

●○○ 第202回あすか倶楽部 定例会 ●○○

テーマ：消費生活アドバイザーの魅力向上

講師：一般財団法人日本産業協会 専務理事 菅原 功 氏

日時：2018年5月19（土）14：00～17：00

場所：トヨタ自動車池袋ビル 6階604会議室

<菅原様ご紹介>

第一生命からのご出向 消費者対応の部門経験 消費生活アドバイザーもお持ち（5～6年前に取得）。
今後を見据えた変化が必要な時期と認識。

●消費生活アドバイザー受験者数の伸び悩み

1. 受験者数推移：最大 3500 名程度 H15 年 3000 名 H25・26 年には 1500 名まで落ち込む。
2. 大量受験企業の増加分影響：最近の生命保険関係企業の伸びを除くと、1500～1600 名で推移と予測。減少は危機的。他の業種への拡大が必要。
3. 通信講座の受験者数の減少：H6 年 6200 名以上 H14 年 2500 名 H26 年は 839 名と大幅に減。財政的にも厳しい面が出ている。
4. 業種別の偏りが顕著：金融保険業の伸びはあるが、その他の業種（経済産業省所管）が減少。サービス・製造・流通の分野を伸ばすべき。
5. 考えられる受験者数減の要因：10 年に及ぶ下落の推定原因 5 点。
 - ① 出題範囲が広い。
 - ② 難易度が高い（低い合格率 20% 1 次試験・論文・面接）。
 - ③ 個人としての学習内容の魅力が十分でない。
 - ④ 企業に対してメリットを訴えづらい（焦点がぼける 積極的な推奨は少ない）。
 - ⑤ 他に類似資格、あるいは、より魅力のある資格が増えている。

●消費生活アドバイザーの魅力向上に向けて

1. 試験そのものの魅力向上・・・退職したので更新しないという方も。
2. 有資格者にとっての魅力向上。
3. 新規事業（新資格CAP）。
4. 営業展開（ルーティン業務の削減）。
5. 収支改善（収入増加・支出抑制）。
6. 資格としての内容を改めて見ると、生活者として本当に求められる内容なのか。必要な内容かどうかの見直しが必要と感じている。本来必要なモノにすることが重要。
 - ① 企業に所属している方が多い。
 - ② 女性の受験者より、男性の受験者が増えている。
 - ③ 衣食住・・・高齢化対応など不十分な面もあるのでは。
 - ④ 介護保険・お墓の件など対応すべき部分がある・・・変化させるべき。

<改善に向けての対応策>

1. 試験そのものの魅力向上
 - ① 学習内容の魅力向上
 - ・数年がかりで大幅な見直し、意義、今日の生活者としての必要性を、運営委員会で議論を開始。
 - ② 受験時の利便性向上
 - ・手続きの簡素化、WEB化
 - ・申込期間の延長
 - ・手数料見直し
 - ・受験票の改定
 - ・回答方式
 - ・面接試験日程短縮
 - ・合否判定（1次 65%）
2. 有資格者であることの魅力向上
 - ① 更新講座の魅力向上
 - ・更新講座の魅力向上（超高齢化などテーマを幅広く 地域社会で役立つ資格に）
 - ・有資格者であることのメリット向上（情報提供 メルマガ 有資格者の交流）
 - ② 手続きの利便性向上
 - ・有資格者の諸手続きの利便性向上（有資格者管理DB改定・共通化・更新の簡素化・メールアドレスの取得）
 - ・Eラーニングの利便性拡大（講座数の増加・受講期間の延長・申込簡素化・受講料支払クレジットカード対応・受け放題導入）
3. 営業展開（ルーティン業務の削減）
 - ① ルーティン業務の削減
 - ・WEB対応 および 試験の対応内容を簡素化
 - ② 営業展開
 - ・職員の給与規定に営業手当
 - ・常勤役員の報酬「業績連動」
4. 収支改善（収入増加・支出抑制）
 - ① 支出の抑制
 - ・Eラーニングへの移行促進 NACSへの研修に置換 会場コスト削減
 - ② 収入の増加
 - ・通信講座関連（市販7千円のテキストに流れがち）
<対応策>テキスト無償配布はやめる 別途通信講座と別にテキストを販売 産能大学様との連携を強化
 - ・受け放題の導入・集合講座値上げ

●新資格CAPの概要

1. 創設の狙い
 - ① 企業等に興味を持っていただける資格⇒ニーズのはっきりした資格を
 - ② 企業のお客様担当者向け資格はない

③ 敷居の低い入門資格で裾野を広げる

同業界の消費者範囲ではなく、一般的な消費者対応知識に拡大

CAP 消費者問題に限定 合格率は 50~60%想定 消費者問題に限定 類似資格がない

2. CAPの学習範囲

- ① 消費者問題
- ② 企業における消費者対応
- ③ 消費者行政
- ④ 消費者保護に関する法令
- ⑤ 消費者相談と消費者紛争解決制度

3. 資格のコンセプト

- ① 企業における消費者問題のプロフェッショナル
- ② 関連知識に精通
- ③ お客様対応を担当する方に必須の資格

4. CAP取得を積極的に推奨する層

- ① お客様相談室スタッフ ・コールセンタースタッフ
- ② 消費者対応関連部署 ・商品開発部署 など

5. 有資格者の特典

- ① 交流会への参加
- ② 更新講座の受講
- ③ メルマガの提供

6. CAPの営業先

- ① 受験者数の少ない大手企業
- ② 中小企業 自動車ディーラー 地方の中小スーパー 携帯電話の販売代理店など

●消費生活アドバイザー受験者数の懸念

1. 新資格に流れるカニバリゼーションの懸念

元々減っている受験者数に対するの対応として次のステップとして消費生活アドバイザーを推奨
例) 家電アドバイザー+スマートハウスアドバイザー：住宅関連の受験者が増加

