

供給能力高度化製造・問屋共同で取組み
壁紙特性研修資料で研修キャンペーン展開へ
全国販売店営業マン対象に、問屋では 900 人受講済み

壁紙工業会と壁装問屋協議会は営業マンの商品知識を飛躍的に向上させ、顧客の壁紙採用や、確実な施工・取扱いの普及に貢献させたいと、共同で制作した教材により精力的に教育活動を実施している。ブランドメーカー等7社の研修会は昨年10月から取組まれ今年3月までには各社合計で36回実施され900名を超える社員が受講している。今後は、壁紙販売店の社員を対象にした研修会が計画されており、産業の供給能力向上が期待されている。

教材は「壁紙特性研修資料(不具合発生防止のために)」と題するパンフレット(目次別掲)で、当初は、その内容をパワーポイントにまとめて前記の通り昨年秋頃よりブランドメーカー各社の営業マンを対象に研修会を実施していた。その際、パワーポイントのみでは受講者の手元に教材として残らないことから、これを、カラー印刷の小冊子としても発行したという。

壁紙工業会では何年も前から、壁紙の販売・使用時の適切な取扱いの知識を普及させることで、壁紙に関するクレームを防ぎ、顧客満足のでられる供給体制が構築されることを願って、今回の教材の前身となる資料づくりに努力していた。

その趣旨が、ブランドメーカー各社からも賛同され、その内容や表現に関しても様々な助言が寄せられた。併せて、施工関係者からも提言や協力が寄せられたため、質の高い資料ができ上がったという。

教材完成を機に工業会は会員14社から26名の講師を選出、前記の研修会に派遣してきた。

その成果は、受講した各社社員にアンケート調査を行なったところ、2月末現在で693の回答が得られ、研修会が役に立ったとするもの98%という予想以上の好結果であったという。

このような実績と、教育の実施体制が整ったところから、両団体はいよいよ日本内装材連合会会員の壁紙販売店社員を対象に壁紙特性が深く理解される研修キャンペーンの実施を計画するに至ったという。

壁紙の供給体制の質が一段と高まり、クレームの無い、顧客に信頼され満足される業界構築の進展が期待される。

なお、同資料を一般向けに再編集した「ビニル壁紙品質特性解説」が壁紙工業会のホームページ <http://www.sykikaku.gr.jp/first.html> からダウンロードできる。

注意)本書を無断で転載することを禁じます。