

ジャーナリストが潜入レポート

インスペクターズ ブーツキャンプ ってなんだ?

取材・文
住宅ジャーナリスト

山本 久美子



リクルートにて多くの住宅情報誌の副編集長を
歴任。宅地建物取引士、マンション管理士、ファイ
ナンシャル・プランナー(AFP)の資格を持つ。
「SUUMOジャーナル」「東洋経済オンライン」
「Yahoo!ニュース」等多数連載中。

はじめに

筆者は住宅ジャーナリストとして、SUUMOジャーナルやARUHIマガジン、東洋経済オンライン、Yahoo!ニュースなど多くのメディアで住宅に関する記事を執筆しています。その関係で、日本ホームインスペクターズ協会(以下、協会)にも何度か訪れていました。

ある日、協会理事 栃木渡さんから「インスペクションをしているところを見たくない?」と連絡をいただきました。依頼主の方の個人情報の問題もあって、実際にインスペクションの現場を見る機会というのはめったにありません。「見たいです」と答えたところ、「ブーツキャンプというのがあるんだよ」と栃木さん。「なんですか、それ?」(筆者)といった会話をしているうちに、栃木さんに乗せられて、取材した内容を会報誌にまとめるということになっていました。それが、今回のレポート記事です。

そうはいつても、筆者はホームインスペクターでも建築の専門家でもありません。どちらかというと消費者と同じ目線で、「インスペクターズ・ブーツキャンプ」の役割について、レポートしたいと思います。

3ステップでインスペクション実務を完全把握! Sagami-hara
INSPECTORS BOOT CAMP
in 相模原

休日も選べる
2.12 (月) 夜
2.13 (火) 夜
2回開催

開業・受注に一步踏み出すスキル・ルーティン・
勤所が身に付く3つのステップ!

PROGRAM
● 事前研修(メール形式) 2/1(木)~2/10(土)
● 現地インスペクション研修 2/12(月・夜)または2/13(火)
● 事後研修

● 開催日 2024年2月12日(月・夜)・2月13日(火)
● 開催場所 神奈川県相模原市内 申し込み後、詳細会場ご案内
● 参加費 1名 33,000円(税込) ※21歳未満は親権者同意が必要となります
● 募集定員 各自先着 8名 最少参加人数 3名 (3名に満たない場合は中止)
● 申し込み期間 1月18日(水) ● 申し込み締め切り 1月31日(金)
● 申し込み方法 会報Webフォームにてお申し込み下さい。
[https://www.google.com/maps/place/35deg30'45.24"N+139deg32'42.24"E/@35.5125,139.5450611,15z/data=!3m1!1e3!3m1!1s0x601700000000000000:0x601700000000000000](https://www.google.com/maps/place/35deg30'45.24)

主催：日本ホームインスペクターズ協会 問い合わせ：info@jahi.org

「インスペクターズ・ブートキャンプ」の役割

「インスペクターズ・ブートキャンプ」とは何か

協会の事務局に、まず、「インスペクターズ・ブートキャンプ」の目的を尋ねました。簡単に言うと、これからインスペクターとして仕事を始めようという人向けの現地研修です。公認ホームインスペクター資格試験に合格して会員登録をする場合、個人実務登録者と実務未登録者の2種類があり、未登録つまり、インスペクターとして仕事をしていない人が相当数いると言います。未登録ではあるが開業しようという意欲のある人に、一歩踏み出してもらうための研修を行い、インスペクターを増やしていきたいというのが、協会の考えなのです。

ブートキャンプとは、もともとアメリカの新兵教

練所のことですが、短期集中セミナーといった意味でも使われます。協会のブートキャンプは、一定期間に3つのステップの研修を行うことで、インスペクターの仕事のおおよその流れが体感できる構成となっています。座学ではなく、「まずはやってみる」という考え方です。

このブートキャンプはこれまで札幌、鎌倉で実施され、2024年2月開催の神奈川県相模原市が3回目。いまはまだトライアルの段階ですが、これをブラッシュアップしていき、将来的にはどの地域で開催しても同じ内容が受けられるように、統一カリキュラムで均質な内容にしていくということです。

開業・受注に一步踏み出すスキル・ルーティン・勘所が身に付く3つのステップ!

