

消費者志向の最前線 お客様相談部門

お客様対応専門員 (CAP) 試験を開始

一般財団法人日本産業協会

CAP Consumer Affairs Professional とは？

(一財) 日本産業協会が認定し、お客様相談に関する幅広い知識を評価する資格です。消費者問題の歴史を踏まえ、消費者保護に関する各種法令や、消費者行政に詳しい消費者対応・お客様相談のプロフェッショナルです。



消費者対応・お客様相談のプロ育成の資格

昭和五十五年に始まった「消費生活アドバイザー資格試験」は、今年第三十九回目の募集がそろそろ行われるが、平成二十九年度までの合格者累計総数は一万六千二百四十一人となった。現在、多くの有資格者が企業のお客様対応部門などで活躍している。

消費生活アドバイザー資格試験を運営しているのが一般財団法人日本産業協会だが、今年の秋から新たな資格である「お客様対応専門員 (CAP: Consumer Affairs Professional)」の資格試験を開始する。後援は、公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS)。この資格は消費者対応・お客様相談のプロフェッショナルを育成するもの。

「『消費生活アドバイザー資格試験』は、消費者対応・お客様相談にも役に立つ資格だが、消費者問題、消費者のための行政・法律知識、消費者のための経済知識、生活基礎知識など幅広い知識が必要

で、合格率も二〇%前後と少しハードルが高い。一方、「お客様対応専門員 (CAP)」は、消費者対応・お客様相談の実践的な知識にフォーカスした学習内容をコンパクトに学べるので挑戦しやすい資格だといえる」と菅原功専務理事は説明する。

学習範囲は①消費者問題 (消費者の権利と役割、消費者問題の歴史など) ②企業における消費者対応 (消費者志向の経営、企業の消費者対応など) ③消費者行政 (消費者行政の歩み、現在の消費者行政など) ④消費者保護に関する法令 (契約の適正化、表示の適正化など) ⑤今日の消費者をめぐる課題と解決 (消費者問題の変化、持続可能な社会など)

消費者対応・お客様相談の業務に自信と余裕

この資格を消費者対応・お客様相談の担当者が持つことで、消費者目線を理解し消費者関連の幅広い知識を得られることから、日々の業務遂行に自信と余裕が生まれる。また、消費者保護に関する法令など業務に関連する様々なテ-

マの学習ができる。

消費者関連の法律の改正や直近の不祥事の解説などメールマガジンによる情報入手で最新の情報がいち早く得られるという。

さらに、研修会、交流会に参加すると、業種を超えた情報共有ができるのも大きなメリットだろう。名刺にCAP資格ホルダーであると明記することで、お客様からの信頼度もアップしそうだ。

CAP資格単独の試験に合格すると取得できる他、消費生活アドバイザー資格試験第一次試験のCAP学習範囲で所定の成績を収めることでも取得できる。

CAP資格単独試験は、二〇一八年十一月からコンピューター試験で行われるが、試験は毎日実施され、全国二百四十カ所の会場で、受験料は六千円 (税込) と手軽に受験できる。公式テキスト (六千円税込) も販売予定だ。

お客様相談部門だけでなく、経営企画部門、コールセンター、品質管理担当部門、消費者対応関連部門、商品開発部門などの業務にも有用な学習内容なので、是非、挑戦してほしいものだ。