札管協修繕センターの活動と成果

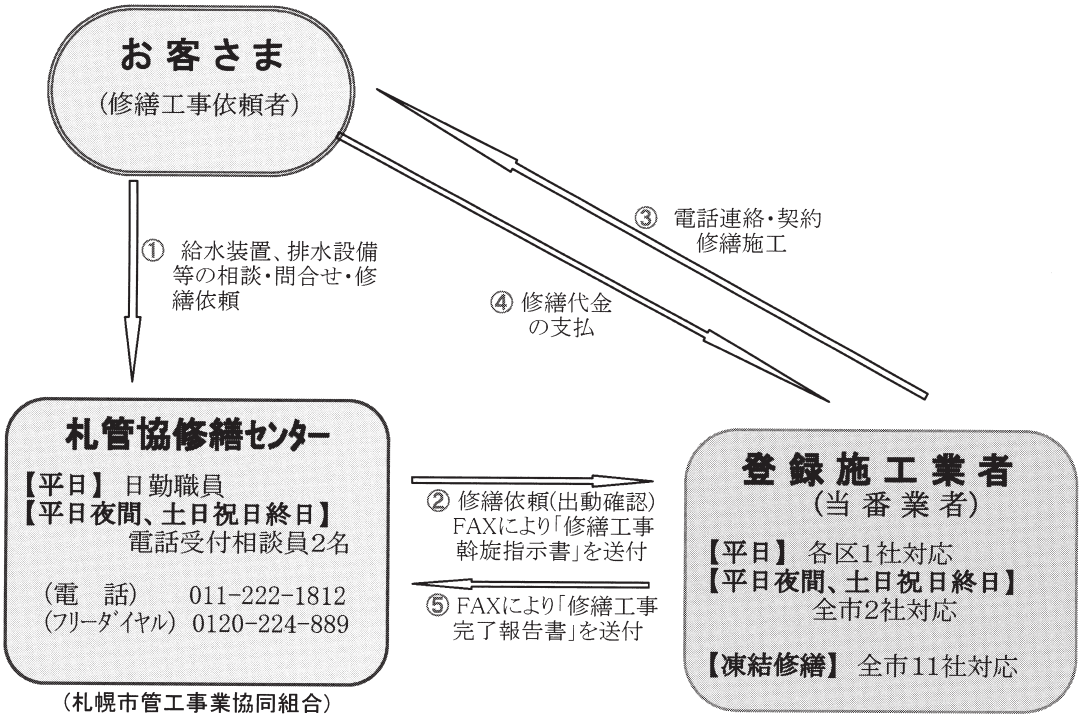
札幌市管工事業協同組合　修繕センター長　品川幸司

1．はじめに

札幌市管工事業協同組合（以下「札管協」という）は、北海道管工事業協同組合連合会傘下の、加盟組合員数200社で構成された団体である。平成10年より札幌市水道局（以下「水道局」という）から給配水管維持管理業務を受託し、平成13年には官公需適格組合の資格を取得して、同時に水道局と災害時等における水道の応急活動の応援に関する協定を締結している。

札管協は、平成16年６月「修繕センター設立特別委員会」を発足させて、お客さまへのサービス向上案を検討した。他都市の修繕体制や他業種、団体の修繕単価の実態調査を行い、平成18年４月から、水道利用者の日常生活で欠かすことのできないライフライン（生命線）である給水装置や排水設備において、利用者が修理業者を選定する場合に、不安・不信を解消する一助として「安心」「安全」「安価」を基本とし、「24時間、年中無休」で利用者が安心して気軽に修繕を依頼することができる「札管協修繕センター」を設立することとした。

図―１　修繕センター業務フロー



2．業務の概要

修繕センターでは、お客さまからの修繕依頼をフリーダイヤルで、24時間・年中無休で受付け、登録施工業者へ修繕の斡旋を行っている（業務の流れは**図－1**のとおり）。