〈INSPECTORS BOOT CAMPの主な学習ポイント〉

事前ロープレの主な学習ポイント	現地研修の主な学習ポイント	事後研修の主な学習ポイント
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 開業準備に何から手をつける? ◆ 問い合わせがあったら... ◆ 契約までの必須事項 ◆ いかにもリスクヘッジをするか 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 必要な道具と扱い方 ◆ 床レベルの計測 (実際に行ってください) ◆ 打診調査 (実際に行ってください) ◆ 小屋点検 (実際に行ってください) ◆ インスペクション目視 (実際に報告書を作成します) <p>※物件のコンディションや時間の都合により実施できない研修もありますので、その場合はご容赦ください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 診断上手NEXTを使用して研修物件のインスペクション結果を報告書作成して頂きます ◆ 研修講師の模範報告書とご自分の報告書の比較 ◆ 報告書作成のコツ ◆ 作成報告書添削 ◆ 研修振り返りとインスペクションリスクあるあるの共有

では、どういった研修内容なのでしょう。協会の説明を基にそれぞれのSTEPの内容を筆者がまとめてみました。

STEP1 事前研修 受注までのアプローチ

インスペクションの仕事を受注する場合、インスペクションを検討しているという問い合わせメールの受信から始まることが多いでしょう。STEP1では、事務局がエンドユーザーとなって、ブートキャンプ参加者に問い合わせメールを送ります。その後のやりとりを実際にしてみるとというのが研修内容になっています。ここで重視されるのは、まず受注することです。

筆者がそのユーザーであれば、まずネットで色々調べます。たとえば、協会のサイトからインスペクターを

検索して、その中から数人を選び、指定された方法(メールや問い合わせフォームなど)で全員に同じ内容の問い合わせをするでしょう。それに対して返信が遅い、尋ねたことへの回答が不十分、何度もやり取りが必要で非効率といった人には、依頼しません。複数人を比較して、最も適切に対応した人に依頼すると思います。

たとえインスペクションのスキルが高くても、受注に至らなければ仕事にはなりません。そういった意味で大切なSTEPだと言えるでしょう。

STEP2 現地インスペクション研修 講師の下で実際の住宅を診断

受注したら、いよいよインスペクションの実施となります。ブートキャンプ参加者は、実地研修担当の講師の下で、同じ住宅をそれぞれに調査します。当日のスケジュールは、右のようになります。講師のほうで必要な道具を用意したり、適宜説明をしたりして、参加者をサポートします。

■当日のスケジュール(例)	
9:45~10:00	事前説明(道具の説明や調査手順等)
10:00~12:30	調査・研修 2.0h
12:30~13:15	昼食(各自で準備)
13:15~15:15	調査・研修 2.0h
15:15~16:00	不具合事象共有と原因推測
16:00~16:15	終了確認

STEP3 事後研修 診断結果を報告書にまとめる

インスペクションでは、報告書を作成して依頼者に提出します。ブートキャンプでも、現地研修後に参加者がそれぞれ報告書を作成して、事務局に提出します。報告書は添削されて戻ってきますし、ZOOMによるオンライン会議で意見交換をして振り返りもします。

報告書は、協会の報告書作成システム「診断上手NEXT」を利用すれば、最低限のものができます。ここで重要なのは、どう診断するかです。

栃木さんは、報告書に正解はないと言います。たとえば、医者が同じレントゲン写真を見たとしても、実際に患者と対面した医者が総合的に診断をするため、最終的な診断は医者によって異なる場合がある。というのと同じように、インスペクションも同じひび割れの事象からどう診断するかは、インスペクター次第ということです。

筆者が見た!これがブートキャンプの実態だ

ブートキャンプの概要が分かったところで、筆者自身も相模原のブートキャンプについて、参加者たちと並行して体験することができました。その実態を筆者の印象も踏まえて、レポートしていきたいと思います。

Report1 事前研修 診断結果を報告書にまとめる

「突然で申し訳ありません。相模原市にある木造の家を診断して頂きたいのですが、どのようにすれば宜しいでしょうか?」(名前:栃木・連絡先:メールアドレス)

