

## 第4章 日本ショッピングセンター協会<sup>1</sup>

### 第1節 協会の概要

日本ショッピングセンター協会（以下、「協会」と表記）は1973年に、ショッピングセンター（以下、SCと表記）のディベロッパーによる勉強会をきっかけとして設立した。2016年3月1日時点で会員は985社あり、その内訳は第一種正会員328社・第二種正会員363社・賛助会員294社である。第一種正会員はディベロッパーすなわち、現にSCを所有しているか今後所有する予定があり、開発し管理する企業である。第二種正会員はテナントであり、現にSCにおいて小売業（飲食店業を含む）やサービス業など消費者に利便を提供することを事業として営むもの、もしくはその予定がある企業である。賛助会員は協会の目的に賛同し、事業に協力しようとする企業である。

主な事業内容は人材育成・研修事業、業界情報の収集・発信事業、会員相互の交流事業、社会貢献事業である。人材育成・研修事業に関しては次節で詳細に説明する。業界情報の収集・発信事業では、国内外の最新のSC情報や調査報告書などをホームページ・月刊誌で発信している。交流事業では、SC業界のレベルアップと活性化に資する全国大会や定期総会をはじめ、さまざまな懇親会、実務に即した情報交換会、接客販売員の技術向上を目指した「SC接客ロールプレイングコンテスト」を行っている。このコンテストは、本報告で取り上げる「SC接客マイスター」という資格とも連動している。社会貢献事業では、「SC冠講座」と題して、毎年複数の主要大学に講座を寄贈している。

### 第2節 主な事業活動

本節では、協会が実施している人材育成事業と資格制度について概説する。協会では、人材育成事業として(1)SCセミナー、(2)通信教育、(3)SCアカデミー、資格制度として、(4)SC経営士、(5)SCマイスター、という合計で5つの人材育成に関する事業活動を行っている。以下では資格制度である(4)、(5)に重点を置きつつ、5つそれぞれの事業を紹介する。

#### 1. SCセミナー

SCセミナーは週1回開講されている。受講者のニーズに合うように多様なものが用意されており、事業分野がSCかテナントかによって、そして受講者のレベル（5段階）によって内

<sup>1</sup> 本稿は2016年3月9日に日本ショッピングセンター協会において実施したインタビュー調査の内容、同協会のホームページ（以下「協会HP」と記載）に記載されている内容、インタビュー調査の際またはホームページから収集した各種資料に基づいて執筆している。記述内容は特に断りのない限り、インタビュー調査実施時点の状況に沿ったものである。

容が異なる。2015年には合計36のセミナーが開講された。

## 2. 通信教育

ディベロッパーを主な対象とした通信教育を、随時受付・開講している。「SC管理運営講座」と「SC開発講座」という2つの講座があり、前者は1974年に、後者は1984年に開講された。内容には、SCや大型商業施設の開発・管理運営に必要と思われる内容をすべて盛り込んでいる。

## 3. SCアカデミー

1年間を通して週1回開催される、経営者層の育成を目指してSC全般について学んでもらう講座である。3つの人材育成事業の中で、最もレベルが高い講座に位置づけられている。

内容としては、毎週参加者を協会に集め、2時間～2時間半程度の座学やワークショップなどを行う。日数は全30日間のプログラムとなっている。さらに、卒業時には4万字の卒業論文の執筆が義務づけられている。

