

case
10

株式会社ちふれ化粧品 ちふれ

- ◆業種 … 化粧品小売業
- ◆従業員数 … 1,117名(令和6年11月現在、ちふれホールディングス株式会社)
- ◆受検者数(累計) … 53名 ※Grade Iのみ(令和6年10月現在)

ビューティーアドバイザーにとって必要な化粧品販売・カウンセリング・メイクアップ等に関する知識と技能を検定の対象とし、検定合格を昇進や昇給の重要な考慮要素として評価することにより、モチベーションアップや明確なキャリアパスの形成につながっている。また、技能・知識の基準の標準化により、企業全体の技能の底上げにつながり、企業としてより高いサービス品質を提供することで、顧客満足度を向上させる環境を形成している。

(1) 社内検定制度の概要

株式会社ちふれ化粧品（以下「ちふれ化粧品」という。）は、百貨店、量販店、直営店などの各店舗で勤務し、カウンセリング活動に従事しているビューティーアドバイザー（以下「BA」という。）を対象とした「ちふれビューティーアドバイザー社内検定」について、令和6年1月に厚生労働省の認定を受けている。

これは、BAの化粧品販売に関する知識及び技能の標準化と向上を図るとともに、厚生労働大臣の認定を受けることで、対外的な信用を高め、BAの職業能力に対する顧客評価の向上、それに伴うBAのモチベーションアップを図るものである。

対象者はBA（BA正社員及び地域限定正社員）で、Grade IとGrade IIの等級に分け、化粧品販売・カウンセリング・メイクアップ等に関する知識と技能を検定の対象としており、実技試験は顧客の顔印象に応じたメイクアップの実施や接客・カウンセリングの技能に関する試験を行う。

(2) 背景・目的

従業員の技能向上と人材育成を目的とし、業務の質を高めるための重要な施策として導入した。

ちふれ化粧品では、入社後3年ほどでキャリアアップが感じられないことを理由に退職するBAが増加

していることが課題であり、この問題を解決し企業として安定的な成長を目指すためには、確固たるキャリアプランを提示することが不可欠であると考えた。

ちふれ化粧品が重視している店頭での対面販売では、顧客のニーズに合った商品を提案し、実際にメイクアップを行うことで顧客に満足感と安心感を提供し、商品を販売する一連の技能が求められる。この技能は、BAの経験年数によって差が生じるため、研修や現場での実践を通じて段階的に知識と技能を習得することが重要であり、検定として確立したいと考えた。そこで、厚生労働省の社内検定認定制度や同業他社が導入している類似の検定制度を調査し、どの制度が適しているかを様々な角度から検討した。その結果、自社の特徴を反映できる社内検定制度を構築し、これによりBAのモチベーション向上、さらには顧客評価の向上につなげようと考えた。



(3) 構築前後の取組

① 認定前

制度整備に向けた社内調整や、社内検定の準備から認定取得までに約1年の期間を要した。

取得にあたり最も難しかった点は、どのように検定を作成すればBAの技能を適切に評価できるかという基準であった。まず、技能を測る基準がなかったため、新たに定めた基準をもとに検定を作成した。この基準作りにおいては、どのような項目を設ければ判定しやすくなるかを検討し、美容テキストの改正を進めるなど、内容の精査を行った。また、公平性を保つために検定内容を工夫すると同時に、指導者間の評価基準を統一するための研修も開催した。

さらに、学科試験においては、各グレードに合わせたレベルの問題を作成することに苦勞した。

これにより、偏りのない内容で受検者の技能を適切に評価できる仕組みを整えることができた。

② 認定後

認定後の運用において、いくつかの課題があった。

まず、会場として3部屋を確保したが、それぞれの広さや照明の明るさが適切であるかを検討する必要があり、会場環境の調整に苦勞した。

また、検定員・運営の人数やスケジュール調整にも時間がかかり、実施体制を整えることが容易ではなかった。さらに、評価に関しても検定員によって基準が異ならないよう、目線合わせが必要であり、そのために研修会を開き、検定員の間で評価基準の統一を図るなどの対応を行った。

(4) 人事制度・待遇面との連携

社内検定認定制度の運用を通じて、BAのキャリアアップを支援し、人事制度・待遇面との連携を強化することを重要視した。職業能力検定認定要領に基づき、社内検定の合否に応じた次のような処遇を実施することで、BAのモチベーション向上と企業全体の成長を促進している。

① 合格者報奨金の支給、賞状・バッジの贈呈

検定合格者には、その成果を讃えるため、報奨金の支給や、達成感を象徴する賞状・バッジを贈呈する。これにより、合格者のモチベーション向上を目指している。



② 社内検定合格を昇進要素とする

社内検定に合格したBAを昇進や昇級の際の重要な考慮要素として評価する。検定に合格することで、BAのキャリアアップ（マスター・エキスパート）への道が開かれるため、明確なキャリアパスを描きやすくなり成長意欲を高める効果がある。

③ 合格者には合格通知書を交付

検定に合格したBAへ合格通知書を交付する。合格者の努力を称賛するとともに、自己成長意欲を促進する狙いがある。

(5) 構築の効果・メリット

社内検定の構築を進める中で、BAに求められる技能や知識の基準の整理・標準化ができ、スキルアップが今後期待される。これにより、顧客からの評価が向上し、企業としてより高いサービス品質を提供できる印象を築くことにもつながっている。また、認定制度を通じて、スキルや知識が公的に認められる機会を設けたことで、BA自身の職業意識とモチベーションが高まった。さらに、合格者に限らずBA全体の技能の底上げに繋がっている。特に長く勤めるBAにとって、接客スキルや美容技能を改めて研鑽する貴重な機会となり、これまで課題であった基礎的な技能やスキルの底上げが図られた。検定研修の講師は相手ができるように指導する難しさを実感し、伝え方や対応力の向上を図ることもできた。