

## 1.2 指定引取場所の紹介

### 株式会社斉藤商店



- 所在地：北海道北見市豊地 12 番地 9
- 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：現場 2 名、事務 1 名
- 2025 年度引取台数：約 3 万台
- 主な引取対象エリア：オホーツク管内

北海道、オホーツクの大地で大正 7 年（1918 年）創業、今年で 108 年目を迎えます。創業当時は鉄くず、古紙、空瓶などを扱う雑品屋からスタートし、ビール瓶や一升瓶などのリターナブル瓶の回収・販売をメインに行ってい

ました。今では一部の産業廃棄物処理を行うとともに、鉄スクラップ業がメインとなっています。指定引取場所(以下 SY という)としては、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

安全最優先でお客様に気持ちよく持込みしていただけるように、笑顔が絶えない SY 運営を心掛けています。極力お客様の待ち時間を少なくするため、お客様の誘導/導線の確保、荷降ろしのお手伝いなどをさせていただいております。自然災害やイレギュラーな事案があった際は、地域

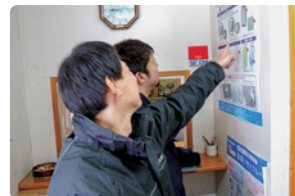
管理会社と連携を密に取ることで迅速な対応を心掛けています。また、家電リサイクル制度の理解を深めていただくため、個人のお客様がご不明に思われていることを丁寧に説明するよう心掛けるとともに、小売店様/一次物流業者様へは制度に関する情報提供(価格改定など)を行っています。



受入れを行う従業員



車両にコンテナを積み込む従業員



お客様に制度の説明をする責任者

### トピックス

北海道のオホーツク管内に位置する北見市は一次産業が盛んで、全国生産量一位を誇る玉ねぎや、肉厚なホタテなどが特産物として挙げられます。また、農家さんや漁師さんが多く、あまり見られないメーカーの超大型ストッカーや、長年保管されていたブラウン管テレビが、ま

とめて持ち込まれることもしばしばあります。昨夏は観測史上最高の 40℃ 超を記録し、冬には最低気温が氷点下 20℃ 以下と寒暖差が激しく、真冬日の早朝はフォークリフトが動きにくくなることもあります。



北見の風景（キタキツネ：北見市提供）

#### (SY 責任者からのメッセージ)

事業開始当時は、在庫の管理といった当社には似つかわしくないシステムの導入に両親が悪戦苦闘をしていたことを覚えています。それから 25 年、変わらずこの地で家電リサイクル品を受入れられ続けているのは、地元のお客様や関係者の支えと、北見市ならびに近隣自治体の理解があったからだと思います。限りある資源を着実に循環していくために、そして地域のインフラを支えるためにも引き続き至誠をもって従事していきたいです。

## 有限会社西富運送



- 所在地：和歌山県紀の川市貴志川町丸栖 1381
- 指定引取場所業務開始時期：2025 年 4 月
- 指定引取場所業務従事者数：4 名
- 2025 年度引取台数：約 5 万 8 千台
- 主な引取対象エリア：和歌山県北部

弊社は 1982 年に創業し、40 年以上にわたり一般貨物自動車運送業を営んでおります。ご縁をいただき 2025 年 4 月に家電リサイクルの指定引取場所として携わらせていただいております。主に和歌山市、紀の川市、

岩出市を対象エリアとして地域の皆様に貢献すべく日々、引取業務、二次物流業務にいそしんでおります。指定引取場所としては一年生ですが地域の皆様に愛されるよう頑張っております。

## 顧客満足度向上への取組

排出者様に対しましては接客態度など丁寧な対応を心掛け、荷降ろしなども積極的にお手伝いし排出者様の負担軽減に努めております。また個人様、業者様に関わらず、荷降ろしの際に車両に傷などがつかないように、緩衝材などを用いてトラブルの未然防止に努めております。

排出者様が来られた際にはスピーディーにお迎えし必ず誘導員を付け接触事故などの防止を心掛けております。また製造業者等名や大小区分の是正などが生じた場合でも待ち時間が極力発生しないよう努めております。本業である運送業とは異なり、家電リサイクルは実に幅広いお客様、また一度限りのお客様も来られます。

従業員も足を運んでくださるお客様への感謝の気持ちが一層強くなってきたと感じます。



## 入力ミス削減と安全への取組

## 【入力ミス削減】

- ・ 現物確認の際には 2 名以上でメーカー・品目・大小区分の確認を行っております。
- ・ 引取データ入力確認は午前中と締め作業前に必ず実施しております。



- ・ 締め作業は、入力ミスが発生しないよう、引取り業務手順を遵守し品ごとの個別チェックを実施しております。

## 【安全への取組】

- ・ フォークリフトの操作、二次物流業務においても「安全第一」を常に心掛けております。

## (SY 責任者からのメッセージ)

お持ち込まれるお客様方に、弊社へ持っていき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。



センコー株式会社 岡山主管支店 岡山営業所



- 所在地：岡山県岡山市東区上道北方 121
- 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：9 名
- 2025 年度引取台数：約 2 万 6 千台
- 主な引取対象エリア：岡山県南東部エリア