上記が突然の問い合わせメールの文言でした。問い合わせしたのは、あまりインスペクションについて理解できていない人という想定なのだと思います。

筆者は、事務局から匿名の形で数人の参加者のメールのやりとりを閲覧させてもらいました。メールのやりとりを見た筆者の印象で言うと、ビジネスマナーを欠くメール(中にはタメ口に近い方もいました)だったり、専門用語が多くて説明が分かりづらい(エンドユーザーのレベルに配慮していない)メールだったりした場合、その方には依頼したくないと思いました。もちろん、連絡がタイムリーであること、説明は丁寧でもただららとしていないことなども、エンドユーザーは気にしていると思います。

とはいえ、このステップで重要なのは、受注までの手順をきちんと踏むことです。その点はどうだったでしょう。

まず、いきなりインスペクションの日程を調整しようとした方がいました。現地に行ってみたら何らかの

事情で診断できなかったなど、後でトラブルになる危険性があるように感じました。もちろん、メールの主の栃木さんは、適宜質問をして路線修正してくれますから、そのまま日程をフィックスすることはないのですが...

また、やり取りの中で「見積もりが欲しい」という言葉を額面通り受け取って、「延べ床面積××平米以下のフルインスペクション(全5項目、24種の診断)で、××円です」と回答した方もいました。フルインスペクションとは何か疑問に感じて、それに関する詳しい説明はなく、分かりづらい印象を受けました。

冒頭の栃木さんの問い合わせメールに対して、できるかできないか回答する前に、以下の情報を知らせてほしいと必要な情報を箇条書きにして返信した事例は、好感が持てました。ただし、メールの主の栃木さんは「耐震についても不安があるし、瑕疵保険というものを入れるかも気になる」とハードルを上げていきます。なぜなら、エンドユーザーは建物の診断に関することなら何でも相手を知っていると思いがちですから、周辺の知識も理解しておく必要がある、ということでした。

7割が失注!? 厳しい受注までの道のり

さて、栃木さんによると参加者の7割は失注しているだろうと言います。これが厳しい現実なのです。では、どういった点に注意すればよいのでしょうか。栃木さんからのアドバイスを紹介します。

なお、実際にはもっと詳しい解説をしてもらえますが、それをすべて会報誌で紹介してしまうと研修の意義が薄れると思い、主な点のみ紹介しています。

■ 栃木さんからのアドバイス

- まず、問い合わせメールを着信したことを伝える。
- 問い合わせには丁寧に返信する。ただし、長文や回りくどい文章だと相手を読む気持ちをなくしてしまう。
- 問い合わせの詳細を確認する。質問がある場合は、簡条書きで収集すべき情報について質問する。
- 耐震診断や中古住宅瑕疵保険などに関する問い合わせが来ることも多いので、正確な知識を把握しておく。
- サービス内容や見積額などを提示して、契約に向けて合意に至る。
- インспекターが対応できないことを明確にして、免責事項も合意しておく。

Report2 現地インスペクション研修

実際の建物の劣化から何を読み取るか

筆者は、ブートキャンプの現地研修の初日に取材にうかがいました。現地に集合した参加者は8名。講師は、現地研修担当の清水隆行さん。JSHI関東エリア部長も務めるベテランインスペクターです。

参加者には、事前に「建築計画概要書」や「図面」、「地図」などが送られています。

そのほかに、「隣地への立ち入りは禁止」、「研修会場(所有者の好意により拝借)の破損・汚損は厳禁」、「自身の事故防止のためにも危険行為はしない」などの注意事項が連絡されています。

実地研修① 実地研修の実施方法や注意事項の共有

さて、9時45分に研修が始まります。まず、清水さんから実地研修の説明がありました。一般的なインスペクションの注意事項のほかに、右のような指摘もありました。

- 大きな劣化が見られたとしてもその場で指摘しない
- 一日で終わるように時間配分を考える
- 得意分野から始めたりせず、全体を見てから一つずつ見ていく
- 道具は、使うことを目的とせず、何を知るために使うのかを考えて使う
- 自分の専門性を押し付けない
- 調査するルートを自分なりに決めておく
- 触れるものは触ってみるが、けっして無理はしない
- 劣化事象(水染みなど)があれば、報告書をイメージしてその原因を考える
- 今回は一次診断であり、二次診断でやるべきこととは分けて考える
- 依頼者にはリスクの説明もしておく



