

case
09

株式会社ファンケル FANCL

- ◆業種 … 化粧品・健康食品の研究開発、製造及び販売
- ◆従業員数 … 3,195名(令和6年10月1日現在)
- ◆受検者数(累計) … 1級 11名、2級 14名 (令和6年10月現在)

電話窓口でのメイクに関する相談に対して、顔の見えないお客様に電話で具体的にアドバイスする技能は、アドバイス技能一般とは異なる独自の技能であることから、メイクスキルを分解・言語化した上で、その検定を実施している。これにより、テレコミュニケーターの技能向上を実現するとともに、技能の見える化・標準化により、電話窓口相談全体への信頼性が高まっている。

(1) 社内検定制度の概要

株式会社ファンケル(以下「ファンケル」という)は、電話窓口部門に在籍するテレコミュニケーターを対象とした、「ファンケルグループ社内検定 メイクアップカウンセラー」について、令和4年8月に厚生労働省の認定を受けている。これは、電話窓口において、お客様のなりたい姿に合わせた効果的なメイクアップの方法を、具体的に伝える技能を見える化することで、テレコミュニケーターの技能を向上させ、お客様満足に繋げるものである。

1級と2級の等級に分け、電話窓口業務とメイクの知識を問う「学科試験」と、セルフメイクと通話のロールプレイングで表現する「実技試験」により技能の程度を確認する。



(2) 背景・目的

電話窓口では、多くのお客様からファンデーション

ンの選び方や自分に似合うメイク方法を教えてほしいのご相談を受ける。

ファンケルでは、お客様のなりたい姿に合わせた効果的なメイクアップの方法を具体的に伝える技能を高めることを目的に、令和2年より社内検定を実施している。店舗ではお客様の顔を見ながらアドバイスをしたり、実際にメイクアップを施すこともできるが、電話窓口の場合、顔が見えないため、的確にアドバイスを行うことが難しい状況である。

近くにファンケルの店舗がないお客様や、なかなか店舗に行くことができないお客様から、電話でのご相談を受ける中で、テレコミュニケーター自身のメイクのスキルアップと電話でのアドバイスのスキルアップは必須であり、その技能には独自性があると考え、厚生労働省認定の検定制度を導入することとした。コロナ禍をきっかけに電話以外にもオンラインでのメイクカウンセリングも増えているため、伝える技能を高めることで、お客様の満足をより向上させたいと考えている。

(3) 構築前後の取組

① 認定前

従来は、顔の見えない電話先のお客様に対して、顔立ちに合わせたメイクアドバイスやなりたい姿を表現するためのメイクアドバイスをするためには、個々の経験や感覚に頼ることが少なくなかった。

そこで当検定を構築するにあたり、誰が対応して

も同じ基準でアドバイスできるように、この感覚的なメイクスキルを分解し、言語化する必要があった。

また、そのスキルを電話で分かりやすく説明するための、お客様への質問の仕方や共通のツールを活用した目線の合わせ方なども、検討する必要があった。特にお客様のなりたい姿に合わせたメイクを、段階的に「色」「形」「質感」に分解し、同じ基準で判断・表現できるように分解・言語化した点が最も苦労した点であった。

② 認定後

言語化したメイクスキルや説明の仕方を、電話窓口での「共通のものさし」として、「社内教育」「社内検定」「お客様へのアドバイス」で活用することによって、技能の見える化・標準化に繋げることができた。社内外には検定制度について周知を行い、業務でオンラインカウンセリングを担当するテレコミュニケーターには、検定の概要や受検のメリットなどを都度伝え、受検への促しを行っている。

また、評価者の採点の目線を合わせることも大切なことから、同じメイクの仕上がりやロールプレイングを採点する機会を作り、採点レベルの保持に努めている。

（４）人事制度・待遇面との連携

取得したテレコミュニケーターにおいては、部門長より他のテレコミュニケーターの前で合格証を授与し自身の努力を称え、モチベーション向上のきっかけを作っている。また、インセンティブとして人事評価の際にその成果を評価の中に反映するような仕組みを作っている。

（５）構築の効果・メリット

社内検定の構築・認定に取り組んだことにより、以下のような効果が見られている。

① 技能の見える化・標準化

従来より、メイクアップの技術の研修を行い、業務に取り組んできたが、今回、認定を受ける際に改めて、メイクアップ技術、説明方法に関して、再度見直しを行い、メイクスキルを分解・言語化した基準を設けることにした。これにより、テレコミュニケーターと教育側の「共通のものさし」ができたこ

とにより、メイクスキル向上に寄与することができている。

② 従業員のモチベーションアップ

検定にチャレンジすることで、テレコミュニケーターの意識向上やモチベーションの向上に繋がり、職務の幅が広がっている。

③ 知識や技能・技術の向上

上位級である1級を取得することで、これまでの電話窓口では難しかった、

- ・メイクをするシーンと、なりたい姿を訊き出す応対技能

- ・肌悩みや顔のプロポーショナルを確認する技能

- ・肌悩みや顔のプロポーショナルに合わせたメイク方法を、ツールを活用しながら、分かりやすく口頭で説明する技能

- ・「アンチエイジングメイク」「イメージメイク」をセルフで表現する技能

を意識し、高めることで、より幅広い提案に繋がっている。

④ 業界内での地位向上・差異化

メイクアドバイス技能一般ではなく、電話窓口相談業務でのメイクアドバイス技能に特化した検定を実施しているという当社独自の取組を、企業ホームページへの掲載も含め周知することにより、当社の電話相談への信頼性を高め、他社との差異化にも資するものとなっている。

