

活躍する消費生活アドバイザー

新潟の米菓とお客様を結ぶよいパイプ役であり続けたい

大石裕子さん(消費生活アドバイザー10期) 本田明美さん(消費生活アドバイザー25期)



亀田製菓(株)本社・工場

米どころ新潟。この地で米菓を製造・販売する亀田製菓株式会社を新潟県新潟市内の亀田工業団地に訪ね、お客様相談室で活躍する大石裕子さん、本田明美さんにお話をうかがいました。

はじめに、亀田製菓についてお聞かせください。

大石 亀田製菓は1946(昭和21)年の創業以来、米を原料としたおせんべいやあられなどを製造・販売しています。現在は、主食米、発芽玄米やおかゆ、植物性乳酸菌なども扱っています。

社は、「製菓展道立己(せいがかてんどうりっき)」。展はひらく、のびるという意味で、製菓に従事し、日々研鑽・努力することで社会に貢献し、自己の人生を確立するということです。

当社のお客様相談室は1995年に開設され、全国のお客様からのお問い合わせに対応しています。消費生活アドバイザーの資格を持つのは、社内では私も含めて3人です。

お客様相談室に寄せられる問い合わせの幅も広いようですね。

本田 はい。一般の米菓商品からおかゆや植物性乳酸菌といった業務用の商品まで、すべての商品を対象とし、消費者から販売店、そしてご利用いただいている会社と、すべてのお客様のコンタクト先とな

っています。ホームページ上にも、相談の入力フォームを設け、電子メールでの相談も受け付けています。電話、メール、郵便等で年間合計約1万9千件のお問い合わせが寄せられています。

消費生活アドバイザー資格との出会いや受験勉強について、お聞かせください。

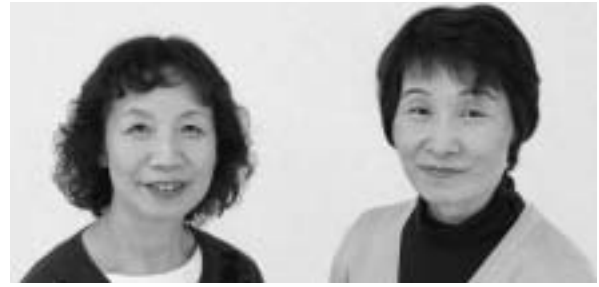
大石 消費生活アドバイザーの資格は、新聞記事を読んで知りました。当時、私は専業主婦だったのですが、高校受験の長女がなかなか勉強してくれませんが、「お母さんも受験するから、いっしょに勉強しよう!」と言って勉強を始めたんですね。もちろん、社会に出て仕事をしたいという気持ちも高まっていました。

試験を受けるには東京まで新幹線で行かなければなりませんし、2次試験は時間的に日帰りができず宿泊費もかかります。あまり費用はかけられないと、絶対1回で合格する覚悟で勉強しました。専業主婦で時間はたっぷりありましたから、ひたすら時間をかけてなんとかしようという気持ちでした。産能大の通信講座を中心に、『国民生活』や『くらしの豆知識』も利用して勉強しました。無事、合格した後、資格取得者ということで、亀田製菓に勤めるようになりました。

本田 この資格は先輩から聞いて知っていたのですが、受験を決意したのは工場に異動になっていたときでした。

お客様相談室では消費生活アドバイザー資格者を採用していることを思いつき、私も……と考えたわけです。人事調査アンケートで「今後、どんな仕事をやりたいですか」という項目に、「自分の経歴をいかしてお客様対応の仕事をしたい」と記入しまして、「資格を取ります」と宣言したんですね。

その後、念願かなってお客様相談室に異動になったものの、1回目のチャレンジは、準備不足で落ちて



しまいました。受験費用も会社が負担してくれましたので、2度落ちたら会社の人に合わせる顔がありません。身銭を切らないと私の性格では本気にならないと思い、東京で開催されている受験対策講座にも通いました。

忘れもしません。5年前の10月23日、2回目の受験で、2次試験対策講座を受けるため東京へ行った時のことです。講習会が終わり、夕方、新潟に帰ろうとしたとき、中越地震が発生しました。上越新幹線はストップ、その日は、やむなく東京に泊まりました。幸いなことに、住んでいる地域には被害がありませんでした。2次試験で東京に向かうときも、まだ新幹線は復旧していませんでしたので、空路東京へ向かいました。人生、ほんとうに何が起きるかわかりませんね。

消費生活アドバイザーの資格が、日々の行動で役に立っていることはありますか。

大石 お客様からのお申出を受ける際に、いつも消費者と企業のパイプ役となることを意識しています。また、会社からもそういう視点を期待されていると思っています。

それから、消費生活アドバイザー試験の内容は、私たちの日常生活を網羅していますよね。法律関係については、通常の生活ではなかなか勉強する機会がないのですけれども、生活は法律に基づいて営まれているわけです。行政関係の知識もそうですが、一般の消費者の方にとっても、有意義な内容だと思います。

NACS(日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会)で、多分野の方々と情報交換できるのもよい刺激になっています。今年は、東日本支部新潟分科会の代表も務めることになりました。

本田 私自身は、日々の生活で購入した品が期待外れであったり多少具合が悪かったりしても、「言わな

おおいし・ゆうこ

1996年に亀田製菓(株)に入社し、カスタマーサービス部お客様相談室勤務。NACS東日本支部新潟分科会代表。「主婦として、自分の気持ちや企業に知ってもらいたいという気持ちもあって、資格取得の勉強を始めました」

ほんだ・あけみ

1978年亀田製菓(株)入社、研究開発部、総務部社内報担当等をへて2002年よりカスタマーサービス部お客様相談室勤務。「資格を取得し、NACSをはじめ、いろいろな方とのネットワークが広がりました。交流のなかで得るものがたくさんあります」

くてもいいかな」と思う性格ですので、この資格の勉強を通じて消費者の権利と義務を知ったことが大きな収穫ですね。それが改善に結びついていくわけです。たとえば、おせんべいの小袋について「切り開きにくい」との申出があり、開発担当と相談して切り口を表示し、開きやすくなりました。

これから消費生活アドバイザーの資格を取得しようと考えている方々にアドバイスをいただけますか。

大石 地方都市では、東京や大阪の大都市と異なり、消費生活アドバイザーの活躍する場、とりわけ企業が少ないことが残念です。でも、今の自分の仕事の質を高めるためにも消費生活アドバイザーの学習が役に立つかと思えます。

本田 この資格の勉強はハンパではありませんが、必ず、自分の自信につながり視野が広がります。地方の受験者は、特に物理的・経済的なハンディがありますが、それを乗り越えて資格を得た喜びはひとしおです。実は、私のあとに県内他社に勤務する同級生も私のスズメでこの資格を取得し活躍しています。ぜひ、地方にいる皆さんにもっと消費生活アドバイザーの資格にチャレンジしていただいて、新しい仲間がたくさん増えてほしいなと思っています。

(取材：平成21年10月23日)