

1.2 指定引取場所の紹介

株式会社会津丸三



- 所在地：福島県会津若松市河東町八田字大野原 205
- 指定引取場所業務開始時期：2001年4月
- 指定引取場所業務従事者数：3名
- 2023年度引取台数：約3千台
- 主な引取対象エリア：会津若松市および近郊

当社は1954年に創業し、金属・紙のリサイクルと再生資源原料の加工・販売を会津地域にて行っております。ISO 14001 認証を取得し地域における「リサイクルパートナー」として、顧客サービスの向上とコンプラ

イアンス（法令遵守）に努めております。家電リサイクルには、制度がスタートした年から指定引取場所として携わっております。

顧客満足度向上への取組

遠くから来られるお客様が多いので、感謝の気持ちをこめて荷降ろし場所への誘導、荷降ろしのお手伝いをさせていただいております。

家電の荷降ろし場所は出入口の近くに設置されており安全性が確保されていますが、重機がある構内の奥にお客様が行かないよう全社員が気を配っています。

また、引き取った廃家電は、適切にコンテナに収納し、運搬中や家電リサイクルプラントでの荷降ろし時に事故が発生しないようにしています。

リサイクル処理できない異物については、お持帰りをお願いしております。ご理解とご協力をお願い致します。



受付作業



荷降ろし作業

入力ミスゼロの取組

- 1 家電リサイクル券の記載内容と現品の一致確認を2人体制で行いミスがないようにしています。
- 2 異物混入なし確認は引取時とコンテナ積載時の2回実施し、家電リサイクルでは処理できない異物を再商品化施設へ出荷しないようにしています。
- 3 パソコンに入力したデータに間違いはないか？データ入力後に一覧表で再確認をしています。
- 4 一日の終わりは、在庫データと在庫数が一致していることを確認しています。
- 5 管理会社から送付される家電リサイクルに関する最新情報は担当者間で共有を行い、モレ、誤りがないように努めています。



検品の様子



正確な入力作業

弊社は引取台数が決して多い指定引取場所とはいえませんが、お持ち込みされるお客様方に、当社へ持っていけばきちんと対応してもらえと思っていただけるような、地域の皆様に愛される指定引取場所としてこれからも努力を重ねていきたいと考えています。

代表取締役 山口 功記

拓南商事株式会社



- 所在地：沖縄県うるま市字州崎 8-2
- 指定引取場所業務開始時期：2001 年 4 月
- 指定引取場所業務従事者数：7 名
- 2023 年度引取台数：約 11 万台
- 主な引取対象エリア：沖縄全域（離島含む）

弊社は 1953 年に創業、「拓鐵興琉：鐵を拓いて琉球を興す」を企業理念に掲げ、沖縄県で発生する鉄・非鉄スクラップの金属リサイクルをはじめ、自動車・家電・産業廃棄物のリサイクルを行っています。家電リサイクル業務

としては、指定引取場所 (SY)・家電リサイクルプラント (RP) とともに、家電リサイクル法が施行された 2001 年当初から携わっています。

顧客満足度向上への取組

2023 年 9 月に工場のレイアウト変更に伴い指定引取場所 (SY) を移設しました。

以前はスクラップ加工施設に隣接しており、廃家電とスクラップの持ち込みが同じ導線で行われていたため、車両同士の接触事故のリスクがありました。リニューアルオープンでは、以下の改善を実施しました。

- ① 敷地入口近くに SY を移設し、初めてのお客様にも分かりやすくしました。
- ② スクラップ持ち込み車両と SY 車両の導線を分離して安全性を高めました。
- ③ 待ち時間の削減のため、荷降ろし場所を 2 か所に設置しました。

これからも親切・丁寧・迅速をモットーによりよいサービスを目指しております。お客様のお越しをお待ちしています。



指定引取場所全景

環境への取組

沖縄県は島嶼地域として数多くの離島が存在しています。ある離島では物流面の確保や現場整理が追いつかず、約 1 千台の廃家電が長年にわたり滞留し、大きな問題となっていました。弊社は行政からの要請に応じて現地を訪問

