製品安全法</li> <li>製造物責任法(PL法)</li> <li>消防法</li> <li>電波法、航空法 など</li> <li>表示および図記号 など</li> </ul>