

倍増した家製協資格制度の受験者数

第25回 (13年9月)	第26回 (14年3月)	第31回 (16年9月)	第32回 (17年3月)	第33回 (17年9月)	第34回 (18年3月)	第35回 (18年9月)	第36回 (19年3月)
7,329	6,278	13,940	12,433	10,733	13,007	14,161	13,102
13,607		26,373		23,740		27,263	

(単位: 延べ人数) *スマートマスター導入→ (出所: 家製協認定センター)

家製協認定資格制度

受験者、5年前の2倍

顧客の信頼獲得へ知識が必須

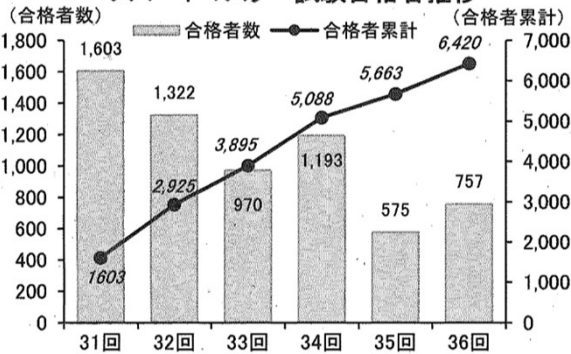


森 センター長

■倍増した受験者数
家電製品協会の認定センターが企画運営している資格制度である。家電製品アドバイザー、家電製品エンジニア、16年9月からスタートした「スマートマスター」の受験者数が増加し続けている。
試験は、3月と9月に全国主要都市で行われる。表は、13年度と直近3年間の受験者数をまとめたもの

で、5年前に比べてほぼ倍増している。
■家電製品のパラダイムシフトが要因
その背景を、森拓生認定センター長は「情報を調べ立ててくる来店客をしのぐ知識を持たないと、客からの信頼が得られない時代になっていく」と指摘する。
さらに「IoTやAIの台頭で、家電製品がクラウドとつながって情報を得たり、自律的に判断したり、製品同士が連携するなどパラダイムが変化している。客の要望も「モノ」から「コト」へとシフトしており、製品知識だけでは足りない」と話す。

スマートマスター試験合格者推移



(出所: 家製協認定センター)

■業界ポータルレス化で他業種からの参入も
「家電関連業界のポータルレス化も、受験者数増加の要因になっている」と森センター長。「住宅、住設、電力・ガスなどのエネルギー、放送・通信、さらには医療・介護、警備な

■通信業界の合格者急増
家電製品アドバイザー/エンジニア資格の上をいく「エグゼクティブ等級」という制度もある。「プロ中のプロ」と呼ばれる資格には医療・介護、警備な

ど、暮らし全般のサービス業界からの受験者が増えている」と明かす。

■通信機能はほとんどの家電品に必須。当然、通信キャリアと契約し、通信環境を整えた上で使用することになる。
家電量販店の各売り場にはキャリアの出向社員が配置され、客に対応している姿が目立つ。
あらゆる家電製品に精通していなければ、サービス対応はできない。そのため通信キャリア各社は家電の「プロ中のプロ」育成に社を挙げて取り組んでいる。

■スマートマスターも急増している
グラフは「スマートマスター」の試験合格者の推移。スマートハウスに関連する、全てのジャンルの知識を有する人材育成が目的で、これまでに6420人が資格を取得した。
図は、認定センター資格の位置付け。家電業界外からも注目されている。

