2019年12月16日付「電化新聞」より

家電製品協会　スマートマスター7000人を突破

一般財団法人家電製品協会認定センターでは、家電製品アドバイザー・エンジニアと、スマートマスターの資格認定制度を運用しており、年2回、春と秋に全国統一試験を実施している。家電製品アドバイザーは、家電の販売店等、店頭での接客には必須ともいえる資格として浸透しており、16年に導入されたスマートマスターも、スマート化する住まいと暮らしのスペシャリストを育てる資格として、多方面から注目を集めている。これら試験の受験者数は、13年との比較でほぼ倍増、7回連続で1万人を超えている。森拓生認定センター長は、「お客様が豊富な情報を持つようになり、モノからコトへの価値観の変化で、必要とされる知識も変化してきた。業界の垣根を超えて、どこがお客様の信頼を勝ち取るかという新しい競争が始まっている」と話す。時代のニーズに合わせて刷新を続ける認定制度について、森拓生センター長に話を聞いた。

パラダイムチェンジ

「新しい競争」へ

森拓生認定センター長

安心・快適な暮らしの基盤づくり、問題解決

■20年3月に第38回全国統一試験

家電製品協会認定センターでは、2020年3月に家電製品アドバイザー、家電製品エンジニア、およびスマートマスターの第38回全国統一試験を実施します。この12月1日から受験申請の受付も開始しました。

おかげさまで認定試験の受験者数は増加基調にあり、16年度以降は連続して年間2万人を超えています。昨年度は2万7300人で、5年前の13年度の1万3600人に対し、ほぼ倍増しています。これもご支援いただいている皆さまのおかげだと思っています。

消費税が5%から8%に増税した直前の14年3月試験は、駆け込み需要の対応などのために家電販売に携わる方の受験が大きく落ち込みましたので、この9月試験もその時と同様に落ち込むのではないかと危惧していましたが、1万2300人という多数の方に受験していただきました。消費税増税の影響を超える資格取得、あるいは学習に対する熱意があったということです。

これには、どんな背景があるのか。私なりにポイントを3つに整理してみました。

ひとつは、お客様が豊富な情報を持つようになり、販売員もありきたりの知識では対応できないようになってきたということです。

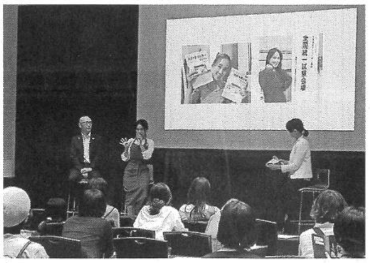
お客様は、購入したい商品などについて、インターネットでたいていのことは下調べして店頭にお越しになりますから、販売員はそこからさらに深く、幅の広いプラスアルファの知識を持って対応することが求められます。そのようなプレッシャーといいますか、販売員の皆さんが自ら勉強しようという意欲の表れが、受験動機になっていると思います。

2つ目は、よく言われることですが、モノからコトへの価値観の変化に伴う「必要な知識の変化」です。例えば、調理家電ではアプリでレシピをダウンロードして使い勝手を拡大するというのは、もうあたりまえのようになっています。ハードに加えてアプリケーションまで知らないと本当の意味の商品価値を説明できません。IoTやAIなどの新しい技術の台頭を背景として、新しい学習領域が広がっているということでしょう。

そして3つ目は、家電販売チャネルの多様化により、「新しい競争」が始まっているということです。以前はお客様が家電を購入するチャネルは家電を専門に扱う家電販売店がほとんどでしたが、販売チャネルが多様化して新しい競争が始まっています。そこで一番のポイントとなるのは、「どこがお客様の信頼を勝ち取るか」という事です。

すでに、電力会社やケーブルテレビ、さらには通信キャリアといった異業種の方々が、それぞれの顧客に対して、それぞれの事業の特徴を生かして家電販売に参画しています。そのような中で、お客様の信頼を勝ち取るための「人材競争」が始まっているのです。実際、この9月試験の受験者数を見ても、家電業界とそれ以外の業界の方の比率がまさに半々でした。通信キャリアや電力会社などからの受験者が増え、かつ、家電アドバイザー、エンジニア試験を非常に優秀な成績で合格された方に付与する「エグゼクティブ等級」もこれら新しい事業分野の方が増えています。

モノからコトへとよく言われますが、決してモノの価値が薄れたわけではありません。モノと呼ばれるのは製品あるいは商品単体が生み出す価値であり、一方のコトとは「いかに利用するか」ということでしょう。今や、IoTやAI、クラウドなどの新たな技術がモノの利用価値を拡大し、場合によってはこれまでになかった価値を生み出しており、そのことがパラダイムチェンジを引き起こしているのです。



月刊誌「サンキュ！」のセミナーでスマートマスターをアピール、左から森センター長、奈津子さん

■スマートマスターのミッションは、大きく分けて2つ

このように、暮らしがどんどん変化していくことに対応する資格制度が、まさに16年に導入したスマートマスターです。スマートマスターは、当初、「スマートハウスのプロ」という触れ込みでスタートしたものですから、住宅の専門家のための資格制度と誤解されることもありましたが、スマートマスターが対象とするのは、単なる「家」ではなく、ヒトの人生に様々な価値を提供する「暮らしの場」なのです。つまり、スマートマスターは「人々の暮らしに様々な価値を提供する（お手伝いする）専門家」なのです。

