

特 集 論 文

CSカレッジ教育

Education of Customer Service College

笹 島 慎 一* 濟 藤 浩 久**
S. Sasajima H. Saito
崎 田 克 美*
K. Sakita

概要

当社、お客様サービス事業本部（以下、CS本）は、工事現場を管理する現場配置技術者および、電気設備の現地調整試験や点検作業を管理する試験・点検責任者の早期育成を目的として、CSカレッジを運営している。本稿では、そのCSカレッジの概要について紹介する。

Synopsis

Our customer service business unit conducts the CS (Customer Service) college for the purpose of early human resource cultivation of site representative and supervisor of commissioning test and inspection. This paper describes the overview of CS college.

1. 現場配置技術者と試験・点検責任者

工事現場には、工事を管理する現場配置技術者、試験調整や点検作業を管理する試験・点検責任者がいる。以下ではその役割と業務内容について紹介する。

1. 1 現場配置技術者

現場配置技術者とは、事業者に代わり、工事現場で、安全、品質、工程、原価管理を行う者を指す。現場配置技術者は、工事現場の管理を行なうために、図1、表1に記載の知識と技能を幅広く有する

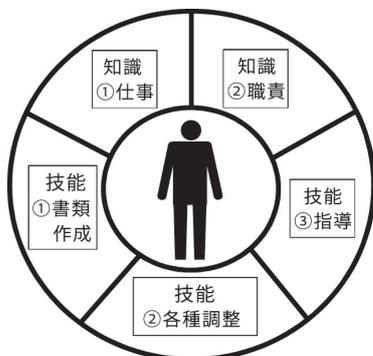


図1 現場配置技術者に必要な知識と技能

と共に、お客様、現場関係者、社内関係者とコミュニケーションを取り、情報管理と現場災害の未然防止に努めなければならない。

表1 現場配置技術者に必要な知識と技能

| | | |
|----|-------|------------------------------|
| 知識 | ①仕事 | 安全・品質基準、作業方法、機器の構造と機能、材料、重機等 |
| | ②職責 | 事業者代理人としての責任と権限 |
| 技能 | ①書類作成 | 安全・品質・施工書類全般 工事工程表、作業計画書等 |
| | ②各種調整 | お客様、施工会社、社内関係者との連絡調整等 |
| | ③指導 | 作業員への作業指導と教育 |

1. 2 試験・点検責任者

試験・点検責任者とは、試験及び点検作業員のリーダーとして作業員の指導監督を行なう者を指す。試験・点検責任者は、機器の構造や役割以外に、機器内に実装されている制御機器について幅広い知識が必要であり、機器操作試験、保護継電器の単体調整

*お客様サービス事業本部
**人材開発部

試験等の技能を習得しておく必要がある。また、プラント施設を担当する試験・点検責任者においては、他社の計装機器について構造、機能及び試験方法を理解しておく必要がある。

で個人の成長レベルに合わせた知識技能教育を行うのが、CSカレッジである。

2. CSカレッジの概要

本章では、当CS本の教育体制および、CSカレッジの役割について説明する。

2.1 新入社員の教育スケジュール

新入社員の育成期間は、現場配置技術者、試験・点検責任者として現場に配置する目標年数として3年を設定している。具体的には、図2のとおり、合同研修を受講した後に、現場配置技術者として育成する社員は、見積設計業務と現場管理業務を交互に経験させ、試験・点検責任者として育成する社員は、責任者の補佐として現場経験を積ませるという手順で教育を行う。これに加えて現場経験を積んでいく中

2.2 キャリア採用者の教育体制

キャリア採用者は、現場管理、現地調整と点検作業の経験、知識、技能を有しているため、現場に配置できる目標年数を1年としているが、新入社員同様、キャリア採用者も個人の成長レベルに合わせてCSカレッジを受講させている。

2.3 CSカレッジの研修内容

CSカレッジの研修内容は、現場配置技術者と試験・点検責任者に共通して必要な一般講座と、それぞれに特化した技術専門講座、および実習設備を用いた実機研修、営業・営業技術・設計者向けの専門講座を実施している。

図3にCSカレッジのカリキュラムを示す。また、図4、図5に講座の状況を示す。

| | 1年目 | | 2年目 | 3年目 |
|----------|----------------|------------|-----------------|-----|
| | 4月～6月 | 7月～3月 | | |
| 現場配置技術者 | 人材開発部で 合同研修 | 見積設計の実習 | 見積設計と現場管理を交互に経験 | |
| 試験・点検責任者 | | 工場 検査実習 | | |
| CSカレッジ教育 | | | | |

図2 新入社員の教育スケジュール

| | | ルール・コンプライアンス | | 安全・品質・予算管理 | 製品の仕様・概要 | 製品の施工・調整・改造 | 資格取得支援・その他 |
|-------------|----------------|--------------------|--------------|---------------|-------------------|-----------------|-------------------|
| FS | 営業 | 営業ルール概要 | 重要ルールとQ&A | 問題の分析と解決 | 当社・他社製品の特徴と仕様 | | マーケティング・営業戦略 |
| | 技術 | | | | | | 営業・技術・設計コミュニケーション |
| | 設計 | | | | | | |
| 工事・FS | 施工・調整・改造の社員 | パワーハラスメント／情報セキュリティ | ISO・3段階レビュー | 問題の分析と解決 | 水処理設備と事例 | 遮断機講習 | 1級電気工事施工管理技術検定対策 |
| | | | | 点検責任者講習 | 水処理の制御 | シーケンス試験講習 | 第1種電気工事士技能試験対策 |
| | | | | 予算管理 | 製品の使用状況・運転状況 | 保護継電器講習 | 顧客対応 |
| | | | | 全体・月間週間工程表作成 | 製品の使用目的・設置条件 | 充電中点検講習 | |
| | | | | 安全管理 品質管理 | 機器図面の読み方(受変電・水処理) | 重要回路の調整 点検方法 | |
| 安全衛生・KYT・RA | 製品知識(仕様・機能・外形) | 製品据付(共通・民需・公共) | | | | | |
| キャリア | | | | 工事材料種別使用方法 | | | |
| 異動者 | 関係部署と業務フロー | 現場代理人作業責任者スキル | (安全・ISO)受入教育 | 施工・作業計画書作成スキル | 図面の読み方と書き方 | 技術・実務研修(試験・改造) | ビジネスマナー |
| 応援者 | | | 安全実感・VR体験 | | | | |
| 新入社員 | | | | | | | |

図3 CSカレッジのカリキュラム



図4 重要回路の調整 点検方法の机上講習

3. むすび

現場配置技術者、試験・点検責任者は、現場管理や設備の現地調整、点検作業を担当するにあたり、決められた作業基準を守り、無事故無災害で作業を行なうのは勿論の事、お客様に信頼と安心を提供しなければならない。

そのためには、幅広い知識と技能、顧客対応力や問題解決力等の人間力を有した技術者と責任者を現場へ送り出す必要がある。本稿で紹介したCSカレッジは、この実現に向けた取り組みの一環として機能している。

今後もお客様に満足頂ける技術者と責任者の教育と育成に日々、尽力する所存である。



図5 シーケンス試験の講習状況

執筆者紹介



笹島 慎一 Shinichi Sasajima
お客様サービス事業本部
安全品質管理部 グループ長



済藤 浩久 Hirohisa Saito
人材開発部



崎田 克美 Katsumi Sakita
お客様サービス事業本部
フィールドサービス事業部
点検・調整部長