

# アンケートの結果報告と今後の取り組みについて

6月より郵送・窓口等でアンケート調査を実施し、約100名の方から回答をいただきました。

ご協力いただいた皆様にお礼を申し上げます。皆様からの大変貴重なご意見については、今後のサービス向上に役立てていきたいと思っておりますので、今後もお気付きの点がございましたらお聞かせいただければ幸いです。

## ●職員待遇について

職員の「言葉遣いが丁寧でない」「電話の対応が悪い」等のご意見をいただきました。無愛想な対応、失礼な言葉遣いなどにより不愉快な思いをおかけしたことを深くお詫び申し上げます。今後は今まで以上に職員研修を充実し、待遇改善に取り組んで参ります。

## ●審査のバラツキについて

皆様からのご意見を踏まえ、審査項目、審査基準の統一を図るためのマニュアルの作成を行っております。今後は、内部研修を併せて行い、審査のバラツキがなくなるよう努力して参ります。

## ●訂正図面の差し替え、確認済証や検査済証の郵送について

「訂正図面の差し替えをメールで行いたい」「確認済証や検査済証を郵送で送って欲しい」等のご要望をいただきました。出来る限り対応させていただきますので、ご希望の方はお気軽にご相談ください。

## ●検査関係について

「時間の連絡が遅い」「希望の日時に予約が取れない」等のご意見をいただきました。

限られた人員の中でより多くの方々にご利用いただきたいとお思いから、検査日の2営業日前まで予約を受け付け、検査時刻のご連絡を1営業日前にさせていただいております。

また、一定の日にご予約が集中した場合、ご希望に添えないこともあり、皆様にはご不便をおかけし大変申し訳ございません。

この度のアンケート結果を踏まえ、検査体制全体の見直しを検討しておりますので、今後ともご理解とご協力をお願いいたします。

## ●web申請(電子申請)について

当センターでは現在WEB申請(電子申請)システムの整備を進めております。詳細が決まりましたら、改めてホームページ等でお知らせいたします。

### ●お客様専用のコピー機（プリンター）の設置について

コピー機については現在も無料でご利用いただいておりますが、本部事務所では行列が出来ている時などは気兼ねして使いづらいなどのご意見を頂いております。

現在お客様専用のコピー機（プリンター）の設置を検討しておりますが、事務所によって設置スペース等の解決すべき問題もありますので、当面の間は既存のコピー機をご利用ください。皆様にはご不自由をおかけいたしますが、よろしくお願いいたします。

### ●セミナー開催について

センター主催のセミナー等に参加したいというご意見を多数いただきましてありがとうございます。特に省エネ法にかかわるものについてのご要望が数多く寄せられておりますが、8月以降「住宅省エネルギー施工技術講習会」および「住宅省エネルギー設計者講習会」の開催を決定しております。詳細についてはホームページに載せておりますので、興味のある方は是非ご参加下さい。

その他のセミナーにつきましても、皆様のご要望に応じて企画したいと考えておりますので、お気軽にご相談下さい。

### ●ホームページについて

お客様の視点に立ち、「使いやすい・見やすい・探しやすい」ホームページを目指して随時改訂していきます。これからも皆様のご意見を是非お聞かせください。

### ●本部事務所における駐車場の不足について

皆様にはご不便をおかけし大変申し訳ございません。本部事務所では（一社）茨城県建築士会、（一社）茨城県建築士事務所協会と共同で駐車場を使用しております。そのため会議等の開催により満車になることがあったため、先日大規模な会議等は開催しないよう申し入れをいたしました。今後ご不便をおかけする場合がございますが、満車の場合は職員にお声をおかけいただければ至急対応いたしますので今後とも宜しく願いいたします。

平成 28 年 8 月

理事長 江原秀明