▲ 集合して、まず注意事項や調査のやり方などを説明(右)、清水さんが用意した道具(左)を借りて使うこともできる



筆者が参加者に今の職業を聞いたところ、リフォーム会社や不動産会社、工務店に勤務している方、調査士(不動産鑑定士や土地家屋調査士等)、大工など様々で、不動産投資(賃貸オーナー)をしているという方までいて、その多様性に驚きました。これなら、清水さんの専門性や得意分野に対する注意事項もうなずけます。

また、劣化事象に驚いたり、その場で声に出したりするのがNGなのは、依頼者への配慮のほかにも、同じような建物が立ち並ぶ住宅地では、近隣にそれが

伝わって同じ施工不良が自分の家にもあるのではと疑心暗鬼になることを避ける、という意味合いもあるそうです。

さて、一般的なインスペクションでは、「外部→内部+傾斜測定→小屋裏→床下」といった順番で行いますが、今回は8名で一斉に調査をするため、スタートが外部からと内部からに、それぞれ4名ずつのグループに分かれました。また、今回は床下の調査がしづらいために任意となりました。

清水さんによる「一般的な調査当日の流れ」

【到着】

- 挨拶
- 依頼者との雑談
- 気になっている事などをヒアリング
- 事前に平面図を確認し、何が起っそうか考えておく
- 調査依頼の主旨を理解し、お客様が何を求めているのかゴール地点(目標)を設定する
- 調査の流れの説明、所要時間や調査手順、立ち入り禁止箇所の確認

【調査の基本手順】

- 建物の全体像を確認する(この時点で大きな劣化は気にしておくが良い)
 - ひび割れ、傾斜、雨漏り痕、見て分かることを頭にいれておく
 - 報告書用の概略写真を撮影しておく
- ※成果物は報告書であることを忘れない、依頼者は見に来ていないことを想定すること
※建物の概略をどう伝えるかも重要な要素

実地研修② 実地研修スタート

いよいよ、調査開始です。清水さんは、内部からスタートするグループに、「事前の間取りから当たりを付けておく」とアドバイスします。間取りからこの辺りにたわみがありそうだと意識していると、実際に傾いていることに早い段階で気づくといえます。

また、「報告書では、断定せずに可能性がある」と伝えるという注意点も。「もやもやするかもしれないが、断定しないのが身を守る術だ」とアドバイスします。さらに、報告書では事実を伝えますが、常に対処法の選択肢を提示することが大事であるとも。劣化は起こるものなので、最終的にどう対応するかはお客様が判断することなので、たとえば「この場所には本棚のような重いものを置かないようにする」といった生活上の工夫も、一つの選択肢になるということです。

次に清水さんは、外部からスタートしたグループのところへ。まず、「自分なりの回るルートを決めておく」ようにアドバイスします。たとえば、南から始めて東、北、西と回るなど決めておくと、撮影した写真の場所がわかりやすいといった効果もあるからです。

実は清水さんは、研修日前日に、実際にこの家のインスペクションをしていました。その報告書は、研究会場を提供してくれた住宅の所有者に、拝借したお礼として渡されます。ですから、会場となる住宅の状態がよくわかっているのです。



▲ 水道の開栓状態を確認する

外から建物の裏側を見ると、窓まわりのサイディングの損傷が激しいことに気づきます。(次ページ画像参照)清水さんは、こうした事象の原因を考える際に、「表側の事象について、裏側はどうなっているかを常に考えることが大切」と説明します。

実は、この窓の内側は浴室になっています。浴室の窓から水漏れしている可能性があります。ただそれだけではありません。この窓の上を見ると、浴室の換気口があります。水は上から下に流れるので、換気口から水が流れ出た可能性もあるわけです。もちろん、雨水の影響も考えられますから、劣化事象の原因は必ずしも一つではないわけです。