3．受付体制

平日の昼間は４～６名、平日の夜間及び土・日・祝日は２名の受付員で対応している。

なお、平日の夜間及び土・日・祝日について、水道局から宿日直対応業務を受託していることから、２名の人員の配置が可能となっている。

4．施工体制

⑴施工業者は、質の高い施工と即応性を確保する必要から、登録制とした。

登録にあたり、①給水装置工事主任技術者１名、給水装置工事配管技能者１名の人員を保有していること（兼務は不可）、②過去１年間、札幌市及び水道局より指名停止、業者承認停止等の措置を受けていないこと、③経営者、責任者及び現場実務者対象の「市民対応研修会」を年１回受講すること等の資格要件を設けた。

⑵今年度は修繕センターに103社が登録している。

札幌市内（10区）を平日昼間は各区１社計10社、平日夜間及び土・日・祝日は２社で当番制を組むこととし、冬期間（12月～２月）については、前記の当番体制とは別に、凍結修繕の対応として、土・日と祝日の昼間に11社で凍結修繕体制を組むこととした。

5．業務内容

①水道メータ下流側の給水管の漏水、水抜栓・給水用具等の修繕、②宅地内排水設備の詰まり等の修繕、③凍結修繕等についての業務を行っている。

6．受付件数の推移

⑴受付件数の内、登録業者への斡旋は全体の約50％を占めており、残りは相談対応となっている。

〈相談件数の割合が多い理由〉

ビル、賃貸マンション等の入居者からの相談で、修繕代金の負担等を事前に大家や管理会社へ確認をお願いしているためである。

表―1　受付件数の推移

年度／受付件数		H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度
総受付件数		1,301	5,097	4,947	4,865	3,659
内訳	斡旋件数	716	2,263	2,318	2,288	1,678
	相談件数	585	2,834	2,629	2,577	1,981

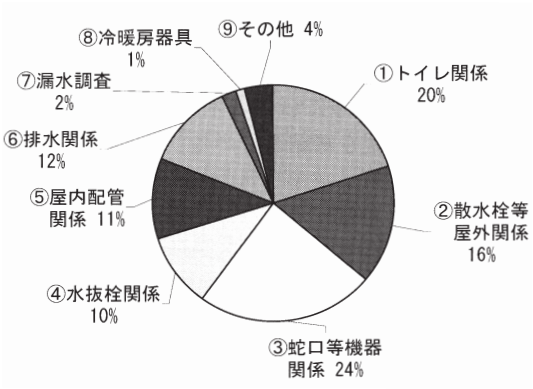
〈全管連ジャーナル〉2011.10

また、水質や水道料金関係（漏水・未納料金の支払等）の相談も多くあり、水道局の対応であることを案内しており、水道局業務の補助的な役割を担っている。

⑵斡旋件数の内訳（平成22年11月）

斡旋件数で①～④が全体の70％を占めている。

図―２　斡旋件数の内訳



⑶受付時間帯の割合

①平成20年11月　昼間78％　夜間22％

②平成21年11月　昼間83％　夜間17％

③平成22年11月　昼間77％　夜間23％

毎年、夜間に受付する件数が、総受付件数に占める割合の約20％を超えている。これは、人口190万人を抱える札幌市の都市型特有の傾向となっている。

7．アンケート調査について

札管協修繕センターが５年目を迎え受付件数は順調に推移しているが、これまで以上にお客さま及び上下水道事業者に信頼される修繕センターの確立と発展に向けて、平成21年にお客さまへアンケート調査を実施した。

