

一般社団法人 FLAネットワーク協会 様



食生活アドバイザー®



一般社団法人 FLAネットワーク協会  
会長 竹内様

パーソルワークスデザイン株式会社  
サービスデザイン本部  
教育・デジタルソリューション部二課  
杉山

一般社団法人 FLAネットワーク協会  
事務局長 寺嶋様

受験者が急増しても 安定した試験運営で  
「もはや“なくてはならない存在”に」

Before

- 受験者が回を追うごとに“倍々”で増加し、危機感を抱いていた
- 願書請求の対応に追われ、遅くまで残業していた
- 正確な運営をしなければならぬが、ノウハウがなかった

After

- 試験運営がしっかりしていて、評判を呼ぶことに
- 次々と業務を任せることができ、業務負担が激減
- 一緒にやるのが大前提で、なくてはならない存在に

会社概要

社名のFLAとは（Food & Lifestyle Adviser）を表し、食とライフスタイルを考え、創造し、実践できる人材を育てるための組織です。

『食生活アドバイザー®』の資格は、健康の源である「食べる」を「生活」の視点で考えるスペシャリスト。その『食生活アドバイザー®』の検定事業を中心に、栄養や食文化、衛生管理、食のマーケットまで幅広く学び、大きな視点で活かすことのできる人材育成をおこなっていらっしゃいます。

プロジェクト概要

導入サービス	資格検定アウトソーシング
業種	資格試験運営
期待される効果	コア業務へ専念 業務効率化 品質向上

1. 導入前の課題

受験者が加速度的に増加、「もうこれは物理的にダメだな……」



1999年からはじまった『食生活アドバイザー®』の検定。食品偽装の事件などから関心は高まり、書籍などで紹介されるとさらに話題を呼んで、受験者は **2000人、4000人、と“倍々”で加速度的に増加していった**そうです。

竹内様:5000人を超え、『もうこれは駄目だな』と判断しました。

竹内様は、検定の立ち上げから事務処理、会場手配、試験問題の立案などすべてを実施されてきました。当初は数百人規模の試験だったため対応できていましたが、徐々に時間が掛かるようになってしまい、体制としても現・事務局長の寺嶋様とアルバイトを含めた**3人だけで、かなり無理があった**といいます。

寺嶋様:試験運営ではトラブルが起きたら大変なので、トラブルが起きないように何とかして対処してました。**限られた時間の中で正確にやらなきゃいけないけれど、そういった運用のノウハウもなかった**んですね。

当時、昼間は願書請求の電話にでずっぱりだったといいます。

寺嶋様:あの頃はネットでの願書請求なんてなくて、みんな電話請求でしたからね。そうすると電話対応にずっと追われて、17時からがようやく『仕事』ですよ。遅くまで残業もしましたね。

そんななか、印刷を依頼していた企業から「**試験運営であれば、いい会社がありますよ**」と紹介してもらったのが、当時の日本アイデックス（現・パーソルワークスデザイン）だったのです。

## 2. 取り組み内容

### 徐々に委託する業務を増やし、4年目にはほぼすべてを任せることに

**竹内様：**信頼していた会社からの紹介であれば心配ないだろうと思って、すぐにお願いをしました。

競合との比較などもせず、「こういうことできる？って聞いて、できるっていうので『じゃあ、お願いします』って感じで。まずは採点業務からやってもらいましたね。

業務に追われる中、速やかに委託を進めていったそうです。

**寺嶋様：**その間も順調に受験者数が増えていたということもありましたが、うちの方には対応できる体制がありませんでした。だから、それを備えている日本アイデックスさん（現・パーソルワークスデザイン）をお願いしていこうと思いましたね。

当時の日本アイデックスの『検定事業部』では、**様々な資格の検定試験をアウトソーシングで受託**していました。そのため、試験運営のノウハウも豊富にあったのです。

採点業務からスタートして3年間ほど、FLAネットワーク協会様は少しずつ委託する業務を増やしていきました。

**寺嶋様：**何年かやっていったら、**非常にしっかりとした運営でした**。安定的な試験運営をしてくれるので、4年目の2009年には全部お願いするようになりましたね。

**竹内様：**依頼状況について「最初から全ての業務をお願いしたわけじゃなくて、**徐々に徐々に業務をお願いしていった最終的に大きくなっていった感じ**ですね。もう今は全部お任せです。

竹内様も笑顔でおこたえいただいたのが印象的でした。

**稲葉様：**うちがやっているのは願書請求から受験の申し込みまでです。そこから先はすべてパーソルワークスデザインさんをお願いしてる感じですね。

## 3. 導入の効果

### 一緒に運営することが前提で、「なくてはならない存在」に。

願書請求と受験の申し込み以外、パーソルワークスデザインですべて運営するようになっていました。

**竹内様：**全体的にパーソルワークスデザインさんの受験運営がしっかりしているので、**試験としての評判もよくなる**んですよ。そうすると、人が人を呼ぶ形で受験者も増えていきました。

受験者が増え、タレントが受験するCMも流れるようになって知名度も一気に上昇した『食生活アドバイザー®』の検定。そうすると、「運営を任せて欲しい」という企業の売り込みも増えたようです。

**寺嶋様：**うちにもだいぶ引き合いがありましたよ。『それ、やらせてください』って。でも、もう**他社には全く目もくれずにきました**ね。

なぜ、他社から売り込みがあっても「他には目もくれない」と言いきるのが寺嶋様に聞いてみると、次のようにお答えいただきました。

**寺嶋様：**やはり**“不満がない”**という点ですね。試しに『相見積もり』を取ったとしても、頼む気がないのに取るのも失礼な話でしょう？だから、いろんな意味で必要性がないんです。それだけ信頼しているってことですね。

**稲葉様：**いろんな業者さんと付き合いがありますけど、パーソルワークスデザインさんは**圧倒的にレスポンスが早い**んですよ。あと、**情報共有も徹底**されているので、欲しかった情報が的確にもらえます。



**寺嶋様：**ほんと、対処が早いってというのは間違いのないですね。検定っていろんな予期しないことも起きるんですけど、お陰様で**トラブルになったことがありません**。いろんな**細かいところ**にまで**非常に神経を配ってくれている**からですね。マニュアルを見てもよくできていますから。

**寺嶋様：**今となってはもうなくてはならない存在ですよ。もう『**一緒にやる**』ってことが**大前提**になっていますよ。

最後に、笑顔で語ってくださいました。

**稲葉様：**今後はデジタル化も推進していきたいので、新しい動きについても相談させてもらえればと思います。

今後についても期待も寄せていただきました。

### パーソルワークスデザイン株式会社 プロジェクト担当者のコメント



前任のPWD担当者が築き上げてきた信頼性があるからこそ、今があると思います。『一緒にやる』は私も同様の考えのもと、動いております。ご相談いただくことがあれば“一緒になって”思考錯誤できればと思い、レスポンス早く回答や情報共有を心がけております。今後も安定した試験運営ができるよう、弊社メンバー一丸となって努めて参ります。

### パーソルワークスデザイン株式会社

本社 | 〒171-0014 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル  
電話 | 03-6907-4481 (受付時間 平日 9:00~18:00)

会社ホームページは  
こちらから

