

## 1.2 指定引取場所の紹介

### 小森産業株式会社



■ 所在地	岐阜県美濃加茂市加茂野町市橋 1129
■ 指定引取場所業務開始時期	2019年6月
■ 指定引取場所業務従事者数	4名
■ 2022年度引取台数	約17,000台
■ 主な引取対象エリア	岐阜県

### CS 向上への取組

#### ① 安全への配慮

- ・ 荷降ろし場所では、車両停止位置の区域を設けて、安全に配慮した荷受けを実施しています。
- ・ クランプリフト導入による、作業員の肉体負荷の軽減に努めています。

#### ② 地域との連携

美濃加茂市および周辺自治体からの持込みに関して、リサイクル券記載内容の確認および引取対象・対象外の情報交換を行うことにより、適正な引取対応を行うよう心掛けています。

#### ③ 迅速な対応

通常は2名で引取りの対応をしていますが、持込業者様の大量持込時に、個人のお客様がお越しになった際

は、お客様をお待たせしないよう2ヶ所で引取作業を行っています。

#### ④ 入力ミスゼロに向けて

現場では、リサイクル券記載内容と現品が一致しているかの確認を徹底しています。

事務所では、2名で引き取った廃家電のデータを確認し、正確にデータ入力することを心掛けています。



コンテナ段積み作業

### トピックス

当社は美濃加茂市および周辺自治体指定の一般廃棄物の積替保管場所運営や場内にリサイクルステーションを設置しており、毎日多くの個人のお客様が粗大ごみや資源ごみを持込みに来られます。その際、廃家電も一緒に持ち込まれることが多く、廃棄方法が分からないお客様には、郵便局券の入手・記入方法をご案内し、メーカーや料金区分の確認を一緒に行っています。また、リサイクルステーションに来られた際、事務所に立ち寄られ、粗

大ごみの処理方法などを聞かれることもあります。帰り際に「ありがとう。また来るわ」と言っただけだとより地域住民の皆様と近くなったと感じ、笑顔になります。さらに地域住民の皆様にご支持いただける指定引取場所になるような運営を目指してまいります。



正確な入力作業



個人のお客様への対応

当社は指定引取場所の運営を開始して4年が経過しました。まだまだ経験が浅く、改善の日々ですが、持込みされる方への挨拶やコミュニケーションを大切にしています。業務においては検品ミス、入力ミスゼロを目指して日頃から尽力しています。



玉置 恵 担当

有限会社 蓮池運送



- 所在地 熊本県天草市楠浦町字掛場 80 番地 10
- 指定引取場所業務開始時期 2019 年 4 月
- 指定引取場所業務従事者数 4 名
- 2022 年度引取台数 約 27,000 台
- 主な引取対象エリア 熊本県天草市および近郊

CS 向上への取組

① お客様との良好なコミュニケーションの実践

お客様が来られた際は、お声掛けをし、荷降ろし作業のお手伝いを積極的に実施するなど、相互のコミュニケーションを大切にしています。その甲斐もあり、大口の持込業者様を対応中に個人のお客様が来店された場合であっても事情を説明すれば快く待っていただけています。



荷受場所の様子



荷降ろし作業の様子



注意喚起やお知らせのポスター

② 正しい受入処理と啓発活動の実施

万が一、対象外品などの引取不可品が発生した場合は、対象廃棄物（家電 4 品目）に関する一覧表や注意喚起のための啓発ポスターを活用して、お客様に正しい処理方法について丁寧に説明し、次回から適切に処理していただくための啓発活動を実施しています。

ミスゼロへの取組

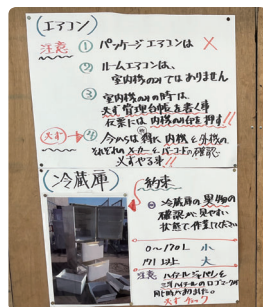
① 異物混入の確認は、全ての扉を開け、奥まで確認できるようにし、ダブルチェックの最終確認者の確認が終わるまではそのままの状態にしておくことで、異物チェックの漏れやミスを防いでいます。

② 『指定引取場所運営の基本手順』の内容変更時など、特に注意が必要な事柄は手書きで注意喚起ポスター

を作成・掲示をして、担当者全員の教育を実施しています。手書きで作成することにより、作成者自身の理解の深掘りができるとともに、各担当者への周知徹底が図れています。



徹底した異物確認



手書きの注意事項の掲示

SY 業務に携わり、本年 4 月 1 日で 4 年目に突入しました。業務を始めたころは、戸惑うことが多く、勉強の毎日でしたが、社長をはじめ、会社の皆さんの協力もあって、作業効率も飛躍的に向上してきたと感じています。

各種注意事項やお知らせは手書きで掲示するなど温かみのある、手作り感満載な SY です。元気と安全をモットーに今後も頑張ります。

穂束 英邦 係長