

家電修理サービスのプロを目指すあなたへ

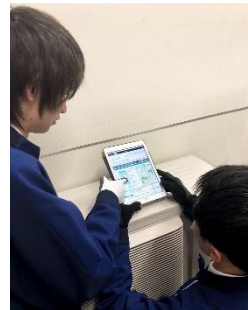
新規導入研修制度のご案内



パナソニック マーケティングジャパン株式会社
CS社

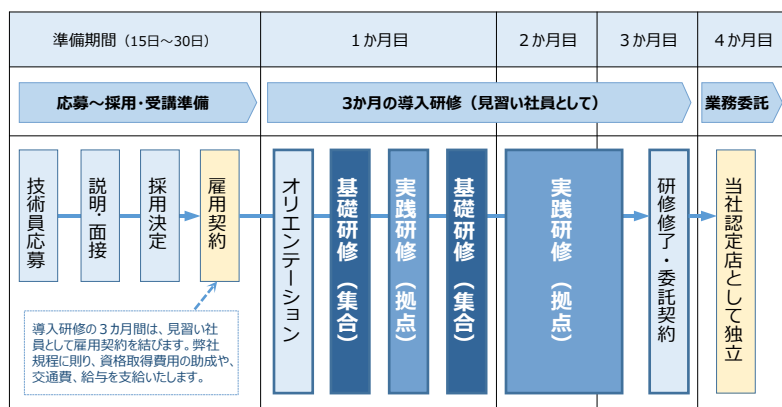
修理サービスの未経験者でも大丈夫。 導入研修とフォローアップに自信があります！

この新規導入研修は、パナソニックの家電修理を業務委託する方に、白物家電の修理サービスの知識や技術を学んでいただき、プロのサービスエンジニアに育成する教育訓練プログラムです。お客様に信頼され、お客様から喜ばれる修理サービスのプロになっていただけるように、導入研修から独り立ち後のフォローアップまで、しっかり丁寧にサポートいたします。あなたも私たちと一緒に「感動サービス」をつくりませんか！



研修期間は3か月、あなたの独立を全力でサポートします。

応募から業務委託を始めるまでの流れ



導入研修、資格取得助成、給与も支給！

認定店として独立するまでの見習い期間の3か月は、当社の社員として、導入研修（無料）、ガス溶接技能講習費用を助成、かつ交通費や給与を支給します。

【基礎研修】基本からしっかり学びます！

10日間の集合研修です。電化製品の基礎知識から分解組立実習まで、修理技術を学びます。また、会社の概要や業務手順、訪問時の対応マナー、情報端末の操作など、業務に必要な一連のスキルを身に付けていただきます。

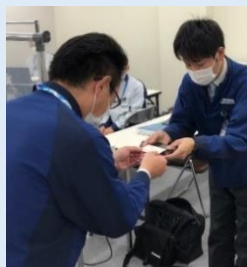
【実践研修】独り立ちの力をつけます！

サービス拠点の技術員と同行した現場実習です。技術員の指導のもと、修理の要領やポイントを学びます。研修後半には単独作業ができるよう、親切丁寧に指導します。

研修風景



洗濯機分解



応対マナー



安全・養生・運搬



技術員端末操作



エアコン分解

CS基礎研修

少人数制で実習中心、充実プログラムで家電修理をイチから学びます。

修理の基礎的なスキルや技能を学習する10日間（前半5日、後半5日）の集合研修です。修理訪問の演習や、実機の分解組立実習などを通じて、専門技能はもとより、応対マナーや安心安全な修理作業を実践体感するスタイルで、出張修理業務の一連の流れを学びます。