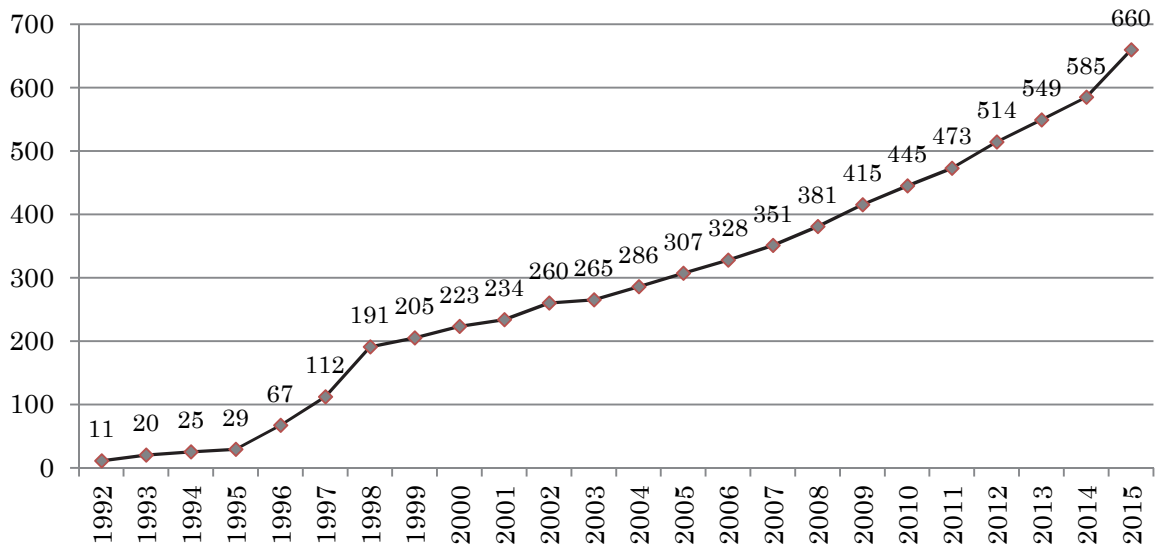
受講生の定員は毎年48人である。専任教授が6人おり、受講生を8人ずつ担当し、論文の指導まで行う。専任教授は大学教員か、アカデミックな内容まで指導が可能な業界人に依頼する。2016年度は第10期となるが、最初の5年くらいの受講者は課長から部長層が多かったのに対して、最近では30歳台後半～40歳台の中堅層が多くなっている。受講料は年間40万円かかるが、毎年受講を断らなければならないほどの人気があるという。また、アカデミー卒業生にはSCセミナーの講師などを依頼することもある。

## 4. SC経営士

SC経営士は、協会の資格設定制度の1つである。2016年で24年目を迎える。これはSCビジネスに関わるうえで必要な、高いマネジメント能力が認められる者に付与される資格であり、協会の5つの人材育成・研修事業の中で最も高いレベルに位置づけられている。SC経営士はSC業界唯一の認定資格であり、取得すると、研究会や視察、その他イベント参加によって知見を広げる機会を得ることができ、ビジネスに役立つネットワークを構築することができる。

SC経営士は2015年4月現在461人（累計の合格者人数は2015年現在660人）いる（図表4-1）。資格は5年ごとに更新することになっている。SC経営士は自動的にSC経営士会という協会の下部組織に入ることになっており、セミナーやアカデミーの講師や協会の委員を担当する。SC経営士は協会を支える頭脳集団という位置づけになっており、協会としてはSC経営士のおかげでセミナーやアカデミーの講師に事欠かない状態が維持できている。

図表 4 - 1 SC経営士合格者人数（累計）



資料出所：協会提供資料より。

## 5. SC接客マイスター

SC 接客マイスターは、2015 年度から始まった新しい資格制度である。SC 業界で働くテナントスタッフの地位向上を目的としている。交流事業として展開している「接客ロールプレイングコンテスト」と連動した資格になっており、コンテストが試験の一部を兼ねている。まだ創設されたばかりの資格であるが、採用、昇進等の際の業界共通の評価軸の 1 つとなることが目指されている。資格には 1 級・2 級・3 級があり、試験の結果によって付与される級が決定する。

