

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者層に『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。

森拓生センター長に聞く

「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130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えます。かと言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180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。A.V.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、盛り上がりを見せています。」

認定証も通常は白、コースですが、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、大いに刺激されることで、いい意味でのライバル意識を醸成する期待をしています。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います。

「これは、消費者はネットに流れてしまいう。それは販売員の魅力が重要だという声が多いようです。販売員の魅力とは、礼儀作法も含めたお客様への対応であり、商品知識丁寧な説明、きつとしたアドバイスを受けられることでしょうか。それがリアル店舗の良さです。この点をもう一度強化しよう、という気運が高まっています。買物をする方が増え、生漕ぎ客化できるお店の強みになります。地域密着型も、お店のファンを作ろうと、同じ方向に向かっていこうと思えます。(この項続く)

森拓生センター長

家電製品協会

Close-up

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

「変化に対応できているか」5年ごとに審査。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、アドバイス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、テレビ、パソコンのレイアウトと右開き、左開きの関係など細かい点も含めたアドバイスが必要になります。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。

基本的にはベシク的な学習を求めていることが狙いですが、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、最近では家丸ごとがコンセプトになりつつあります。太陽電池や蓄電池、場合によっては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。

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ため、資格保有者は延べ14万人となりました。家電修理資格の歴史は古く、正確な文献は残っていませんが、家電に関する修理資格は、昭和11年のラジオ相談所主任技術者検定から始まったとされています。資料が残っているところでは、昭和21年に通信省の電気通信技術者資格検定放送受信級、戦後はラジオ受信機修理技術者検定、さらにラジオからテレビ、そして幅広く家電製品全般へと修理技術者の資格が認定されてきました。

「人と人が直接向き合う仕事はますます重要になる。どんな仕事でも、お客様の満足を得るためには時代の流れや技術の変化に合ったものが常に身に付けておくことが不可欠です。また、そういう行動・習慣は、将来にわたる目的形成、社会人として成長していく上で必ずや武器になると思います。また、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。ネット社会で情報が氾濫しているからこそ、人間と

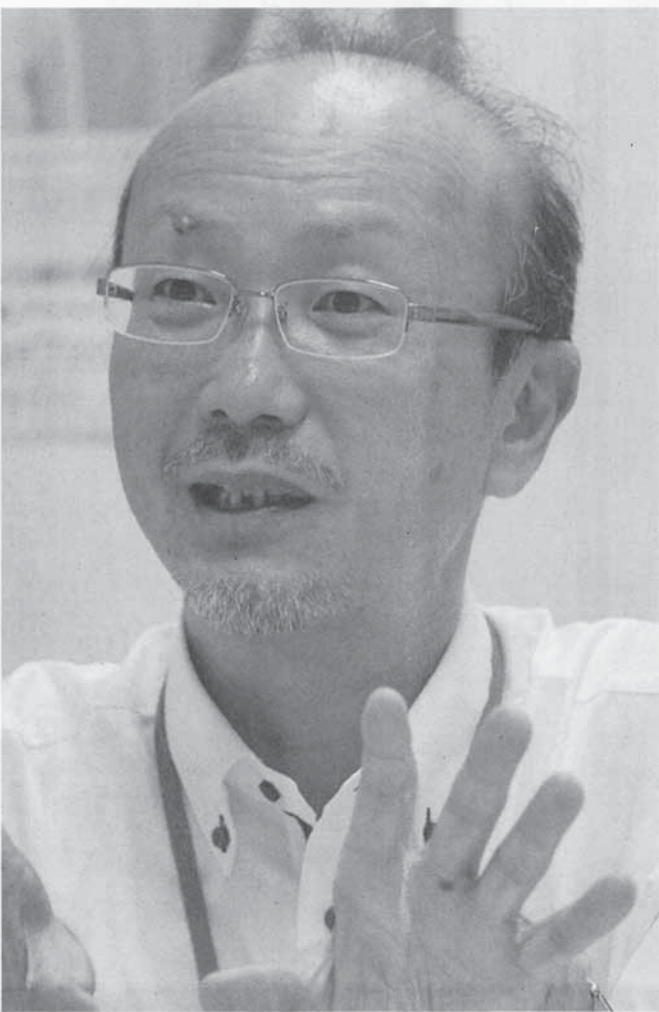
「家電製品エンジニア」は、家電の設置・セットアップ、トラブル対応のプロフェッショナルのための資格です。修理資格はもともと家電製品単体の修理のための資格であり、それにより製品を長期使用してもらうことを狙いとしていました。最近ではシステム・ネットワーク商品が急速に増えており、購入後も放送や通話機、様々なセッティングが求められるようになってきました。今後、H.E.M.S.への対応なども大きな仕事になってくるでしょう。このような様々なセットアップや、日々のトラブルシューティングが家電製品エンジニアの仕事です。

「変化に対応できているか」5年ごとに審査。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、アドバイス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、テレビ、パソコンのレイアウトと右開き、左開きの関係など細かい点も含めたアドバイスが必要になります。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。

基本的にはベシク的な学習を求めていることが狙いですが、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、最近では家丸ごとがコンセプトになりつつあります。太陽電池や蓄電池、場合によっては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。

進化する環境、消費者のためためめまず勉強を



家電のプロフェッショナル 認定試験を実施

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

人と人が直接向き合う仕事はますます重要になる

「認定試験の難易度は決して低くありません。パスすればある意味ステイタスにもなります。初回のチャレンジで合格される率は20%台、4~5人に1人です。皆さん、合格までには平均2回ほどを要しています。難しいと言われることもありますが、合格者を増やすために難易度を下げる考えは全くありません。もともとが国の国家資格ということもあり、試験問題は非常に厳正に作成されています。各回とも、有識者が集まった第三者委員会ですべての問題について丸一日かけて厳正、慎重に審査しています。

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々のレベルアップ、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。

「大手量販店の取得率は、販売員の6~7割だと思えますが、真付きで掲示しているお店もあれば、いすれにしても、業界での浸透度は高いと言っています。警告のポスターをせり売場にも掲示して下さいとお願いしている。身につける研修カリキュラムを、積極的に取り組んでいる。お店にとっては、消費者への良いPRにもなります。自店

「認定試験の難易度は決して低くありません。パスすればある意味ステイタスにもなります。初回のチャレンジで合格される率は20%台、4~5人に1人です。皆さん、合格までには平均2回ほどを要しています。難しいと言われることもありますが、合格者を増やすために難易度を下げる考えは全くありません。もともとが国の国家資格ということもあり、試験問題は非常に厳正に作成されています。各回とも、有識者が集まった第三者委員会ですべての問題について丸一日かけて厳正、慎重に審査しています。

エグゼクティブ等級を導入 さらに上を目指す仕掛けを

「家電業界から受験者の裾野を広げる。この制度は様々な活用いた

「お店のT.V.C.Mやチラシなど、お店にとっては、消費者への良いPRにもなります。自店

「認定試験の難易度は決して低くありません。パスすればある意味ステイタスにもなります。初回のチャレンジで合格される率は20%台、4~5人に1人です。皆さん、合格までには平均2回ほどを要しています。難しいと言われることもありますが、合格者を増やすために難易度を下げる考えは全くありません。もともとが国の国家資格ということもあり、試験問題は非常に厳正に作成されています。各回とも、有識者が集まった第三者委員会ですべての問題について丸一日かけて厳正、慎重に審査しています。