基礎研修カリキュラム




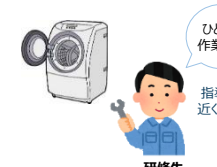
	1日目	2日目	3日目	4日目	5日目
学科	会社概要 経営理念	業務委託の契約内容 契約書の作成について	情報セキュリティ コンプライアンス 修理技術員の心得 応対マナー	交通安全・作業安全 脚立作業、高所作業、カンメ はんだ付作業、低圧電気取扱	応対マナー お客様との関係づくり ご不満対応
実技	洗濯機の基礎	洗濯機の基礎 動作原理、故障診断、診断ツールの活用 作業事故防止 養生と移動方法	タテ型洗濯機 分解組立実習 ギヤードモーター、コントローラー、 メカモーター交換	ドラム式洗濯機 分解組立実習 ヒートポンプ、インペラーブリー、 ギヤードモーター、ベルト交換	業務システム・情報端末活用 低電圧取扱
	6日目	7日目	8日目	9日目	10日目
学科	応対マナー 真因の把握と謝罪 解決策の提示と実行	応対マナー 応対マナー演習	エアコン室内機 分解組立実習 オートクリーナー、吹出グリル、基板、 ファンモーター交換	エアコン実習 分解組立実習 家電製品と点検技術について 商品・電氣的基礎知識不足による	Qプロ再点検座学 エビデンス（写真）撮影と報告方法
実技	エアコンの基礎 動作原理、故障診断、診断ツール活用	エアコン実習 配管工事、フレア加工、ボンパダウ、 真空引き	エアコン室外機 分解組立実習 電磁弁コイル、基板、 ファンモーター交換	技術スキル認定試験 洗濯機・エアコンの技術問題	Qプロ再点検実習

CS実践研修

サービスエンジニアに同行し、4つのステップで一連のスキルを身に付けます。

実践研修は、サービスエンジニアに同行し実作業を通じて一連の作業や手順を学びます。同行指導者はあなたの理解度を確認しながら、ムリのないようにステップアップし、あなたが単独で訪問修理ができるまでしっかりとフォローします。

実践研修の4ステップ

	Step1 手順を学ぶ	Step2 作業を学ぶ	Step3 診断～説明までを学ぶ	Step4 単独作業から学ぶ
工程	 指導員 研修生	 指導員 研修生	 研修生 指導員	 研修生
内容	研修生は、指導員のお客様応対をそばで見て、出張修理の流れを学びます。	研修生は、指導員に部品交換の手順を指導してもらいながら、実作業を通じて修理技術を学びます。	研修生が主となり、接客から修理作業、説明までを実施し、一通りの修理作業を学びます。	研修生が単独で訪問、接客から修理作業、説明まで実施し、出張修理の一連スキルを身に付けます。

同行技術指導の内容

	診断方法と作業手順の指導項目	
洗濯機	故障診断	エラーコード確認、排水不良（清掃）、水漏れ、設置関係、乾燥不良、異物除去、診断ツール
	部品交換	ギヤードモーター、コントローラー、洗濯機ドア、ヒートポンプ、インペラーブリー、ベルト
エアコン	故障診断	エラーコード確認、設置関係、水漏れ、ガス漏れ（判定・確認・充てん・回収）、診断ツール
	部品交換	ルーバー、制御基板、オートクリーナー、モーター、電磁弁コイル

修理のフロアが、コツやノウハウを伝授！

実践研修はなんと56日間！
洗濯機とエアコンを中心に、実際の作業環境で、当社の修理技術者が故障診断や修理手順、コツやノウハウを、繰り返し丁寧に指導します。
きっとあなたも研修の終盤には、自信をもって単独での訪問修理に臨めます！



**独り立ち後も継続し、最新の製品知識や修理ノウハウを学ぶ機会あり。
幅広い知識と技術を身に付けたエキスパートとして、未永く活躍できます！**

サービスエンジニアの体験談



協力会社
株式会社ITS
岩崎さん

運命の出会い

お客様と接する仕事が好きで、前職でも接客業をしていましたが、もっと社会貢献ができてお客様の力になれる仕事がしたいと日々考えていました。

そんな時、運命的な出会いがあり自分の悩みや考えを相談にのっていただき、この仕事を紹介していただきました。プロ意識も高くお客様の怒った顔も笑顔に変える仕事をしている技術員を見て、自分もこの様な「人に喜ばれるプロ」になりたいと思い転職を決断しました。

