

わが社の取組み 消費生活アドバイザー資格の取得推進

アイリスオーヤマ株式会社

みちのく宮城に拠点を構える当社は、昨年創立50周年を迎えました。昭和33年東大阪でプラスチックのブロー成形を専門とする大山ブロー工業として誕生し、その後、昭和47年に宮城に拠点を移しました。現在の企業形態は、ガーデン、ペット、収納・インテリア用品、日用品および電子文具・セキュリティー等の電気用品まで生活に密着した多岐にわたる商品を提供するメーカー・ベンダーであります。

当社で受けるお客様相談の内容も、提供する商品を反映し多岐にわたります。最近ではペーパーシュレッダー、ペット用空気清浄機、携帯電話に不審者の侵入を知らせる無線防犯装置等、ソフト面、ハード面において高度なスキルを必要とする商品群の相談にシフトしています。またペットフード販売にも力を入れていることから、最近の安全・安心志向を受け農薬やメラミン混入に関してのお問合せも増加基調にあります。

また製品分野・素材の拡大にもなって、製品リコールのリスクも大きくなっております。事実、消費生活用製品安全法改正の一因にもなりましたペーパーシュレッダーの事故ではリコールを実施するとともに社会的責任の重さを痛切に受け止めることとなりました。それを機に製品リスク委員会を立ち上げ、安全・安心を最優先にしたものづくりに取り組んでおります。

意欲を高める資格取得

このような社会および企業を取り巻く環境の変化と、取り扱いアイテム数が約1万3千点にものぼる多さの中で、いかに消費者の立場に立って社外・社内に情報を発信できる相談員を育て上げるかが大きな課題となっております。教える立場の管理者も研鑽に励んでおりますが、相談員が新規分野の知識、多岐にわたる知識を身につけるのは並大抵のことではありません。

そこで私が着眼したのが消費生活アドバイザーの資格取得です。学習する機会が少ない消費者関連法

やCSRの知識は、苦手意識が先立ち、自発的には取り組みにくいのですが、こうした分野の知識をまんべんなく習得することができます。またそれ以上に自分自身の体験として、日々お客様から手厳しいご指摘を受け意気消沈した気持ちが、高い目標にチャレンジする意欲と、実際に資格を取得できた時の喜びを得たことで、人生観が大きく変わり自信となって仕事への取り組みも大きく変化したことがあります。

日本一のカスタマーセンターに

先陣を切って私が資格取得にチャレンジしたわけですが、結果的には取得までには3年がかかりとなりました。産能大の通信講座を中心に、時間をみつけては学習しましたが、振り返ってみれば、ただ闇雲に取り組んでいたのではと反省しきりです。この教訓を生かして、我が相談員には効率よく、そして身になる学習方法を伝授したいと目論んでいるところです。

平成20年度からは、仙台市も消費生活アドバイザー試験の実施地になりました。東京まで第1次試験を受けに行くには精神的にもストレスがあり、また経費的にも負担がかかります。現在、有資格者は私を含め2人ですが資格取得にチャレンジしやすい条件が整いましたので、外部の力も借り社内勉強会を開催していきます。また、地元NACSの東北支部が実施する公開講座にも大いに期待しています。計画的に有資格



者を増やし、最終目標であるお客様には満足いただけ、相談員には達成感が得られる日本一のカスタマーセンターを目指します。

品質管理部コミュニケーションセンター
マネージャー 大西 二郎