

インテリジェント化する これからの住まいと家電に スマートマスターの育成は 必須です。



一般財団法人
家電製品協会 専務理事
伊藤 章氏

先進の技術やシステムで 進化するスマートハウスに 対応するスマートマスター。

一般財団法人家電製品協会は1973年に設立。家電製品に関わる安全性や利便性の向上、アフターサービス充実の推進、省エネルギーなどの諸問題を総合的に捉え、家電リサイクルに関する事業、家電製品の普及啓発、家電製品に関わる資格審査認定事業など、多岐にわたる活動を行っています。そして現在、力を注いでいるのが「スマートハウス」のプロフェッショナルである「スマートマスター」の推進です。スマートハウスとは省エネ性にすぐれた住まいであることに加え、IoT(モノのインターネット化)を駆使した家電が普及していく時代に、暮らしの利便性・快適性・安全性などを求めるインテリジェント化した住まいを指します。地球温暖化や少子高齢化が進む中、社会の住ま

いに対するニーズも変わってきました。最も顕著なのが省エネへの関心が高まったことです。太陽光発電や燃料電池によって家庭内でエネルギーを創る、蓄電池で電力を貯める、省エネ家電や断熱材を活用してエネルギー消費量を抑える…環境省が目標とする「2030年度に温室効果ガスの排出量を2013年度比で26%削減」を実現させるためには住まいの省エネ対策は必須です。さらにその一方で、独居家庭や在宅介護が増加し、防犯や防災、健康への意識が高まっており、IoTやAI(人工知能)、ロボットなどの先進技術をフルに活かした暮らしが求められています。これらの社会的な課題に対応するのがスマートハウスであり、その実現のためにアドバイスや提案を行う有資格者がスマートマスターです。家電製品協会では、スマートマスターの資格認定に関わる一切の業務を行い、資格取得を推進しています。2016年にスター

トしたスマートマスター資格制度は、2018年5月に有資格者5,000名突破を果たすことができました。そこで積極的な取り組みを行った功績に感謝を込めて、上新電機様には表彰状を贈呈させていただきました。スマートマスター資格制度をスタートさせた2016年から、御社には全社的に資格取得を奨励していただき、とても感謝しています。また御社は2001年より実施した家電製品アドバイザーの資格保持者も多く、当協会の取り組みを社員のスキルアップに上手に活用されているという印象を持っています。有資格者の割合は業界でもトップクラスではないでしょうか。

家電と住まいに精通し 安全安心や省エネなど さまざまな課題に対応。

先進技術や新しいエネルギーが普及

するにつれて、これからますます住まいは進化し、スマートハウスの需要が増えていくと考えられます。しかしIoTやAIなどの先進技術は難解であり、個々の商品としての説明だけでは住まい手には十分に理解していただけません。しくみや構造についてはよくわからないという状況です。そんな住まい手の思いに寄り添い、専門的な知識やノウハウを活かして、住まいの課題を解決するお手伝いをするのがスマートマスターの役割です。これまでも家電を知り尽くしている家電販売員、家を熟知している住宅メーカーの社員、さらには電気を中心にエネルギーに精通した電力会社の社員などそれぞれのプロはいました。しかし、スマートハウスを実現するには、それらに横断的に精通している人材が必要になります。さらに家電や住まいの技術は進歩のスピードが速いため、スマートマスターの資格を取得した後も、絶えず新しい知識を取り込んで自らをブラッシュアップすることが望まれます。家電販売員のみならずにはそんな頑張りを期待しています。



平成30年5月28日 都内にて
(写真左: 上新電機株式会社 CSR推進室 名畑室長)

お客さまの多様なニーズに 的確に応えるスキルを。

私はお客さまとふれあう最前線にいる販売員の接客スキルや人柄は、信頼を培う上でとても大切な要素だと考え

ています。家電製品は長期間にわたり使用するものですから、お客さまは現物を見ながら販売員の説明を聞き、自分で納得して購入したいという思いがあります。また自分の住まいの条件に合わせて選ぶとなると、いろいろな疑問がわいてきます。その時に各メーカーの製品の特長を熟知した販売員が正確で公平な情報を伝え、小さな疑問にも答えてくれるとお客さまは安心して購入できます。またお客さまのニーズも千差万別で、簡単にわかりやすく説明して欲しい方もいれば、専門的に詳しくメカニズムの解説まで求める方もいらっしゃいます。販売員はどんなタイプのお客さまにもご満足いただけるような対応を心がけなくてはなりません。御社が家電アドバイザーやスマートマスターの資格取得を社員に推奨し、人材育成に努めていらっしゃることは店頭の顧客満足度を高める最良の策だと思います。

家電リサイクルにも 前向きな取り組み。

家電製品協会では家電リサイクル法に基づいて円滑にリサイクルできる体制作りも進めています。家電販売店にもご協力いただいておりますが、一部の製品は小売業者に引き取り義務が課せられていない特定家庭用機器廃棄物(義務外品)として、回収がスムーズに行われていない場合があります。それに関する地方自治体の対応もさまざまで、義務外品の回収について消極的な自治体もあり、義務外品の回収が進まない自治体に対しては、家電製品協会がお願いに回っている状況です。そこで現在、この義務外品に関して、家電量販店にも回収していただくようなくみを作っております。御社にも前向きにご協力いただき感謝してい

ます。今後もリサイクルに対する取り組みを積極的に進めていただきたいと思います。

安心安全への真摯な取り組み。 顧客満足度を高めて お客さまに幸せの提供を。

上新電機様は家電製品協会の諸活動に前向きに取り組むだけでなく、国や業界内のさまざまな制度や活動に先駆的に取り組まれており、その企業姿勢を高く評価しています。中でも経済産業省が主催する「製品安全対策優良企業表彰経済産業大臣賞」を3度も受賞され、その功績によって「製品安全対策ゴールド企業」に認定された実績は素晴らしいと思います。売場の品揃えにおいても、製品の安全性を仕入れ商談時にチェックし、確実だと判断したものを仕入れていると伺い、御社の安全安心に対する責任感の強さに感銘しました。

そして営業活動の根幹となる「幸せ提供業を目指す」という言葉にも共感しています。人はなぜモノを買うのか、それはモノによって暮らしが向上し、満足して幸せを感じるからです。進化した技術や新しい機能が、利便さや快適さ、楽しさを与えてくれ、暮らしへの満足度が高まります。CSRをはじめ御社の企業活動のすべてが「顧客満足度を高め、お客さまに幸せを提供すること」という1点に集約されていく…とても立派な企業精神だと思います。全従業員がその理念を共有し、これからも社会的に価値ある企業として邁進されることを期待しています。

伊藤 章(いとう あきら)氏 プロフィール

一般財団法人家電製品協会専務理事。東京大学大学院農学系研究科農業工学専門課程農業機械専修を修了後、通商産業省(現:経済産業省)に入省。経済産業省を退職後、(財)日本規格協会理事、(株)荏原製作所の取締役常務執行役員を経て現職。経済産業省製品事故第三者委員会委員、プラスチック包装容器リサイクル協議会理事、国民生活センター紛争解決委員会委員も務めている。