満足度120%をモットーに

出張修理技術員として活動しています。製品が故障しお客様が大変困っている中での仕事なので、多々お叱りを受けることもあり心の折れる思いをすることも少なくありませんが、反対にお客様から「すごいね！こんなに細かいのが直せるんだ」、

「早く直って助かったよ。ありがとう！！」と仰って頂ける事も多く、折れた心も回復し、自分の自信や遣り甲斐にも繋がります。

もっとお客様に喜んで頂きたいと、プラスワンをモットーに商品の修理だけでなく、故障した商品の周りも掃除などを行うことで、お客様に「前よりもキレイになった！」「あなたに来てもらってよかった！」「パナソニックを選んでよかった」とお客様自身の心の修理も行える120%の満足をいただける仕事を心掛けています。

安心して働ける職場環境でプライベートも充実

入社当初、右も左もわからない自分に、先輩達が忙しい中時間を空けて指導され、困った時には必ず手を差し伸べてくださり、自分一人ではないと安心して仕事に取り組みました。製品知識の習得や技術研修の機会も多く日々成長できて、今ではプレイングマネージャーとして活動しています。また、プライベートでも仕事を引きずることなく自分の趣味や家族サービスに心から楽しめています。この仕事を選んで正解だったと感じていますし、自分自身だけでなく家族からも喜ばれています。



東京北サービスセンター
キャリア採用（正社員登用）
一戸さん

身体を動かすことが好きでアクティブに働ける 当社に入社しました。

出張修理技術員として活動しています。元々修理系統が好きで前職ではカメラ・テレビの修理をしていました。体を動かすことが好きだったので、社内で1日を過ごすより訪問での業務の方がアクティブに働けると思いこのお仕事を選びました。

一人でも多くのお客様のお力になりたいと思っています。

故障した製品についてはご不満の声を頂戴することもあります。製品が直った時には、お客様から『本当にありがとう！来てくれてありがとう』といった感謝のお言葉をいただくことができ、達成感ややりがいを感じることができます。

「よりお客様に喜んでいただきたい」、「一人でも多くのお客様のお力になりたい」といった思いも強く、「この仕事が、自分の天職」と考えていたことから、長くこの仕事を続けたいと思っていました。そこで、職場の上司からキャリア採用（正社員登用）の制度を聞いてチャレンジをしました。現在は、正社員としていただき、日々お客様に『笑顔』のなっただけのように活動しています。自分の働き方が選択できる環境があることは、とても安心でき大切なことだと思います。

研修では、知識、経験豊富なベテラン講師が、家電修理サービスの習得を
しっかりサポートします。

講師紹介



高橋講師



上坂講師

研修所紹介

集合研修は東京会場で開催します。（見習社員の宿泊交通費は当社負担、離島などの移動困難者は別途調整します）

東京会場



東京都大田区平和島6丁目1-1
東京流通センター物流ビルB棟
東京南サービスセンター内



東京モノレール 流通センター駅 徒歩5分

契約社員・業務委託採用情報

パナソニック マーケティングジャパン株式会社
CS社/パート・契約社員・業務委託採用情報
<https://hitomgr.jp/kz2v/recruit/>



パナソニックのサービスエンジニアに、ぜひご応募ください！

本研修は、弊社の家電修理サービスを業務委託する方が対象です。
まずは、上記のWEBサイトから希望エリアの採用情報をご確認ください。
あなたのご応募をお待ちしております。

●このパンフレットの内容についてのお問い合わせは、
下記の窓口におたずねください。

パナソニック マーケティングジャパン株式会社
CS社 業務標準化推進部
【Eメール】 gyomu-hyojun_pj@ml.jp.panasonic.com

Panasonic

パナソニック マーケティングジャパン株式会社

<https://www.panasonic.com/jp/company/pmj.html>