スマートマスターのミッションは、大きく分けて2つあります。

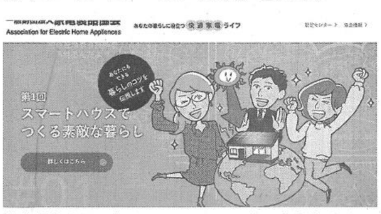
1つは、「安心・快適な暮らしの基盤づくり」というミッションです。たとえば、ひとつの目標は、現在、国を挙げて進めているZEH（ゼロ・エネルギー・ハウス）、省エネルギー住宅です。消費者から見ると「電気代のかからない家」づくりの推進です。また、自然エネルギーを活用した家づくりは、レジリエンスの観点からも重要であることが明らかになりました。

今年は自然災害により、全国の広い地域で長期間に及ぶ停電が発生したことは記憶に新しいところですが、これによって、改めて気付いたのが、発電と蓄電の手段を出来るだけ身近に置いておくことの重要性です。しかし一方で、太陽光発電と蓄電池をセットで導入されているユーザーの方でも、いざというときに、スムーズに電気を自家使用できないケースが多く見受けられたようです。

つまり、災害対応時の利便性が十分に普及していなかったということでしょう。こういったところを、機器のセットアップと共にきちっと消費者にお届けする知識とノウハウを持った方を増やしていかないといけません。

2つめのミッションは、「暮らしの問題解決」です。例えば、少子高齢化が進むわが国では、高齢者の老老介護や、独り暮らしのお年寄りの見守りといった問題が深刻になっています。これらの問題をサポートする技術の確立とサービスの普及が急務になっています。センシングの技術を活用して、家の中で人が活動していることを測定しながら、見守りをする側に情報を伝え、場合によっては緊急出動までセットしたサービスです。

人々の暮らしに様々な価値を提供するする専門家


一般財団法人家電製品協会
Association for Electric Home Appliences
あなたの暮らしに役立つ 快適家電ライフ
あなたにもできる 暮らしのコツを伝授します
第1回
スマートハウスで つくる素敵な暮らし
詳しくはこちら

消費者向けHPをリニューアル、コミック仕立てでスマートマスターについてわかりやすく解説している

こういう事が、まさにビジネスとして出来上がりつつあります。このように、社会の変化、さらには技術やサービスの変化の最先端の知識を保有することで、様々な問題を抱えて暮らす人々のご要望に応え、問題の解決策をご提供していく、ということがスマートマスターの基本ミッションのひとつと言えます。

■消費者の幸せ・利益につながるものであるために

今年9月の試験で、スマートマスターの資格をお持ちの方が7000人を超えました。そして、スマートマスターに会って相談できるお店やオフィスの数は、全都道府県、計1076箇所にまで拡大しています。これらの情報は、家電製品協会認定センターのホームページで検索していただけるようになっていますので、ぜひご活用いただければと思います。

スマートマスターが、今後とも、時代の先端を追いかけ、関連業界の皆さまのお役に立ち、ひいては消費者の幸せ・利益につながるものであるためには、なんといっても学習内容（カリキュラム）が信頼できるものでなければなりません。そのあたりは、関係者の総力を挙げて取り組んでいく所存です。

そういう観点では、この9月からは、ZEHロードマップフォローアップ委員会の委員長を務めておられる秋元孝之芝浦工業大学教授にスマートマスターの監修者としてご参画いただきました。従来より、VPPを含む先進グリッド分野は早稲田大学の林泰弘教授、HEMSやスマートライフ分野は神奈川工科大学の一色正男教授がご担当いただいており、秋元先生のご参加により、監修体制はさらに盤石なものになっています。スマートマスターの資格取得を目指す皆さまには、安心して学習していただけるものと自負しております。

また、同時に、スマートマスターの存在と役割を消費者の方々に知っていただこうと様々なプロモーション活動も進めています。最近では、子育て世代に人気のベネッセの月刊誌「サンキュ！」さん主催の「サンキュ!見つける変わるわたしの暮らしセミナー2019」というイベントに参加してスマートマスターを紹介しました。

去る9月19日に開催されたこのイベントは、ベネッセさんから招待を受けたインスタグラマー（インフルエンサー）100名を対象としたもので、私たちはスマートマスターアンバサダーの奈津子さんにもご協力いただいて、スマートハウスの必要性と利便性、そしてスマートマスターの役割と期待などについて紹介しました。

この日の内容は、参加者によりインスタグラムによって一気に拡散されました。さらに、私共、認定センターのホームページに、漫画などを使って、わたくし共の活動内容や暮らしに役立つ情報などを紹介する消費者の皆さまを対象とするページを新設しました。前述したご家庭の皆さまとのコミュニケーションの受け皿として、順次、拡張していきたいと考えています。

私たちは、常に、「今、お客さまにどんな商品を、どんなサービスを、提供しなければならないか」をビジネスの最前線で働いておられる方々と共に考え、少しでもビジネスのお役に立てるように行動しています。ひいてはそれが、消費者の皆さまに対するサービス向上や利益として還元されるからです。具体的には、学習用テキストは毎年、内容を見直し、定期的に発刊しています（スマートマスターのテキストは毎年4月、アドバイザー、エンジニアは12月）。ここ5年では、平均すると毎年、3割程度の内容が刷新されています。「3年ですべての内容が変わる」といった感覚でしょうか。

つまり、常に最新の知識を身につける努力をしているということです。また、同様の主旨で、資格を取得された（保有している）方々に対する日々の学習支援を制度化しています。認定センターのホームページ上に「マイスタディ講座」を設け、毎月の新しい商品や技術を学習でき、さらには最近出題された試験問題を体験できるコーナーなどがあります。資格を取得されたのち、次の資格更新までの5年間について、私たちは支援を継続します。そのようにして、お互いの信頼関係を高めつつ、家電関連事業に携わる「人材」という事業基盤をさらに確固たるものにしたいと願っています。