



北海道支部だより

2015年2月号 Vol. 14-5

「中堅技術者教育講座」開催の報告とお礼 @支部事務局

日頃より北海道支部の事業運営にご協力を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、2月6日、札幌サンプラザにて標記講座を北海道環境計量証明事業協議会との共催で、実施いたしました。

中堅技術者としてご活躍の皆様には有意義な内容とするため、今回はこれから北海道において需要が最も期待されるトンネル工事等発生残土の自然由来重金属分析に関するお話し、中堅技術者として身につけておかなければならないクレーム対応に関するお話しなど幅広い内容を企画いたしました。当日は23の事業所より34名と多数のご参加をいただき、おかげさまをもちましてこの講座、たいへん盛況に終了することができました。

講座では最初に寒地土木研究所寒地基礎技術研究グループ防災地質チーム研究員 田本修一氏より「自然由来重金属を含む試料の評価について―事業者と分析者の視点―」と題してご講演をいただきました。分析者の心構え、マニュアルにとらわれすぎるとかく忘れがちな現場の状況を想定した分析の必要性やその手法の検討が重要であること、分析値の評価やリスク管理の難しさ等を認識した講座であったと思います。

2題目はJBPクレーム対応能力検定協会札幌本部長 さとうまみよ氏より「クレーム対応―環境分析業界における事例をもとに」と題してご講演をいただきました。今までにない、グループ演習・対話形式での講座で、感情を言葉にする難しさ、クレームは期待感であること、その対応には共感が重要であること等を学ぶことができました。

講座終了後の懇親会では両氏から有用な情報や貴重な提言などのお言葉をいただくことができ、参加者同士の活発な意見交換や交流する姿もみられ、中堅技術者のレベルアップにたいへん有用な研修であったものと思います。これを機に皆様のますますのご活躍を期待するとともに、当業界、日環協北海道支部及び北環協の発展にご協力いただければと思います。

最後になりますが、ご講演をいただきました両氏、本講座に参加の皆様、運営をお手伝いいただきました北海道環境計量証明事業協議会事務局の方々には心よりお礼申し上げます。



中堅技術者教育講座 概要

☆開催日 平成27年2月6日 13:15～17:00

☆場 所 札幌市北区北24条西5丁目 札幌サンプラザ

☆参加状況 34名(23事業所)

☆プログラム

- 12:45～13:15 受付
- 13:15～13:20 開会挨拶
- 13:20～14:40 「自然由来重金属類を含む試料の評価について
―事業者と分析者の視点―」(田本修一氏)
- 14:40～14:50 質疑応答
- 14:50～15:00 休 憩
- 15:00～16:30 「クレーム対応 ―環境分析業界における事例をもとに」(さとうまみよ氏)
- 16:30～16:40 質疑応答
- 16:40～17:00 受講証授与、閉会
- 17:00～18:30 懇親会

(懇親会)



(アンケート集計結果)

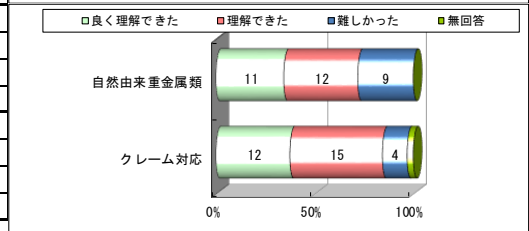
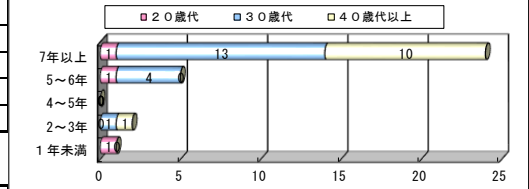
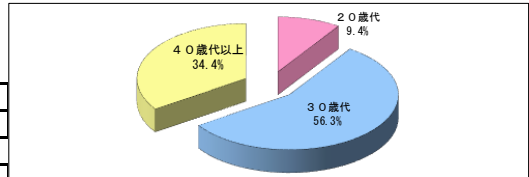
アンケート集約結果

配付 34 名	回収 32 名	回収率 94 %
---------	---------	----------

1. 年齢	区 分	20歳代	30歳代	40歳代以上	合 計
	人 数	3	18	11	32

2. 経験年数	区 分	20歳代	30歳代	40歳代以上	合 計
	1年未満	1	0	0	1
	2~3年	0	1	1	2
	4~5年	0	0	0	0
	5~6年	1	4	0	5
	7年以上	1	13	10	24