▲ 外壁のサイディングに損傷が見られる

また、清水さんは外壁のシーリングが切れていることを指摘して、「だから、すべて打ち直しましょう」ということになるとお客様に多大なコストがかかることから、ここでも常に選択肢を提示することの重要性について説明しました。たとえば、応急処理をしてメンテナンスを定期的に行うといった選択肢も併せて提示するといったことです。



▲ 基礎のひび割れについて調査方法などを説明する

実地研修中は、参加者がそれぞれに清水さんに質問をしていきます。参加者が最も盛り上がったのは、道具の使い方やどんな道具が使いやすいかといったことでした。外部の調査では、屋根などの高い場所の撮影などに使う高所撮影用ロッドの話題になりました。清水さんは、11m伸びるものまで複数を持っていますが、3mまで伸びるものが使い勝手が良いのではないかと、参加者に紹介していました。その長さなら、屋根の状態を撮影することも可能だとか。参加者はどこで買えばよいかなどについても質問していました。



▲ 道具の使い方、選び方について説明する

一方、内部では、傾斜を測るレーザー墨出し器について質問がありました。清水さんは、効率性を考えると全方位で測定できるものを使い勝手が良いのではないかと、実際の器具を使って説明してくれました。実はインスペクション専用の道具というのがあるため、それぞれが独自の道具を使っているようで、参加者の関心も高かったようです。



▲ 傾斜測定の機器について説明する

このように、ベテランインスペクターに知りたいことを直接質問できるのも、ブートキャンプならではのメリットだと思います。ほかにも、打診棒は先端が回るものだと傷つけにくいのでお勧めであるとか、打診棒はひび割れ箇所を指し示すのにも使える、といったお得情報も紹介されていました。



▲ 持参した道具で室内やバルコニーを調査



▲ 清水さんに脚立を借りて小屋裏を目視



▲ ひび割れなどの事象をデジカメで撮影

実地研修で調査をする参加者たち

午前・午後それぞれ2時間程度の調査を終えると、4名のグループごとに互いの視点の違いや見落としがないかを確認しました。ひび割れや傾斜があることから、不同沈下の可能性を否定できないといった話がありました。ただし、これらをどのように報告するかは、報告書作成のスキルによるということです。

Report3 事後研修

その報告書で依頼者が満足するか

インスペクションが終了すると、次は報告書の作成です。事務局では、「報告書の提出は任意ですが、提出された報告書には添削して戻します」とアナウンスをしていました。ただ、インスペクションの目的物は報告書になるので、たとえ時間内にすべての調査を終えることができなかったとしても、いったん報告書にまとめてみる大切だと思います。

また、参加者には「模範報告書」として、今回で言えば清水さんの報告書が配布されます。筆者も、模範報告書と参加者の報告書をいくつか見せてもらいました。驚いたのは、報告書の総合判定で、模範報告書と参加者たちの報告書とでは、不具合の指摘箇所がかなり異なることでした。清水さんの模範報告書では、「事象の有無」で「なし」としたのは「屋内給排水管の著しい劣化、漏水やその形跡」のみ。しかも、通水ができていないという前提です。

一方、参加者の報告書では、「あり」は2カ所のみ。外壁のシーリングが切れていることなどから「早期に修繕が必要と考えられる箇所」は「あり」としていますが、「建物が不同沈下している可能性」は「あり」のほかに「なし」という事例もありました（代わりに「構造耐力上主要な部分の著しい損傷・腐食・変形の有無」で「あり」としていました）。

栃木さんによれば、「参加者が初心者マークのドライバーであるのに対して、清水さんはF1レーサーのようなものなので、報告書の内容には大きな差があって当たり前」ではあるが、実際のインスペクションであれば「不同沈下」は「重大な瑕疵」に相当するので、見落としがあれば、後日に責任を追及される可能性があると言いました。不同沈下の可能性すら指摘しない報告書を基に、依頼者がその家を購入したら、責任を免れません。とはいえ、「責任の追及が怖いからといって実地経験を積まなければ、インスペクションの技術は向上しないので、経験を増やすことが大切」ということも忘れずに。

また、参加者の報告書では、断定的な記載が見えたり、選択肢の提示が全くなかったりといったこともありました。模範報告書と自身の報告書を見比べることで、新たな気づきが数多くあると思えました。

