

技術検定に関する業務の改善

元 企画部 施工企画課

現 荒川上流河川事務所 施設管理課 佐藤 大起

1. はじめに

技術検定とは、建設工事に従事する技術者の技術の向上を図ることを目的とし、建設業法第27条の規定に基づき国土交通省が行っている検定のことであり、「土木施工管理、建築施工管理、電気工事施工管理、管工事施工管理、造園施工管理、建設機械施工管理、電気通信工事施工管理」の7種目がある。

企画部施工企画課では、このうち「建設機械施工管理」の技術検定について、合格証明書の交付や問合せ対応などを担当しているが、一般の合格者の方からの問合せ電話が年間約750件、1日で70件に及ぶこともあり、限られた職員での対応に苦慮している。

2. 問合せの分析

日々の問合せ件数の低減を図るべく、前年度（令和3年度）問合せ件数と内容の分析（見える化）を行った。分析結果を図-1に示す。

問合せ対応は、合格発表後の8月と11月に集中していることが確認できた。8月は一次検定合格発表後に二次検定の申込み等が必要であり、11月は合格証明書の交付申請等が必要なためこの時期に問合せが集中するものと考えられる。（※1）

また、合格証明書の発送時期（1、2月）には、発送状況に関する問合せが多いことが確認できた。

以上のことから、8月と11月の「申請に関する問合せ」と、1月と2月の「合格証明書発送に関する問合せ」に対して対策を図ることが効果的と考え、改善を実施した。

（※1、申請手続きと問合せ内容の詳細）

一次検定合格後、二次検定を受検するには申込みが必要であり、申込にかかる手数料の振込に関する問合せや申請方法に関する問合せが多い。

また、合格証明書を発行するには、合格者が合格証明書の交付申請を行う必要があり、申請書の書き方等についての問合せが多い。

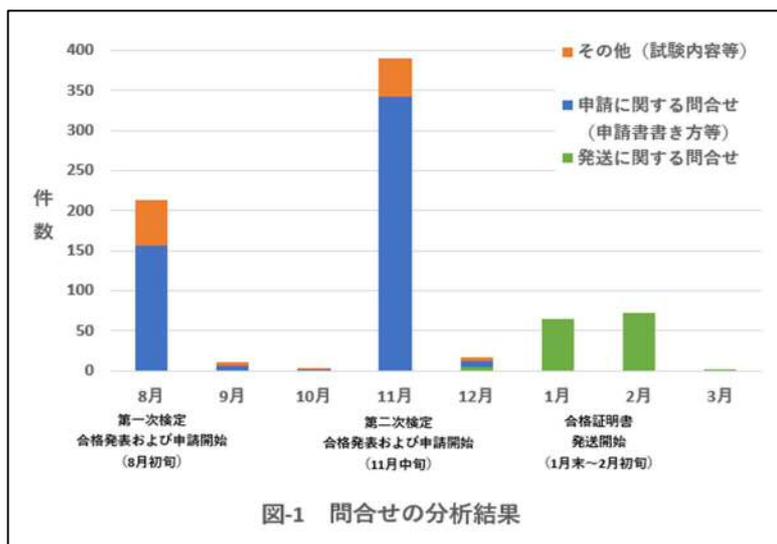


図-1 問合せの分析結果

3. 令和4年度の改善内容と効果

3. 1 「申請に関する問合せ」に対する改善内容と効果

(1) 改善内容

申請書の書き方等の問合せの改善策として以下の見直しを行った。

【改善内容】

①ホームページの画面構成の見直し

いくつもの情報や内容を詰め込みすぎて縦長となっていたホームページの画面構成を「合格証明書発送状況」「申請スケジュール」「申請書方法（書き方）」と閲覧する方の目的に応じた構成に見直しを図った。

