

case
07

より専門的な美容知識・技能を身に付け、個客に合わせた美容アドバイスが出来るビューティカウンセラーを育成
顧客対応力の向上を実現

株式会社
カネボウ化粧品

- ◆社名
株式会社カネボウ化粧品
- ◆設立年
平成16年
- ◆本社所在地
東京都中央区
- ◆業種
化粧品全般の開発、製造、販売
- ◆従業員数
10,469人(平成27年12月現在)
- ◆うち、ビューティカウンセラー数
約5,000人(平成28年12月現在)

- ◆名称…カネボウ化粧品社内検定
- ◆認定社内検定の対象職種…ビューティカウンセラー
- ◆認定年月…平成13年11月
- ◆受検者数(累計)…非公表
- ◆合格者数(累計)…A級約600人、S級約3,500人(平成28年12月現在)

ビューティカウンセラーにとって業務上必要不可欠である美容知識や技能についての能力基準を明確にし、自己啓発の目標を与えると同時に顧客対応力の向上を図り、カネボウ化粧品ビューティカウンセラー全体の能力向上を図るため、「カネボウ化粧品社内検定」を構築し、認定を受けた。認定により、ビューティカウンセラーの社会的地位の向上及びビューティカウンセラーに対する対外的信頼度の向上を実現することで、個々のモラルアップを図っている。

(1) 社内検定制度の概要

株式会社カネボウ化粧品(以下「カネボウ」という。)は、独自に社内で「ビューティカウンセラー研修・検定制度」という社内検定制度を平成12年まで実施していたが、平成13年に同研修・検定制度を発展させ、厚生労働省の認定を受け、「カネボウ化粧品社内検定」と改称し現在に至る。

「カネボウ化粧品社内検定」は、自社の研究結果に基づき構築した独自理論が検定の基礎となっており、店頭

におけるスキンケア・メイクアップ・ヘアのカウンセリング活動時にビューティカウンセラーとして必要な美容知識、技能の向上を図るものとなっている。

本検定はA級とS級に分かれている。A級は、個客に合わせた正しい化粧習慣を提案するために、基本的な美容知識と、基本的な技能が求められる。一方、S級はこれらに加え、季節やライフスタイルに合わせた提案が出来るよう、より専門的な美容知識と、より高度な技能が求められている。

また、各級の受検資格は、A級についてはビューティカウンセラー職に1年以上従事した本採用従業員及び有期雇用従業員であり、S級についてはA級取得者で、ビューティカウンセラー職に3年以上従事した本採用従業員となっている。

(2) 背景・目的

カネボウでは、顧客の要望や相談に応じ、化粧品を通して、美容上のアドバイス並びにカウンセリング活動、販売促進を行う職種に従事する者を販売員ではなく、



「ビューティカウンセラー」と呼んでいる。

販売員というと「化粧品を販売するだけ」という意味に捉えられがちであるが、カネボウにおけるビューティカウンセラーは、「化粧品を販売するだけ」でなく、「顧客一人ひとりの美しさの実現をお手伝いする」存在として位置づけられている。そのため、ビューティカウンセラーは、単なる販売員よりも高い知識や技能を身につけている必要がある。

このような背景もあり、社内検定の目的は、ビューティカウンセラーにとって「業務上不可欠な美容知識や技能を向上させるとともに、顧客対応力の向上を図ること」「高度な知識や技能を身につけた人材を多く育成し、活躍してもらうことで、ビューティカウンセラーの社会的な地位向上に努めること」にある。

(3) 構築前後の取組

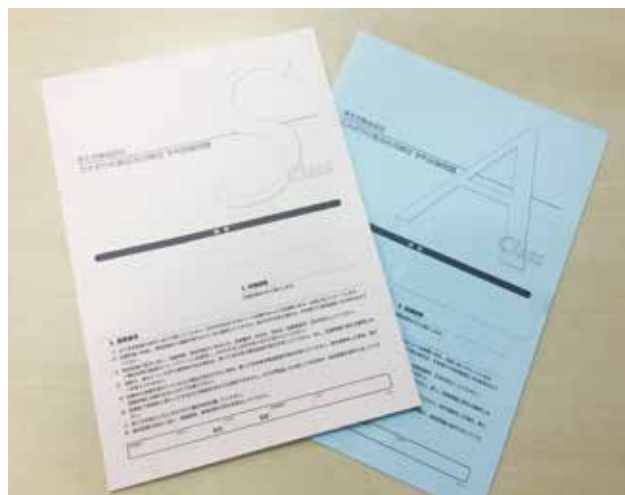
① 認定前

平成12年までは、社内に独自の「ビューティカウンセラー研修・検定制度」という検定制度があった。認定前のメイクアップ実技試験は、“人”に対して、メイクアップを施し採点するというものであった。しかし、“人”にメイクアップするということは、“人”の顔のため、それぞれ形・立体・配置が異なりメイクアップの出来栄が判定しにくい」という理由により、検定としては客観性の担保が不十分な状態であった。認定にあたっては、メイクアップ技術の標準化、採点基準の明確化、採点の透明性の確保を図るため、“メイクアップドール”を用いるようにした。

② 認定後

客観性の担保のため、“メイクアップドール”を用いるほか、検定員の目線を統一するために検定員研修を実施している。内容は、予め作成した点数別のメイクアップドールや画像を見て、採点ルールや審査方法、可否判定を学ぶというものである。

また、現在の状況に合わせて学科試験問題は毎年見直している。実技試験の見直しにあたっては、検定員研修の際に実施するアンケート結果や試験結果を踏まえ、内容を検討し翌年以降の試験に反映している。このようにRPDCサイクル(Research・Plan・Do・Check)を回すことで、毎年の定期的な見直しを実現している。



(4) 人事制度・待遇面との連携

A級やS級の取得は、昇格判断の参考材料のひとつになっている。

ただし、A級やS級を取得するということは、顧客へのサービス提供上の責任であると位置づけているため、A級やS級を取得したからといって、直接的に給与が上昇するわけではないようにしている。

そのため、昇格などの人事制度上での動機づけだけではなく、ビューティカウンセラーに対して、美容知識・技能を研鑽し、積み重ねていく研修体系を構築し、組織として検定を活用して、人材育成に取り組むといった工夫をしている。

また、ビューティカウンセラーはS級を取得していないとチャレンジ出来ない研修や専門コースがあり、S級の取得が更なる技術向上へのモチベーションにつながるよう工夫している。

(5) 構築の効果・メリット

「カネボウ化粧品社内検定」は、年功的に資格取得出来るわけではなく、しっかりと自己研鑽していないと資格認定されない。

また、社内でS級を取得していないとチャレンジ出来ない研修や専門コースを設立していることから、早くA級、S級を取得し、新たな研修や専門知識・技能を学ぶ機会を得たいという声があり、ビューティカウンセラーにとって目標になっていると認識している。

また、検定に合格すると資格級に応じたバッジをつけて活動することとなり、顧客から「このバッジはなに？」といった声かけを頂く機会も多く、その後の会話のきっかけになる、といった副次的な効果もあるようだ。