### 第 3 節 受験要件・評価手法

#### 1. SC経営士

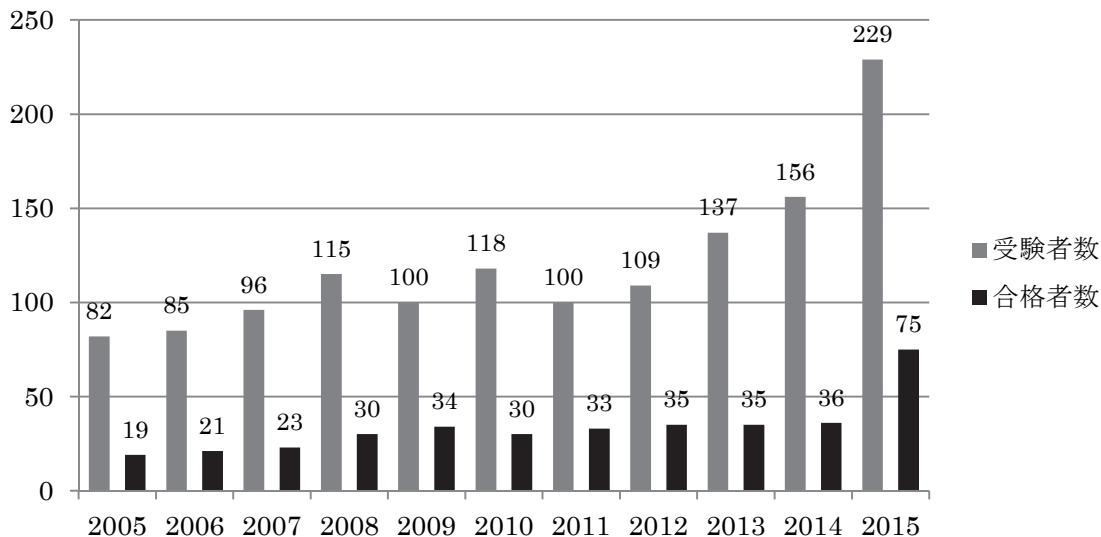
SC 経営士資格は、年に一度実施される試験に合格した者に付与される。試験には一次試験と 2 次試験がある。1 次試験では筆記 5 科目（SC 経営戦略・SC 開発・SC 管理・経済一般・商業一般）が、2 次試験では論文と口頭試問が課される。2 次試験の論文の課題は事前に公開されており、その課題について 8,000 字ほどの論文を執筆する。口頭試問では、その論文に対する質疑応答が行われる。

受検資格について、1 次試験は年齢、学歴、職歴等に関係なく誰でも受検することができるが、2 次試験は、SC 事業に関連した職種で 5 年以上の実務経験を有することが求められる。また、通信教育受講者のうち成績優秀者は 1 次試験の一部が免除され、SC アカデミー修了者は 2 次試験が免除される仕組みになっている。ただし、通信教育に関しては SC 経営士試験で課される経済一般・商業一般の科目はなく、SC のみの勉強になるため、通信教育だけを受

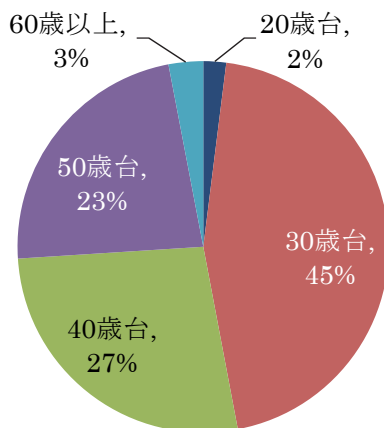
けるよりも SC 経営士の一次試験を受けることを目標に勉強する方が知識水準が全体的に高めるうえでは役立つという。

受験者・合格者は 2005 年度から 2014 年度にかけて微増傾向だったが、2015 年度に双方とも大幅に増加している（図表 4-2）。さらに年齢層についても過去 10 年で若年化が進んでいる（図表 4-3、4-4）。この受験者の増加と若年化については、2 点のことがヒアリングで明らかになった。第 1 に、百貨店を主要な事業形態にしている企業がショッピングセンター式に転換する動きがあり、それに伴い SC の専門家を養成する必要があるため、SC 経営士の受験者が増加したということである。第 2 に、SC 経営士試験では暗記事項が多く、企業内でポストを確立して多忙になってから受験するのは負担が大きいため、若い受験者が増えているということである。