顧客満足度向上への取組

当該引取場所では、通常期において一日あたり約 100 台の引取りがあります。対応は、事務担当者 1 名と荷捌場所の専属担当者 1 名を中心に行っています。

① お客様へのきめ細やかな対応

- ・ 持込みで来場されたお客様には、事務担当者がリサイクル券とリサイクル家電の内容が一致しているか事前に丁寧にヒアリングし、その情報を荷捌担当者と共有しております。
- ・ 荷降ろし場所へのご案内に際しては、不安や手間を感じさせないよう、迅速かつ丁寧な誘導を徹底しております。また、荷降ろし作業についても積極的にお手伝いし、お客様の安全確保とスムーズな作業進行の両立に努めております。
- ・ 繁忙期には荷捌担当者を増員し、特に夏季繁忙期にはお客様を長時間お待たせすることがないよう、体制を強化しております。
- ・ 当指定引取場所では、一年を通して状況に応じたきめ細やかな対応を行うことをモットーとしております。

② 持込前の事前連絡対応

- ・ 当指定引取場所では、自治体と連携し、お客様には持込前の事前連絡をお願いしております。事前にご連絡いただくことで、スムーズにお手続きいただけるよう準備を整えることが可能です。
- ・ ご連絡をいただいた際には、リサイクル料金のご案内やリサイクル券の記載方法について丁寧に説明し、料金の過不足が発生しないよう事前に確認しております。
- ・ 一人でお持込みされるお客様の中には、荷降ろしができるか不安に感じている方もいらっしゃいます。そのため、事前にご連絡をいただいた際には、担当者がお手伝いできる旨をお伝えしております。



ミスゼロへの取組

管理会社からのインフォメーションの担当者周知については、特に注意を払って運用しております。インフォメーションには期間限定の対応など、注意深く読み込まなければ処理を誤り、ミスにつながる事項が多く含まれています。そのため、内容の重要度に関わらず、全てのインフォメーションにおいて担当者間で読合せを実施しています。特に発生頻度が高い事項や重要と判断した内容については、担当者全員で注意喚起を行い、ミス防止に努めています。

定期的に発行される確認ドリルも積極的に活用しております。確認ドリルは難易度が高く、満点を取ることは容

易ではありませんが、間違えた設問については必ず認識の誤りを確認し、実務に活かせるよう取り組んでいます。

昨年度は「20 年連続ミスゼロ」を達成し、その表彰としてクリスタルの盾をいただきました。ここまで続けてこられたのも、周りの皆さまの支えがあってこそだと感じています。これからも 25 年、30 年と記録を伸ばしていけるよう、基本を大切にしながら、次の担当者の育成にも丁寧に取り組んでいきたいと思っています。



## 中国名鉄運輸株式会社 萩営業所



- 所在地：山口県萩市椿東 2918-3
- 指定引取場所業務開始時期：2015 年 9 月
- 指定引取場所業務従事者数：6 名
- 2025 年度引取台数：約 1 万台
- 主な引取対象エリア：山口県山陰エリア

## 顧客満足度向上への取組

弊社行動スローガン「礼儀正しく、明るく 元気よく」をモットーに、お越しいただいた業者様・個人様に選んでいただける SY を目指して日々邁進しております。

業者様持込時に、個人様の持込みがあった際は、量の多い業者様に了解を取り、個人様の荷降ろしを優先しております。

また、エアコン室外機の持込時に、置台がそのままでは持ち込まれた際は、置台は引取りの出来ないことを持込者様に丁寧に説明し、工具の貸与、または取外しを行いお返ししております。



## 入力ミスゼロへの取組

冷蔵庫の異物混入には特に注視し、持込時の検品とコンテナ積載時の最低 2 回、チェックを実施します。見落としやすい透明なプラスチック製のスプーンや野菜室・冷凍庫等の引出しの下を色々な角度から確認し、チェック後もまだ残っているという目で隅から隅まで目視して異物混入を起こさない対策をしております。

登録チェックリスト印刷後は、①入力者②責任者③入力者の順番に管理 No.・品目・メーカーにチェックを入れ、郵便局券 (00 番券) の場合は、料金を照らし合わせ異常がないかのトリプルチェックを実施します。その際は、異

物混入と同様に間違っている箇所があるかもしれないという目で一字一句の確認を行い、入力ミスゼロに取り組んでいます。

## 【独自の工夫】

薄型テレビをコンテナに積載する際は、スタンド (足) がコンテナから出ないようにするため、両サイド (4 箇所) に置くテレビスタンドを外すことにより、どんな状況でもはみ出さない状態にし、安全に積載するよう工夫しています。



山口県萩市に営業所を構えて早 11 年、その日から廃家電 SY・2L 業務に携わらせていただいております。毎日慌ただしいですが、来店されるお客様との会話に癒されながら業務をこなしております。

これからも優良 SY 継続を目指し取り組んでいきます。