筆者も素人ながら現地の建物を見て、それなりに状態が良いと思ったので、模範報告書のように多くの不具合を指摘されるとは想像もしませんでした。また、自分の家がこれだけ多くの不具合があると分かったら、がっかりしてしまうような気もしました。ただし、模範報告書を読み込むと、どういった現象が起きていて、その原因にどんなことが考えられ、どんな対処法があるかについても説明されています。これなら、インスペクションの費用は相応にかかりますが、その費用を負担しても納得できると思えました。

Report4 事後研修

研修全体を参加者と共に振り返る

さて、報告書の提出期限後に、日程を調整したうえで2グループに分かれて、振り返りのオンラインミーティングが行われました。このオンラインミーティングに、筆者は初回に参加しました。当日は、オンラインに上手くつなげなかった人もいて、参加者3名と栃木さんの4名のミーティングに筆者が加わる形になりました。

振り返りミーティング:STEP1

まず振り返るのは、STEP1の受注までのメールロopleについて。参加者のほとんどが「慣れていないので戸惑った」と言います。栃木さんのアドバイスによると、たとえば「くらしのマーケット」でもインスペクションをクリック一つで探せる時代なので、効率よく話を進める必要があり、事前に返信用のフォームを用意しておくのがよいということです。その際に、免責事項も送るようにするとよいそうです。

総合判定

事象	有無	位置及び事象の説明
著しい建物の傾き	なし	2階の床・壁に6/1000以上の傾斜が見られました。LDK上部の2階部分床には梁のたわみによるものと思われる傾斜傾向が見られます。
	● あり	
建物が不同沈下している可能性	なし	玄関まわりを中心に沈下が生じている可能性があります。基礎のひび割れや床の傾斜が玄関まわりに集中してみられますので、詳細な調査が必要と思われます。
	● あり	
継続していると考えられる雨漏りの形跡	なし	外壁のシーリングの劣化や外壁の貫通部分等から雨漏りをしていく可能性があります。内側から確認する限り著しい木部の劣化はみられません。注意が必要です。
	● あり	
著しい施工不良と考えられる箇所	なし	外壁の納まりに施工不良と思われる事象が散見されました。外壁の通気層が無い為、サイディングのジョイントや割れ、シーリングの劣化部分から直接的に透湿防水シートに雨水が当たっている可能性があります。透湿防水シートの劣化が生じている可能性も考えられますので、注意が必要です。
	● あり	
構造耐力上主要な部分の著しい損傷・腐食・変形の有無	なし	小屋裏の梁にひび割れが見られました。2階床梁等にもたわみが生じている可能性があります。
	● あり	
屋内給排水管の著しい劣化、漏水やその形跡	● あり	リフォーム等により給水管の更新はされているものと思われませんが完全な漏水が出ていませんので、詳細の確認をお勧めします。
	なし	
詳細な調査を行うことが望ましいと考えられる箇所	なし	・外壁劣化に伴って生じている水染みや外壁内部の劣化事象等・玄関まわりの基礎のひび割れに付近に集中している床の傾斜傾向について詳細な調査をお勧めします。
	● あり	
早期に修繕が必要と考えられる箇所	なし	外壁からの雨水の浸入については木部に影響を与える可能性があるため、早急な対策が必要と思われます。
	● あり	

備考

建物として現状で仕上げや設備の更新を施せば使用できる状態になると思いますが、長期的な視点で考えた場合には、外壁の納まりや玄関まわりに発生している床の傾斜・基礎のひび割れについては対策を講じておくべきと思われます。木造住宅は特に雨漏り等による劣化が生じやすいため、これらの対策は最優先事項と思われます。現状の外壁でシーリングを打ち直した場合には、シーリングの厚みが確保できない状況にありますので、比較的早期にシーリングの破断が生じる可能性があります。それらを踏まえたうえで、外壁のやり替え等も選択肢を含めて止水性の確保を検討することをお勧めします。

STEP1のランディングは、業務委託契約書を取り交わすことです。契約書は協会のひな型がありますが、それぞれの事業者や依頼状況に応じてアレンジして使ってほしいそうです。また、協会では、相談に応じることはありますが、免責事項のひな型などは提供していません。免責事項も事前に自分なりに用意しておくといふことでした。