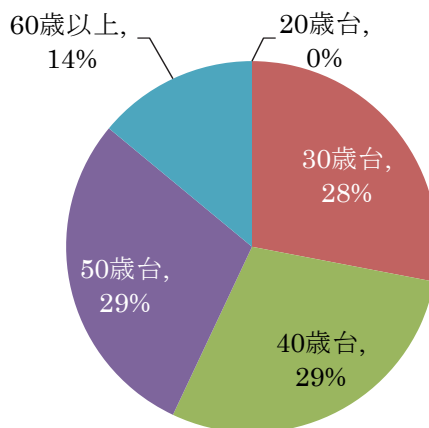
図表 4-2 SC経営士試験の受験者及び合格者数の推移



図表 4-3 2005 年の年齢層別合格率



図表 4-4 2015 年の年齢層別合格率



資料出所：図表 4-2～4-4 まで協会提供資料より作成。

## 2. SC接客マイスター

受検資格は、全国のSCに出店している物販、飲食、サービス等すべての業種のテナント従業員であり、パート・アルバイト・非会員も受検可となっている。

試験内容には実技試験と筆記試験がある。実技試験はSC接客ロールプレイングコンテスト支部大会を兼ねる仕組みになっており、筆記試験は演習問題と小論文である。実技試験は、ロールプレイングコンテストにおける専門審査員2人がつける得点によって評価され、満点に対して60%以上で3級、75%以上で2級、80%以上で1級となる。また、コンテストでの全国大会出場者は、無条件で1級となる。初年度は1,000人中800人が3級以上の資格を取得する権利を獲得したという。筆記試験は2016年3月時点でまだ実施されていないが、落とすための試験というよりも、SC全般について学んでもらうことを重視している。初回の筆記試験は2016年12月に実施予定である。

さらに、3級に関しては協会が審査員を派遣して、ショッピングセンター内で審査会を開きマイスター認定を行うことができるようにする予定となっている。

## 第4節 資格認定制度発足の経緯

### 1. SC経営士

この資格認定制度は、協会がSCのディベロッパーによる勉強会を端緒として設立されていることから、協会の会員の中でマネジメントができる者を集めて、さらにレベルの高い勉強会をしようという動きが制度発足を後押しした。

### 2. SC接客マイスター

この資格認定制度が創設されたきっかけには、接客ロールプレイコンテストの参加者の増加が背景にある。コンテストの支部大会には約1,000人が参加するが、この支部大会に出られる人数はSCごとに限られており、支部大会に出るためにもSCごとに行われる予選を勝ち抜いて代表に選ばれなければならない。支部大会の参加者も含めると、コンテストへの参加者は現在2万人を超えているが、このようなコンテストの盛り上がりとは裏腹に、熱意をもって取り組んでくれる販売員達の多くに形のあるものが残らないという状況が課題となった。そこで、取り組んでくれた人達に級を付与したらどうかという案が出され、SC接客マイスター資格制度の設立につながったという。

## 第5節 企業による資格認定・研修の活用と今後の課題

最後に、企業による活用と今後の課題について述べる。SC アカデミーは企業からも好評である。SC 経営士はすでに増加傾向にあるが、協会としてはさらに増やす方針で、大学生でも受検を可能とするほか、さらに、企業にも資格制度について説明をして理解を求めているという。現在の目標は、1つのショッピングセンターに最低限1人はSC 経営士がいるようになることである。さらに、SC 経営士もSC 接客マイスターも、国家資格もしくは商工会議所の認定資格にしていく方針であるという。

現状の課題として挙げられるのは、SC 接客マイスターの実技試験を兼ねている、接客コンテストに関するものである。接客コンテストでは、接客相手となる客役にプロの役者を起用している。しかし、コンテストの地区大会は支部ごとに行われるため、それぞれの会場において、可能な限り平準化した役者の選出をしなければならないが、この選出作業に毎回非常に苦心している。