

# わが社の取組み

## ——消費生活アドバイザー資格の取得推進

### パナソニック株式会社

#### ■資格取得はお客様志向の醸成

当社は1918年、松下幸之助が創業、2008年10月には社名を「松下電器産業株式会社」から「パナソニック株式会社」に変更、ブランドを「Panasonic」に統一して、エレクトロニクスNo.1の「環境革新企業」を目指して事業活動を展開しています。

消費生活アドバイザー制度がスタートした1980年以来、創業からの当社経営理念である「お客様第一」に合致する資格と考え、資格取得にパナソニックグループとして積極的に取り組んでいます。資格取得推進の目的は、お客様（消費者）志向の風土をより醸成することで、当時の推進責任者は「私どもが受験に積極的なのは資格取得のためばかりではありません。むしろ、資格をとるために勉強することのほうに重きをおいています」と言っており、これは30年を経た現在も変わりません。当社が目指すものと社員個人のスキルアップ意欲とがマッチしていると考え、推進しています。

当社では、第2回の受験者対象に資格取得社内研修会をスタートさせ、今年度で30回目になります。当初は全国から大阪に集合しての宿泊研修でしたが、17年目からは受験者の増加により、大阪、東京、福岡などを会場として実施する出前方式に変更しました。この結果、より幅広い職種の社員がチャレンジしやすくなり、ここ数年、受験者数は100人を超えています。また、研修会講師は社内の消費生活アドバイザー有

資格者が担当し、手づくりで研修を推進しています。

資格取得の状況は、第1回以降、毎年合格者が出ていますが、昨年度は過去最多となり、累計合格者は649人（パナソニックグループ全社）となりました。なお、在籍有資格者は358人ですが、全国各地区で、CSをはじめ商品企画、デザイン、技術、営業、品質管理などの幅広い分野で「お客様の視点」に立った活動を展開しています。

#### ■資格取得へのチャレンジとサポート

資格取得の推進事務局は、パナソニック(株)CS本部お客様関連グループとパナソニック電工(株)CS部が担当、取得推進は例年2月がスタートです。

2月初旬の消費生活アドバイザー資格試験合格者発表後、次年度の研修スケジュールを決めると同時に、社内の消費生活アドバイザー有資格者の中から科目ごとに講師を依頼し、講師の意志統一を図り、テキスト作成などの担当業務を徹底するために「講師会議」を開催します。

3月、全事業場長（グループ関係会社含む）に受験者推薦を要請すると同時に、イントラネットでも全社員にチャレンジを募ります。受験者登録は職場からの推薦の形をとり、受験者に強いチャレンジ意識をもってもらいます。

そして、4月中旬、東京、大阪、福岡、加えて、申込み状況により、札幌、仙台、名古屋、広島において、オリ

エンテーションを開催し、消費生活アドバイザー資格や資格取得研修会の内容、受験勉強の心構えなどを解説します。同時に、イントラネットの『消費生活アドバイザー』サイトに「合格を目指して」を開設し、研修会のスケジュールや資料・参考情報を随時掲載して受験勉強をバックアップしています。ほかに、通信教育の受講も推奨しています。



社員の有資格者を講師に社内学習会を開催

5月から6月にかけて科目別研修会を実施します。2010年度は、東京、大阪、福岡の3カ所で、金・土曜日の2日間を2回、計4日間行っています。講師が担当科目のテキストや事前問題・確認問題を作成し、受講者にわかりやすく勉強できるよう工夫しています。また、7月には時事問題に関する研修に加えて論文対策事前研修も実施します。この研修には1次免除者も参加します。研修終了後は毎回アンケートを実施、次回の改善につなげます。

8月末、模擬試験を実施して実力をチェックします。その場で採点し上位10人を発表し、試験日まで残り1カ月の受験勉強への意識づけをしています。ラストスパートの猛勉強が功を奏して1次試験を突破したと思われる受験者も少なくなく、模擬試験がたいへん役立っていると自負しています。

9月、試験までの1カ月間、Eメール「直前チャレンジ通信」(11回)を受講者全員に発信し、受験勉強の最終チェックを行います。受講者からは、2～3日ごとに届くメールでいやが応でも勉強することになり、受験へのモチベーションアップにたいへん役に立ったと好評でした。

2次対策研修会は、10月中旬(自己採点を踏まえ)と11月初旬(1次試験結果発表後)の2回実施します。論文対策は、科目ごとに講師が作成した練習問題について研修会場にて論文を書き、講師が講評、後日、詳しく添削して返却します。また、面接は模擬面接を

行います。今年度は模擬面接の後、班に分かれて受講者が面接官役にもなり、全員が面接を体験し雰囲気をつかむことができるように工夫しました。

以上、今年度は5月から11月まで全国で延べ23日間にわたり研修会を実施。その他、希望者には論文添削や面接アドバイスなどのきめ細かいサポートを行い、論文添削は500枚を超えました。

毎年2月初旬に合格者が発表されますが、発表と同時に、合格者の所属事業場長宛に「合格のお知らせ」を発信し、イントラネットに「消費生活アドバイザー合格者のお知らせ」を掲載します。個人名がイントラネットに掲載されることは少なく、掲載がチャレンジのきっかけにもなっています。

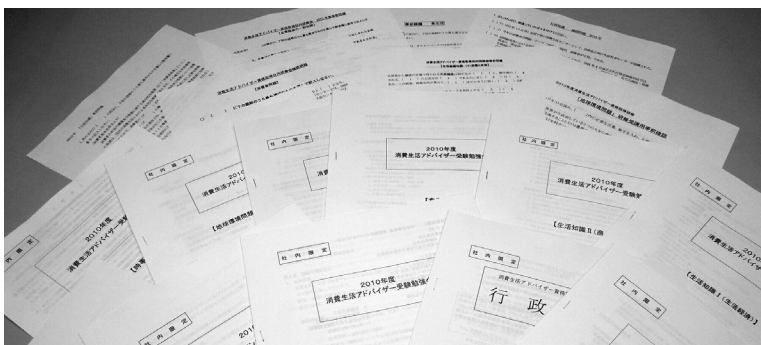
## ■有資格者が活躍できる環境づくり

5月に消費者月間記念行事として実施している「消費者月間記念シンポジウム」に有資格者に参加を呼びかけています。このシンポジウムは、CS部門をはじめ全社関係部門責任者に、お客様視点で日々の活動を考える機会として講演を中心として実施しているものです。有資格者のレベルアップと意識向上、そして、情報交換や連携強化に役立ててもらい狙いがあります。

このほか、有資格者有志による自主勉強会を2001年より大阪で2カ月ごとに実施しており、まもなく60回を迎えます。業務終了後、製品など社内外の関連情報を中心に、研修・交流を図っています。

企業の社会的責任がますます求められている現在、消費生活アドバイザーの役割の重要性を認識しつつ、受験者の確保と合格率の向上、有資格者のさらなるスキルアップ、有資格者が活躍できる環境整備などに、今後も取り組んでまいります。

CS本部 お客様関連グループ 主事  
沼宮内 睦



手づくりの社内学習会用テキストおよび学習度確認問題