なお、ユーザーの中には、表面上は通常のインスペクションの依頼という形を取りながら、実際には訴訟などの材料として報告書を使おうとするケースもあるそうです。そうした人が欲しいのは、欠陥があるという情報ですから、迂闊に施工不良だと断定すると訴訟などに巻き込まれたり、欠陥はないという診断をすると逆切れされたりといったこともあるといふので、慎重な対応が求められます。

振り返りミーティング:STEP2

次に、STEP2の実地研修を振り返ります。参加者の多くは、「どこから見るのが良いのか分からなかった」、「道具の使い方がよくわからなかった(特に傾斜測定)」という状態だったので、「自分で思ったよりも調査できてないことが、報告書の作成段階で分かった」と言います。

栃木さんが、「調査するのにどの程度の時間が必要と思うか」と尋ねると、ほとんどの人が5~6時間は必要と答えました。ビジネス的にはコストパフォーマンスも考える必要があるので、栃木さんはより短時間で調査ができるように意識すると良いと助言しました。また、「診断上手NEXT」は見る順番通りに報告するようになっているので、それを頭に入れて効率よく回るルートを作るとよいということです。

振り返りミーティング:STEP3

栃木さんによる「インスペクションあるある」の一つが、「報告書作成時に撮影したのがどこの写真かわからなくなる」こと。撮影時に養生テープを貼って、テープに書き込んだり、色の違いで使い分けたりするといった方法も有効だといったアドバイスがありました。

以下、栃木さんによる報告書の極意を紹介します。

- 依頼者が報告書を見るときには、最初の数枚に注力するので、総括部分はとても重要
- 報告者では、事実→それに関する技術的なコメントの順番に。事実については、自信がないと余計なことを書いてしまいがち
- 不具合事象の原因は1つではない。可能性が高いと含みを持たせて、ほかの可能性を狭めてはいけない
- 判断するのはお客様なので、買わない方がよいとも買ってよいとも言えない

振り返りミーティング:意見交換

最後にそれぞれの感想や質問などになりましたが、インスペクションは経験を重ねることが大切ということから「経験をどう積むか」が話題になりました。知人などの周囲に声をかけてとにかく建物を見ろといったことから、経験が少ないので低価格で実施すると呼びかけるといったことまで、さまざまな方法をやるしかないということに。

ほかにも、参加者はそれぞれに、栃木さんや清水さんの助言のなかで、新たな気づきが数多くあったと言います。経験不足を補うためにも、同じようなブートキャンプがあればまた参加したいと、口々に言っていました。

筆者雑感

インスペクション技術に加え、コミュニケーション力も磨く

さて、筆者もブートキャンプの隅っこを並走したわけですが、コミュニケーション力の重要性を強く感じました。受注に至るまでのやり取りでも、訪れた現場における依頼者とのやり取りでも、報告書のコメントでも、共通するのは、プロとしての立ち位置を守りながら依頼者の立場を理解して説明をしていくことの重要性です。それには、コミュニケーション力が求められます。

ユーザーからのクレームが協会の事務局に入ることもあるそうですが、該当のインスペクターはトラブルになっていることに気づいていないことも多いといひます。というのも、ユーザーから見て説明不足と感じるのに、インスペクター側はできていると思っているなど、ユーザーの期待値とのギャップが生じていることが原因となっているからだ。

また、清水さんに、インスペクションで大切なことを尋ねた際には、「診断をする際に、数値に当てはめるだけではだめで、自分なりに診断の基準を持つこと」だと。さらに、インスペクターに必要な適性としては、「技術は習得できるものなので、コミュニケーション力が重要」というのが回答でした。したがって、これからインスペクターとして仕事を始めようという人には、インスペクションの経験を積んでスキルを高めることと同時に、ユーザーとのコミュニケーション力を磨く必要もあると思いました。

協会理事の栃木さんですら、初心者マークのときには多くの失敗としたといひます。皆さんには、協会のブートキャンプなどを利用して、失敗を怖がらずに一歩踏み出してほしいです。そうすれば、健全な住宅市場の形成につながると、筆者も大いに期待しています。