②申請書記載内容の見直し

本省担当部局及び試験機関と調整を行い、検定規則として建設業法で決められている項目以外で、問合せや記入間違いが多い箇所の申請書記載内容の見直しを図った。

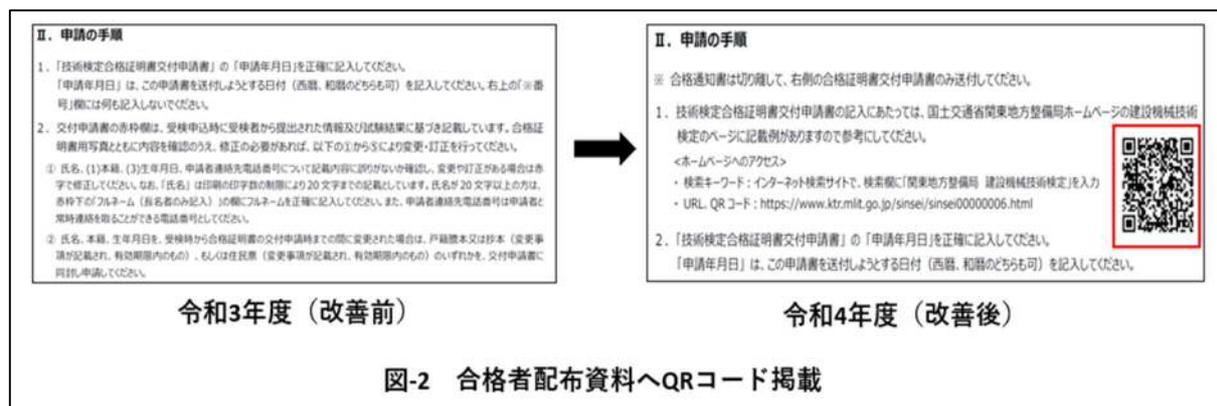
③申請書記載例の見直し

幅広い人が読む申請書であるため初心者の方に合わせた表現、かつ間違えやすい箇所を明瞭化した記載例とした。

④記載例を掲載したホームページへの誘導

以前よりホームページに申請手続きや書き方に関する説明するページはあったが、説明ページまでの階層が深く、申請者にとって発見しづらい状況にあった。また、申請者は工事現場等の技術者が多く、現場や外出先から問合せをしている状況が電話対応で感じとれた。

そこで、合格者に配布される手続き書類に説明ページへアクセスできる「QRコード」を掲載し、現場や外出先でもスマートフォンから簡単に説明ページへアクセスできるように改善を行った。（図-2）



(2) 改善の効果

8月と11月の問合せ件数について、令和3年度（改善前）と令和4年度（改善後）の対比を図-3に示す。令和3年度の約600件に対して令和4年度は約300件と問合せ電話が半減した。

申請書については、説明の追加、不要な記載の削除を行ったことで、これらに関する問合せの減少に繋がったと考えられる。

QRコードの掲載では、8月と11月の説明ホームページの閲覧数が、改善前の約1,300回に対し、改善後は約4,100回でとなり、閲覧数が約3倍に増加していた。また、説明ページの閲覧媒体を分析すると、スマートフォンからのアクセス割合が、改善前は全体のうち42.7%であったが、改善後は54.5%と約12%増加していた。このことから、合格者が現場や外出先からでも手軽に説明ページを閲覧できる環境が増え、問合せ件数の半減に貢献したものと考えられる。

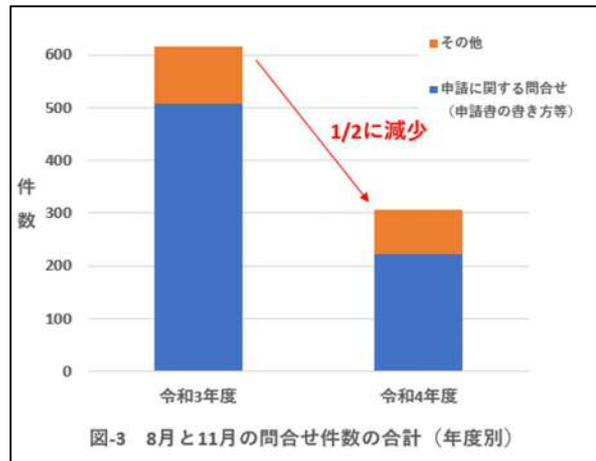


図-3 8月と11月の問合せ件数の合計 (年度別)

3. 2 「発送に関する問合せ」に対する改善内容と効果

(1) 改善内容

1月と2月の問合せは「合格証明書がいつ届くのか」といった発送状況に関する問合せが多く、改善策として「簡易書留追跡サービスの活用」を行った。

ホームページ上に、「受検番号」と「簡易書留の追跡番号」を掲載、かつ郵便局の追跡サービスサイトへのリンク先を掲載することで、申請者が発送状況を確認できるように改善した。(図-4)

令和4年度 建設機械施工管理技術検定合格証明書 発送状況について

令和5年2月14日(火)までに申請いただいた分について、合格証明書を発送いたしました。発送済の合格証明書につきましては、郵便局の郵便追跡サービスで発送状況が確認できますので、必要に応じてご利用ください。郵便時不在にしていたため受け取れなかった場合は、再送付申請をしてください。再送付申請[PDF:63KB]

【簡易書留追跡データ】			
令和4年度 1級建設機械施工管理技術検定(第二次)合格者[PDF:211KB]	受検番号	簡易書留追跡番号	
令和4年度 2級建設機械施工管理技術検定(第二次)合格者[PDF:456KB]	受検番号	簡易書留追跡番号	
令和4年度 1級建設機械施工管理技術検定(第一次)合格者[PDF:187KB]	受検番号	簡易書留追跡番号	
令和4年度 2級建設機械施工管理技術検定(第一次)合格者[PDF:249KB]	受検番号	簡易書留追跡番号	