⑴調査目的

①接客対応、②作業内容、⑨修理費用など改善する点を的確に把握するため。

⑵調査方法

修繕センターに依頼されたお客さまに対し、修理から１～２カ月後に電話によるアンケート調査を行った。

⑶調査件数

実調査件数は（留守・電話を切った方を除く）157件であり、このうち回答件数は100件で回答率63.7％であった。

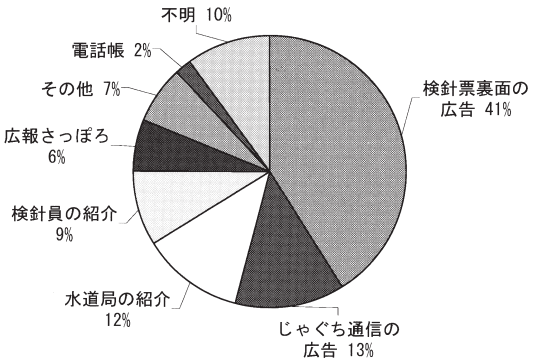
⑷調査期間

平成21年12月中旬～平成22年２月上旬

⑸調査結果

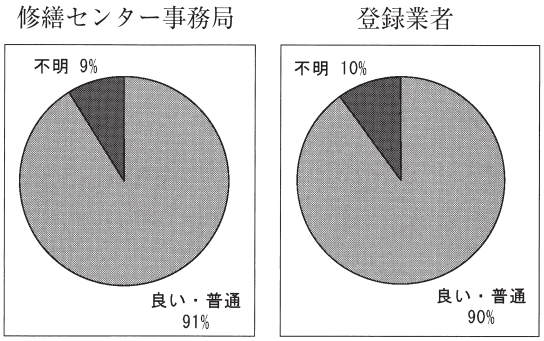
①修繕センターをどの媒体で知ったか（**図－３**）

図―３



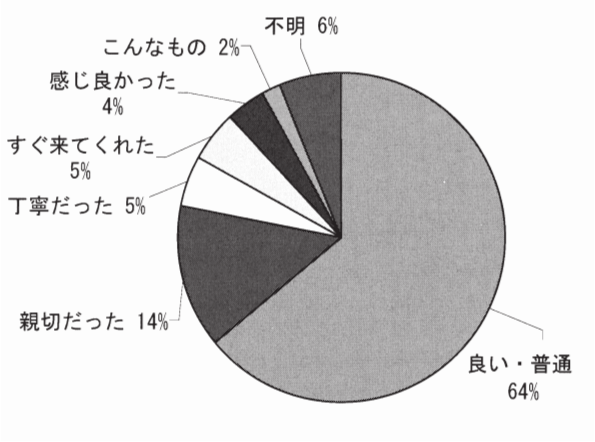
②電話受付時の対応（**図―４**）

図－４



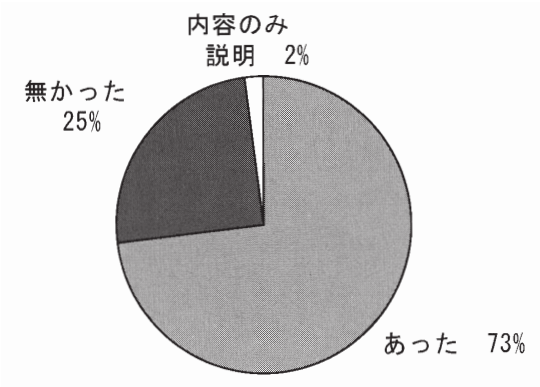
③訪問時の接客態度（**図―5**）

図―5



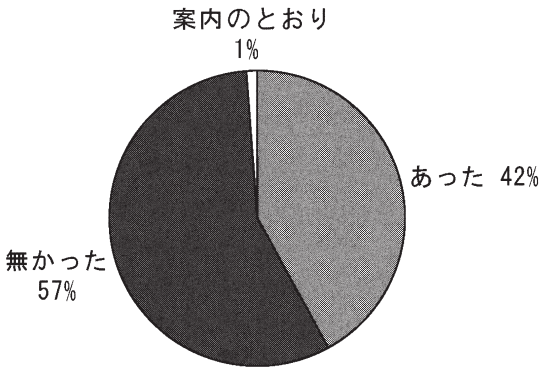
④作業前の内容及び費用の説明（**図－6**）

図―6



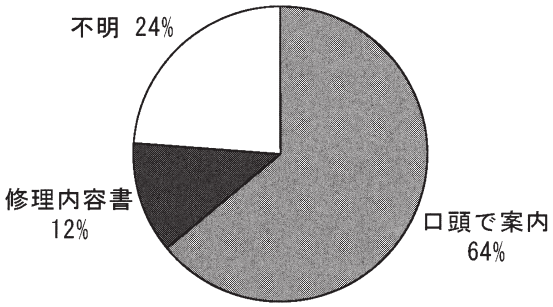
⑤作業後の内容及び費用の説明（**図－7**）

図―7



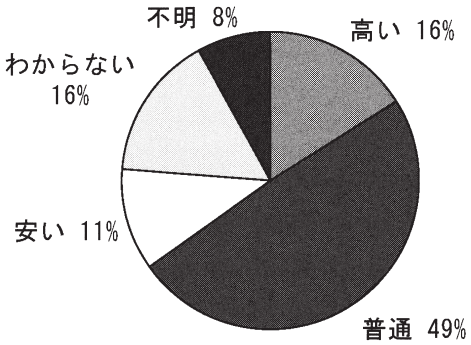
⑥修理費用の案内（**図―8**）

図―8



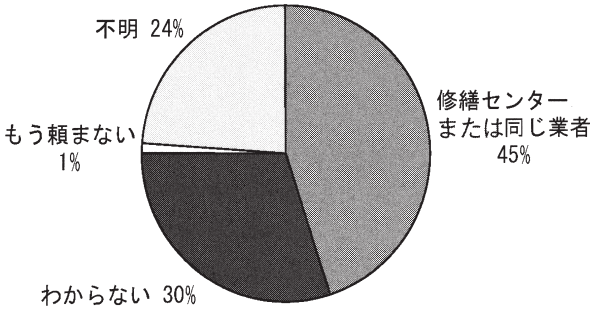
⑦修理費用（**図－9**）

図―9



⑧今後の修理依頼（**図－10**）

図―10



⑹修繕センターへの意見・感想

・きちんとした業者を紹介してくれて感謝している。

〈全管連ジャーナル〉2011.10

・色々見ていただき親切にしてくれてよかった。
・取引業者が休日で対応できなかったので助かった。
・無償だった（締付けのみ）。一人暮らしで困っていたので助かった。
・大晦日に異常に気が付いて困ったが、直ぐ見に来てくれ助かった。
・見積金額は高かったが、費用を相談し希望通りに直してくれた。