2. CAPのみにとどまる

エントリーと位置付けてアドバイザー試験へ誘導

◆CAPの具体的な実施方法

1. 総合受験と単科受験
2. 相違点・・・詳細は当日配布レジュメ参照

◆CAP立ち上げに向けたスケジュール

1. 総合受験：アドバイザー試験の一部として実施 11月上旬 1次試験・CAP合格発表
2. 単科受験：11月～試験開始 11月以降毎日対応・全都道府県 200会場
3. カリキュラム委員会の運営

<学習内容の魅力向上・更新講座の魅力向上を中心に質疑応答>

Q：公的な相談センターに勤めている。相談員は女性が多く男性が少ない。資格を持っているが研修をしてみると男性に生活感がなく・短気なことも。センターの方針としては男性がほしい。ジェンダーバランスは1/3以下。

A：男性の方で働き盛りでは給与として足りない分野。高収入で余裕のあった男性が入ることが多い。専門は難しいのでは？

Q：今後増やすべきか？

A：定年後に役立つ資格として推奨している。

Q：ASCA資格は範囲が広く受験が大変。それぞれの分野別に見ると各分野のレベルは企業の要求レベルになく、そこが魅力に欠くのでは？CAPは単独で一つのレベルを落としている。専門性をより高めるべき。弁護士は各法律の専門家としての位置づけ。

A：専門性についての考え方は理解します。家電の安全性については、メーカーが詳しい。

Q：全体を下げてしまう可能性もあるのでは？コンサルとしてはこのような専門性と言っているのでは？

A：専門性はそれぞれで深まっている。テキストは大学の先生が作成。能力についてはニーズと合いにくいところも。よりミックスしていくべきでは？

Q：更新講座についても、専門性を高めるなどスキルアップを実感できる講座になっていない。

A：更新講座の活用はあると思われる。アップデートは課題と認識。要素としてはあると考える。

Q：受け放題について再度確認。

A：CAPに合格された方と更新講座の一部を受けるとかをこれから決定。その意味で限定と申し上げた。

A：アドバイザー資格の更新の時に申し込みをすると、次回の更新の時まで（5年間）、eラーニングの講座が受け放題になる。資格の有効期限が3年以上残っている方を対象に募集を始めた。

Q：詳細を確認

A：集合講座を受ける人が少なくなっている。収録だけでも可能。

Q：現在のEラーニングは昨年の分？

A：来年以降は増やしていける予定。

Q：CAPの交流会として考えるとASCAとの交流もあるかとおもうが。

A：業界をまたいだ交流の機会がないのでやっつけようと思っている。NACSが前のめり。

Q：現在女子大で講師をしている。消費者の講座がない。CAPはいいが、すぐではないが就職に有利になるとよいと思う。最近は学生の動向（資格の活用など）は？

A：大学生は10数名受けて、2名程度。企業の人事部に認知がない。大学の先生との話では、学生もTOEICなど忙しいので、対応はCAPのほうが良いと思われる。

Q：ASCA資格は難しい。

Q：CAPのブランディングをお願いします。

A：今後の課題です。

Q：更新講座 法律のレベルがよくない。変更点は研究者としては良いが、NACS側で受けるほうがわかりやすい。社会的背景・事例、基本概念などを重層的な説明に改善をお願いします。

A：NACS側も更新講座を講師の紹介で追加できるようにしようとしている。新CAPの普及対策として、中小企業は、青年会議所や商工会議所を通じて開拓を考えている。

Q：クリーニング業界では、アルバイトでも受けるTES（繊維製品品質管理士）講座の資格がある。

A：業界別に進めていきたい

Q：流通など業界別の対応がある。満足度指数など業界ごとにあるはず。

Q：資格試験の科目見直しのターゲットは？

A：業界の内容は仕事で、生活者としての知識、幅広い専門知識をさらに絞り込むに当たって、30代40代以降と思われませんがターゲットを絞り込んではいません。

Q：資格を取るに当たって、定年間近に情報を得て受験した。産能大なのか経産省なのか？情報発信が今でもあるのでしょうか？

A：資格については、企業の予算削減などもあり必要な推奨資格からは落ちてきている

Q：コンピュータ試験について、ケーズデンキの資格講座を見てみたが、テキストはよくできている。コンピュータ試験は何を目指すのか？

A：知識を問う試験です。試験の方法論としてのコンピュータ活用です。

Q：資格者を増やすうえで、年1回ではなく2回などは検討しないのか？

Q：全体の試験の標準化とPC化をすればコストも下がり回数は増やせるのでは？

A：試験の創り方も含めて課題がある。所管からもコンピュータ化できないとも言われている。

A：資格を取る場合国センは40%の合格率 アドバイザーは20% 消費者庁側の対応資格を役所などから求められるときはそちらを受けている。

Q：消費生活アドバイザーを取ってからの課題ととらえていた。応援している。自分としても考えて行動したい。

以上

報告者 第20期 坂本 一弘