し、対象外品の判別やリサイクル券の記入方法、搬出方法に関するアドバイスなどを実施しました。また、定常運用への移行に向けたフォローアップも行いました。



離島集積場所の例

SY 業務に従事して、7 年になります。日々の業務で大変なこともたくさんありますが、何よりもお客様の安全を最優先に、迅速な対応に努めています。

SY 責任者
幸地 一磨

日標運輸株式会社



- 所在地：北海道標津郡中標津町緑町南 3-5
- 指定引取場所業務開始時期：2002 年 10 月
- 指定引取場所業務従事者数：6 名
- 2023 年度引取台数：約 3 千台
- 主な引取対象エリア：北海道 道東エリア

顧客満足度向上への取組

当指定引取場所は、自然豊かな北海道東部に位置し「日本最東端の指定引取場所」です。

最も近い他の指定引取場所まで、直線で約 80km 離れており広大なエリアの引取りをしております。

●お客様に寄り添った引取対応

持ち込まれるお客様は、個人や小口業者の方が大半で地域柄ご高齢の人の割合が高く遠方より車を運転し持ち込まれます。初めてお越しいただいた方でも安心していただけるような丁寧・親切な対応を心掛け、積極的なお声がけや荷降作業のお手伝いを実施しております。

●お客様をお待たせしないために

受付作業に必要な道具を 1BOX にまとめ、お客様がいらっしゃった際は必ず BOX ご持参しスムーズな受付、短時間での引取りができるよう工夫しております。お客様の帰り道の時間も考え、時間短縮に取り組んでいます。



道具は 1 BOX に

ミスゼロへの取組

遠方からお越しいただくお客様が多いため、万が一対象外品を引き取ったり異物混入を見逃してしまうと、お客様へ返却するにも数時間掛けてわざわざ SY までお越しいただかなければならないなど、多大な負担をお掛けすることにつながりますので、常にミスのないよう緊張感をもってチェックしております。

冷蔵庫や洗濯機などの異物混入に関しては、解体作業の生産性や作業環境に悪い影響を及ぼすことが多いため、引取り前のチェックが重要です。当所は独自に工夫しトリプルチェックを行っており、ここ数年間は万全なチェックができています。異物発見時には、お客様に丁寧に説明しご納得いただきお持ち帰りいただいています。



異物のチェック作業

私が家電リサイクル業務に携わり、5 年目となります。当初は不安や自信のなさから拙い対応になっていた部分もありましたが、現在では、経験を重ね自分なりに自信を持って対応できるようになりました。気を付けていても、大小関わらずヒューマンエラーは発生すると思いますが、それを生かし次回につなげるためにも、常に考えることをやめず、より良い質の高い業務を行っていきたいと思っています。



担当の大高さん

久留米運送株式会社 大分 SY



- 所在地：大分県大分市豊海 5-3-15
- 指定引取場所業務開始時期：2010年4月
- 指定引取場所業務従事者数：4名
- 2023年度引取台数：約3万8千台
- 主な引取対象エリア：大分市・別府市

顧客満足度向上への取組

① [大型看板の設置]

周辺は工業地帯で特に大型車両が多く走行しています。遠くからでも視認できるよう大型看板を設置し、初めての来訪者でも分かりやすく安心して構内に入ることができます。

② [荷役機械の導入]

クランプリフト（廃家電を挟む機能）を導入しています。車両荷台から直接引き取れるため、持込者の労力軽減と時間短縮につながっています。

③ [地域特化サービス]

市民から「引取りに来て欲しい」の要望に応えるため、家電4品目に限定した一般廃棄物収集運搬業許可を取得しました。指定引取場所以外の業務ですが、地域に寄り添ったサービス提供で「地域ナンバー1」を目指しています。



環境・安全の取組、トピックスなど

当施設は雨水を貯水する設備を備えており、プラントでの解体作業時の環境・効率を配慮しその二次利用水で冷蔵庫内の洗浄を行っています。また、大型薄型テレビの荷崩れを防止するため切り取った電源コードを使いコンテナに固縛するなど、次のプラント工程で安全に気持ち



冷蔵庫の中身を洗浄する様子

良く作業が行えるように心掛けています。指定引取場所は、持込者とりサイクルプラントをつなぐ重要な位置と認識し責任を持って取り組んでいます。

担当当初は、料金確認や引取対象の判断など覚える事が多く毎日が勉強でした。現在は、業務簡素化やスタッフの業務習得も成熟し、作業効率も各段に向上しました。

● 挨拶とコミュニケーションを大切に！

● 全工程ミスゼロ継続！

● 安全第一・明るい職場環境

をモットーに日々頑張っています。



千倉係長