・親切にしてもらい、今度は直接業者に頼もうと思っている。

⑺調査結果の分析

ア　札管協修繕センターを知った媒体は、①水道局の検針時にお客さまへ配布する上下水道料金等のお知らせ、②じゃぐち通信（水道局広報紙）などパンフレット等へ広告掲載で、お客さまに安心感を与える効果が非常に高く、このような広告を参考にしていることが判明した。

イ　お客さまは修理だけでなく、態度や説明等の対応にも注目しており、この満足度を高めることで、次の修理依頼につながることを改めて感じさせられた。

ウ　修理時の対応では、依頼箇所だけを修理するのではなく、施工後、他の部品の劣化等が別な箇所でトラブルが発生する可能性があれば、個別にフォローしトラブルの防止に務め、お客さまにとって本当に必要なサービスとは何かを常に意識する。

エ　接客対応では、多くが良いと感じているが費用の説明や内訳・金額が妥当かの不安が、次回の修理依頼に反映されている。

オ　お客さまの要望を満たし、不安・不満を無くすことでリピーターを増やすことができる。

8．今後の課題

札管協内で、アンケート調査結果について協議を行い、以下の３点を重点施策として進めることとした。

⑴認知度のアップ
⑵リピーターの獲得
⑶接客対応及び技術の向上

具体的には、春・秋の年二回、全市内を対象としてチラシ11万枚を登録業者で配布を行っているが、さらにチラシの内容充実や枚数の増刷を図り、積極的かつ効果的なPRを図っていく。また、年一回開催している受付担当者、登録業者の経営者・責任者及び現場実務者を対象とした「市民対応研修会」の内容を充実させ、お客さまに対する意識の統一とさらなる技術と品質の向上を目指していくこととした。

9．おわりに

札幌市の人口は、平成23年７月で192万人、世帯数で89万世帯を超え、北海道の政治・経済の中心都市として大きく成長してきている。

６年目を迎え、札幌市民の水回りを支える「札管協修繕センター」は、お客さまにとって、本当に必要なサービスとは何かを常に意識し、さらなる技術と品質の向上を図り、「安心」「安全」「安価」を基本にした市民サービスの充実に努めていきたいと考えている。

「きゅうすい工事第28号」（㈶給水工事技術振興財団発行）より転載

〈全管連ジャーナル〉2011.10