

お客様のやりたいことを実現させるために 最良の研究員を紹介



総合支援窓口 水野 裕正主任研究員

都産技研は、日本最大級の公設試験研究機関です。そのため、毎日、全国から多くの相談が寄せられます。都産技研が扱う分野は多岐にわたるだけでなく、依頼試験や機器利用など、さまざまなサービスを提供しているため、どこに相談をして良いか迷ってしまうこともあると思います。そのような際の最初の相談先として、本部に総合支援窓口を設けています。今回は、総合支援窓口の水野主任研究員にお話を伺いました。

電話やホームページでも 相談を受け付けています

総合支援窓口では、来所による対面での相談のほかに、電話やFAX、都産技研のホームページにある「技術相談フォーム」からも相談を受け付けています。平成25年度は電話での相談が約10,000件、技術相談フォームからの相談が約5,400件ありました。窓口には常時7~8名のスタッフが待機し、それらの相談に迅速に対応しています。

データベースを活用して 研究員を紹介します

他の道府県の公設試験研究機関で対応することができなかった案件を都産技研に相談されるケースもあります。電話でお話を伺いながら、お客様が何を求めているかを確認し、適任の研究員へとつないでいきます。そのために活用しているのが、研究員のデータベースです。この中には、各研究員の研究分野に関するデータが集められていて、お客様と会話をしながらキーワードで研究員を絞り込み、適任者をすばやく探すのに役立っています。

技術相談フォームからの相談についても、随時職員が対応しています。相談内容にあった適任者を見つけ次第、その旨をすぐにメールで返信し、研究員からの回答をお待ちいただくようにしています。

最新情報を把握し、 最良の提案を行います

同じ機器を使用するサービスでも、依頼試験と機器利用では担当する部署が異なる場合があります。また、修理や点検などで機器が使えない場合や、機器を入れ替えたりすることもあります。こうした設備状況や新しく導入したサービスなどは、窓口のスタッフ全員ですぐに情報を共有して常に最新の情報を把握し、お客様の相談に最良の提案ができるように心がけています。万が一、都産技研で対応できなかった場合は、対応できる別の機関をご紹介します。お困りのことがございましたら、ご相談は無料で承りますので、まずは総合支援窓口にご連絡ください。



総合支援窓口では、数名のスタッフが常時お客様のご相談に対応しています

ご相談に関して

お困りのことがありましたら、本部 総合支援窓口にお越しいただくか、電話、FAX、都産技研ホームページ「技術相談フォーム」よりお気軽にご連絡ください。

TEL 03-5530-2140(直通) FAX 03-5530-2144

技術相談フォームURL <http://www.iri-tokyo.jp/cgi-bin/sodan/sodan.cgi>

対応時間 9:00~17:00

※直接お越しいただいた場合、状況によりご相談までお時間のかかる場合がありますので、事前に電話やFAX、技術相談フォームより、相談のご予約をされることをおすすめします。