

case
05

西川株式会社



- ◆業種 … 寝具製造業、卸売・小売業
- ◆従業員数 … 1,225名(令和7年2月)
- ◆受検者数(累計) … 85名(1級23名、2級62名)

寝具のコンサルティング販売技術を体系化し、販売員の全体的なスキルアップに繋げるとともに、販売員のモチベーションアップやキャリアパスの構築に活かしている。

(1) 社内検定制度の概要

西川株式会社(以下、「西川」という。)では、20年以上前から社内資格制度を導入し販売員教育を行っており、令和2年に「西川寝具社内検定」として厚生労働省の認定を受けた。

検定は、西川寝具販売1級、西川寝具販売2級の2種に分かれている。2級は、寝具販売職に1年以上従事した者を対象に、掛け・敷き・まくらの理論基礎、商品・素材の知識、使用上の注意(学科)、既製品まくらのフィッティング、説明ツールを用いた敷き寝具のご提案、素材の特徴を踏まえた掛け寝具のご提案(実技)など寝具の基本的な知識と販売技術習得が求められる。1級は、寝具販売職に3年以上従事した者を対象に、掛け・敷き・まくらの理論応用、品質管理(学科)、オーダーメイドまくらのフィッティング、測定機器の利用による敷き寝具のご提案、お客様の寝室環境やお悩みに合わせた掛け寝具のご提案など応用力が求められる。

(2) 背景・目的

睡眠への関心が高まっている昨今、店頭でお客様のご要望にお応えする販売員は、寝具や睡眠に関する幅広い知識を持ち、快適な睡眠環境を提案する技能が求められる。寝具は、身体に合わないものを使用すると睡眠の質の低下に繋がる可能性があり、季節や使用環境、使用者の特徴などによって適切な素材やボリュームも異なる。また、快適に寝具を使用いただくには適切なお手入れも必要となる。

そのため西川では、以前より社内資格制度を導入し販売員教育を行ってきたが、一方で早期退職者によって、ベテランと新人スタッフの二極化が進む課題があった。この状況を改善するために、厚生労働省社内検定認定制度を導入し、

①販売員のモチベーションアップ、キャリアパスに活かす

②これまでの属人的なスキルになりがちだった寝具のコンサルティング販売技術を体系化し、販売員の全体的なレベルアップにつなげる

③業界初となる厚生労働省認定の社内検定を導入することで、業界内での地位向上と差別化を図ることとした。

また以前より、社内資格制度だけでなく公的な認可を受けた資格を店頭活用したいという声もあり、自社の販売技術を明確にし標準化することで合格した販売員たちが、生活者に、より説得力を持ってサービスや商品を提案する事にもつなげる狙いもあった。



(3) 構築前後の取組

① 認定前

平成 28 年から構築に着手し、令和 2 年 12 月に寝具業界として初の認定を受けた。

この 5 年間には、令和元年 2 月西川産業、西川リビング、京都西川の 3 社経営統合があり、西川としての販売技術のスタンダード化を図るため試験内容の見直しが必要となった。日本睡眠科学研究所、商品部門など多くの部門への確認作業、また 30 人もの F A（販売員）に対してトライアル試験を行うこととなり苦戦したが、知識や技術レベルの考察を行うことで、販売技術のプロセスが明確となり、西川寝具社内検定の価値をさらに見つめ直す良い機会となった。

また認定前、認定後、第一回目実施時においては、新型コロナウイルス感染拡大の影響があり、進行については思うように進まない状況に困難も多くあった。

② 認定後

令和 6 年 10 月現在、第 8 回の開催を数えるまでになった。

検定実施にあたっては、開催日に向けた検定会場や運営人員の確保、ご案内資料の作成や勉強用資料の発信など、実施すべき項目が細かくあるため、それらをスケジュール立ててリスト化し、漏れが無いように運営にあたっている。

検定試験は、1 級や 2 級のレベルに足る内容になっているかを都度見直し、検定後は運営メンバーでの検討会をもとに、内容のブラッシュアップを図っている。

また、半期に一度、全国の西川 F A（販売員）が一堂に会する決起大会では「西川寝具社内検定」の進捗状況と、合格者の声や現在の活躍などを合わせて報告し、自身の成長機会として重要であることを発信しつづけている。

(4) 人事制度・待遇面との連携

検定の合格者には、一時金として 1 級合格者に 5 万円、2 級合格者に 3 万円を支給している。また毎月の給与に手当として、1 級 5,000 円、2 級 3,000 円を支給している。

また、西川 F A（販売員）ステージ制度の、昇格要件の一つとしても考慮されている。具体的には、3

ステージあるうちの、ステージ 1 からステージ 2 に昇格する際に、2 級を取得推奨としている。また、ステージ 2 からステージ 3 に昇格する際に、1 級を取得推奨としている。

(5) 構築の効果・メリット

検定構築に向けて、販売技術のスタンダード化を図るために、社内の関係各所と知識や技術レベルの考察を行った。それにより、販売業務のプロセスが明確化でき、西川寝具社内検定の価値をさらに見つめ直す良い機会になった。

寝具業界初の厚生労働省認定を受けたことで、「その技能評価に対しての権威付け」を社内ですっかり共有でき、モチベーションアップにもつながった。

他にも、合格証書や認定バッジの付与、名刺に社内検定認定制度のロゴマークを入れて活用できるようにしている。合格証書は店頭が目立つ位置に配置し、認定バッジは胸元に着用し、ともに接客する際にお客様に「寝具販売のスペシャリスト」として認知してもらう事を目的としている。名刺には「厚生労働省認定社内検定 西川寝具販売 1 級（または 2 級）」と明記することにより、接客を受けるお客様の安心感へと繋げている。



合格者の声

社内検定を受検し、日頃の接客の積み重ねがとても重要であると実感しました。

社内検定を受検して、日頃の接客方法を改めて見直す良い機会になりました。資格取得後も販売技術をブラッシュアップしていき、生活者により信頼してもらえるよう資格をアピールしていきたいと思っています。