3. 教育内容	区 分	20歳代	30歳代	40歳代以上	合 計	
	自然由来重金属類を含む試料の評価について-事業者と分析者の視点-	良く理解できた	1	6	4	11
		理解できた	1	8	3	12
		難しかった	1	4	4	9
		無回答	0	0	0	0
	クレーム対応環境分析業界における事例をもとに	良く理解できた	0	9	3	12
		理解できた	3	6	6	15
		難しかった	0	3	1	4
		無回答	0	0	1	1



4. 本講座についてのご意見をお書き下さい。

【20歳代】

- ・ 土壌については、今までたずさわったことがなかったので勉強になった。
- ・ 勉強になりました。
- ・ クレーム対応の時間が短く感じた。

【30歳代】

- ・ 大変良かった。
- ・ 自然由来-実際に関わっていることなので各視点での評価に対する考え方が理解でき非常にためになった。
- ・ クレーム対応-「共感」することの重要さと言葉に心を入れる意味についてスキルアップが必要と感じた。
- ・ トンネル工事に伴うHOTな話題を学ぶことができ大変勉強になった。また、普段は関わりのうすいクレーム対応も、良い勉強になった。
- ・ テーマが知りたい内容で良かった。
- ・ 分析に限らないクレーム対応の講座はとても役に立ちました。
- ・ 普段勉強していないので、おもしろかったです。
- ・ 2つともとても参考になりました。
- ・ クレーム対応は、大変勉強になりました。
- ・ 今後の役に立つお話を聞くことができ、とてもよかったです。
- ・ 参加型の講座は良いと思いました。
- ・ 時宣を得た良いテーマだったと思います。微妙な問題を分析の立場を考慮され話されていました。
- ・ 貴重なクレーム対応の話聞くことができました。仕事にとどまらず様々な場面で活用していきます。
- ・ 社内でクレーム対応の教育がなく、実際に仕事をしながら学んでいくしかなかったため、クレーム対応の方法、考え方を学べ有意義だった。
- ・ 自然由来重金属の講義は内容もわかりやすく、勉強になり、また考えさせられる点も多くありました。
- ・ クレーム対応は、初めて受ける講座で勉強になり、また楽しく受けることができました。
- ・ 自然由来-参考になり、帰って出典を確認します。
- ・ クレーム対応-整理し、会社に報告できる良いテーマです。

【40歳代以上】

- ・ 大変参考になった。
- ・ 前半は、タイムリーな話題で有り、勉強になった。ただ、分析者の立場では、できることが限られるように思う。後半は、もう少し時間をかけて、受講したい内容だった。
- ・ 当業界のレベルアップにつながると思う。
- ・ より実践に生かせる内容でした。
- ・ 新しくいいかも。
- ・ 「自然由来～」については、元来興味のある分野ですが、事業者との分析者の視点の違い等難しい部分が多いことを実感しました。
- ・ 「クレーム対応」については、実際申し余剰時間では職種が異なるのではとも思いましたが、相手に共感をさせることについて教えていただき良かったです。
- ・ 自然由来金属の問題は最近問い合わせが多くなってきていた所なので、事業者、経験者それぞれの立場の見解を知ることが出来て有意義でした。

5. 今後希望する教育講座のテーマ

【20歳代】

- ・ 自分自身まだまだ経験がないこともあるが、水環境や排水についての講義も受けてみたい。

【30歳代】

- ・ 分析精度向上
- ・ 分析操作の基礎
- ・ 今回みたいに分析以外の教育講座はいいと思います。
- ・ ビジネス講座。敬語の使い方等。
- ・ 技術士2次試験の受験について
- ・ 管理職のあり方。
- ・ 中堅者のあり方。

【40歳代以上】

- ・ 時間が足りません！！
- ・ 分析の基礎講座とか・・・
- ・ 事業規程や細則の事例や、各種法令対応との関係
- ・ 地下水質について、特に泥炭地の基準超過や季節変動について等。
- ・ 今回の自然由来～のような土木関係のテーマ
- ・ 分析技術者の指導・教育方法について勉強する機会を希望します。

6. 日環協・日環協北海道支部の活動への希望

【30歳代】

- ・ 事業所見学会
- ・ 定期的に教育講座を開催してください。
- ・ 頑張ってください。
- ・ 北海道でできる講習を増やしてほしい。

【40歳代以上】

- ・ お祭り時期だったので日程の調整をしてほしい。
- ・ 今後とも宜しくお願いします。
- ・ 特にありません。