家電製品協会 認定センター

バイリンガル"スマートマスター"育成が使命

"プロ中のプロ"合格者増える 人の暮らしをサポート

家電製品協会の認定センター（森拓生センター長）は、業界の基盤となる人材育成を目指して01年度に始めた資格制度「家電製品アドバイザー」と「家電製品エンジニア」、16年度に始めたスマートハウス普及促進人材育成が目的の「スマートマスター」資格の企画運営を行っている。全国統一認定試験は3月と9月に実施。近年の業界ボーダーレス化で、家電業界を取り巻く関連産業からの受験者も増加し、受験者数は13年度の倍に増えた。

森　センター長

◆取得意欲旺盛。業界ボーダーレス化も追い風

17年度に実施された第33回と第34回の全国統一認定試験の受験者数は2万3740人。18年度の第35回と第36回の受験者数は2万7263人。19年度の第37回の受験者数は1万2300人で1万人超が3・5年続いている（第1表）。

森センター長は増加要因を「ありきたりの知識では消費者の信頼を得ることが難しい時代になった。IoTやAI（人工知能）の台頭による家電製品のパラダイムが変化しつつあり"モノ"から"コト"へのシフトが進んでいる。関連業界のボーダーレス化も追い風で、家電はもとより住宅、住設、電力・ガス、放送・通信などの事業者が、暮らしのサポート役としての信頼を得ようと競い合っている」と分析。

また「資格取得の意欲は旺盛。ネット情報などで消費者の商品知識は高まり、それを上回る知見が販売従事者に求められ、各製品の技術的特徴や背景、原理を知り、適切なアドバイスができる知的応用力が販売第一線で必須能力となったため」と見ており「プロ中のプロの"エグゼクティブ等級"を目指す人材も目立つ」という。

第1表　1年あたりの「受験者2万人超」の状態が定着

2013年度			2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
第25回（13/9月）	第26回（14/3月）	ほぼ倍増	第31回（16/9月）	第32回（17/3月）	第33回（17/9月）	第34回（18/3月）	第35回（18/9月）	第36回（19/3月）	第37回（19/9月）	第38回（20/3月）
7,300	6,300		13,900	12,400	10,700	13,000	14,200	13100	12,300	?
13,600			26,300		23,700		27300		?	

＊スマートマスター導入→

アドバイザーは、家電の販売・営業系業務と接客のプロを育成する資格で、約8万人の有資格者がおり、直近3年間の平均合格者数は約6千人。

アドバイザーでは①の「商品知識・取扱（資格区分ごとに別内容）」と、②の「CS・関連法規（両資格区分共通）」の試験科目がある。

エンジニアは、家電の設置・セットアップやトラブル対応のプロを育成する資格で、現在約3万人の有資格者がおり、直近3年間の平均合格者数は約400人。

エンジニアでは①基礎技術②応用技術の資格区分ごとに別内容の試験科目がある。

アドバイザー、エンジニアで2資格区分合格者は総合資格獲得となる。合格基準に達した科目は「科目合格」となり、その後2回の試験では免除される。

学習内容は、技術や取扱製品の進化、生活環境の変化に合わせ毎年更新されている。

森センター長は「アドバイザーの受験者の目的が、資格を持つことからトッププロになる自己挑戦の場に変化した。購買行動もあの店で買うから、あの人から買うに変化した。家電販売チャネルの多様化競争も激しくなっている。エンジニア受験者については、修理は基板交換で済むが、エンジニアでなければ解決できないワンストップの対応能力を身につけることが課題。激しい環境変化が受験者の学習意欲を高めている」と分析している。

現在、3月期の受験申請募集中で、申し込み締め切りは1月27日。

◆「家電製品アドバイザー」「家電製品エンジニア」の概要

第2表は家電製品アドバイザー／エンジニアの資格体系。「AV情報家電」「生活家電」の2資格区分がある。

エグゼクティブ等級の認定証。200点満点でアドバイザー180点以上、エンジニアは170点以上が合格ライン

第2表　家電製品アドバイザー資格と同エンジニア資格の内容

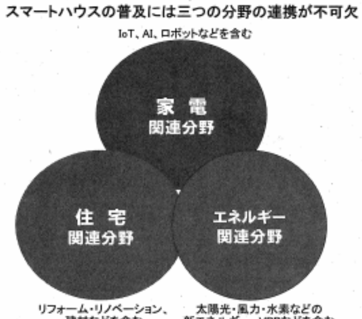
	1.アドバイザー		2.エンジニア	
資格の区分	1）AV情報家電	2）生活家電	1）AV情報家電	2）生活家電
試験科目	①商品知識・取扱	①商品知識・取扱	①基礎技術	①基礎技術
	②CS・関連法規（共通）		②応用技術	②応用技術

注）アドバイザー試験のCS・関連法規は両資格共通の試験
補足）総合資格とは、アドバイザー、エンジニア共に上記資格区分、1）、2）の両方を取得したものに付与される

◆プロ中のプロを目指すエグゼクティブ等級合格者も増加

「家電製品アドバイザー／エンジニア」受験者で、特に優秀な成績の合格者には「エグゼクティブ等級（プラチナグレード／ゴールドグレード）」の特別称号を付与している（写真参照）。合格者累計は19年7月1日現在、2587人に達しているが、全資格取得者の1・25％という狭き門。着実に増加傾向にあり、家電業界以外に通信キャリア従事者の合格者が増えている。

スマートハウスの普及には三つの分野の連携が不可欠



（出所：家電製品協会）

「スマートマスター」はスマートハウスに関する知識のプラットフォーム

（出所：家電製品協会）

◆人の暮らしをサポートするプロがスマートマスター

スマートマスターの有資格者は現在7045人。"スマートマスター"がいるお店とオフィス"は全国1091カ所にある。

森センター長は「スマートマスターが対象とするスマートハウスは、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"である。安心・快適な暮らしの基盤づくりのためにエネルギーマネジメント、防災・減災・レジリエンス、ホームセキュリティ、機器連携サービスを提供できる知識が必要。暮らしの問題解決では在宅介護、高齢者の見守り、ヘルスケア、機器メンテナンスや遠隔操作などのリモートサービスが求められる」と説明（図参照）し「家電業界人材の母国語は『家電製品アドバイザー／エンジニア』資格であり、さらに広い住まいと暮らしの世界で活躍するバイリンガル『スマートマスター』を多数育成するのが使命」と、決意を語った。

2020年1月6日付 「日刊 電波新聞」より