【確認手順】
上記のPDFに合格者の受検番号とお問い合わせ番号が掲載されています。
1. ご自身の受検番号をご確認の上、お問い合わせ番号を控えてください。
2. 郵便局ホームページ内の「個別番号検索」から発送状況を確認してください。
(↓郵便局番号検索ページ)
<https://trackings.post.japanpost.jp/services/srv/search/inquiry> [外部サイト]

令和4年度 建設機械施工管理技術検定[1級 第二次]合格証発送 簡易書留追跡番号

令和5年1月23日(月)発送 [1/5ページ]					
No.	受検番号	お問い合わせ番号	No.	受検番号	お問い合わせ番号
1	51				
2	52				
3	53				
4	54				

図-4 簡易書留追跡サービスの活用

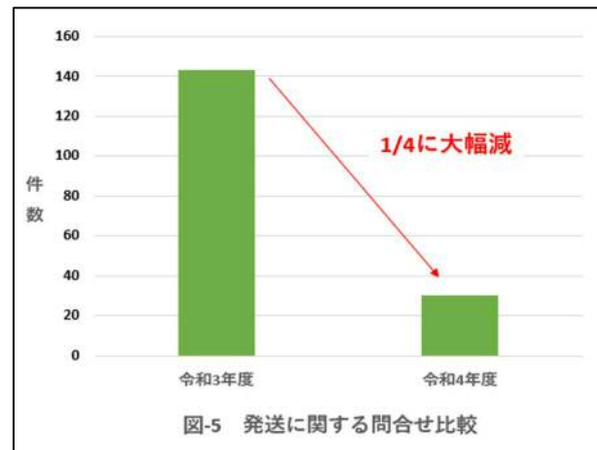
(2) 改善の効果

1月と2月の問合せ件数について、令和3年度(改善前)と令和4年度(改善後)の対比を図-5に示す。令和3年度の約140件に対して令和4年度は約30件と問合せ電話が大幅に減少した。

令和4年度の問合せ内容を分析すると、「不在通知が来ていない」や「追跡サービスを見たが掲載されていない」など、簡易書留追跡サービスを確認してからの問合せが多く見られた。このことから、前述の「QRコードによる説明ページへの誘導」に加え「簡易書留追跡サービスの活用」により、多くの合格者が電話で問合せをする前に、一度ホームページでの確認を行うことに誘導したことで、不明点等の解決に繋がり、問合せ件数が減少したものと考えられる。

また、「簡易書留追跡サービスの活用」により、おおよその配達予定時期も確認することができ、配達時に不在だった場合でも再配達の手続きをスムーズに行えるといった合格者の利便性向上も図れたと考えられる。

さらに、令和4年度の間合せ内容には「簡易書留追跡サービスを確認したが、自分の申請が掲載されておらず送られてこない」などの間合せもあり、申請者の申請漏れや誤解の確認にも役立つといった副次的な効果も確認できた。



4. 今後の改善策の提案

令和4年度に間合せの電話対応を自らが経験して、ホームページ上の文章での説明や、電話での説明だけで相手に理解いただくことの難しさを感じた。この経験を踏まえ、今後の改善策を考えた。

(1) 説明動画の作成

言葉の説明のみではなく、申請書が届いてから送付するまでの一連の手続きを説明した「動画」を作成することで、よりわかりやすい説明ができると考え、令和4年度に説明動画を作成し、令和5年度にホームページに公開して効果を確認する予定である。

(2) よくある質問の拡充

ホームページに「よくあるご質問はこちら」を掲載しているが、現状記載しているQAには物足りなさを感じている。そこで、過去の間合せで多くあった質問をQAに追加し充実させていきたいと考えている。

(3) 新たな技術を導入した間合せの効率化

よくある質問の発展として、RPA やチャットボットを導入することも考えられる。これら技術の導入により、間合せ対応の削減のみならず、申請者にとっては24時間いつでもどこからでも間合せが可能となる利便性の向上が図られると考える。ただし、導入にはコストも要するため、費用対効果をよく検証した上で導入していきたいと考えている。

5. さいごに

今回の技術検定の間合せ対応において、令和4年度に改善を行った結果、一定の成果を得ることができたと感じているが、依然として、間合せ件数は多いと感じている。令和5年度ではテキストによる記入例に加え新たに説明動画を作成することで、より理解しやすくなり間合せ低減に繋がると考えられる。動画を含めた今後の改善策についても実施後に分析を行い、有効性を確認していきたい。

また、技術検定の間合せ対応に限らず、他の業務についても業務改善が図れることは多々あると考え、今回のように業務改善を常に意識して日々の業務に努めていきたい。