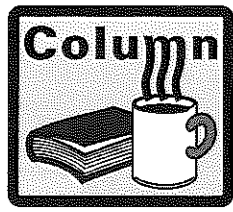


新ビジネスが続々登場!



処理業者と排出業者の 静脈アライアンス

本特集でみてきたとおり、3Rの一環として、大手排出事業者が自社内や処理業者と提携したかたちでの廃棄物処理に乗り出しはじめています。排出事業者にとって、優良な処理業者探しはますます重要になってきており、このニーズを受けてインターネットの検索サイトやフランチャイズ制度、CO2削減コンサルティングなど、続々と新たなビジネスが登場している。

エコスタッフジャパンの加盟企業とその顧客に配布されているニュースレター。

オールジャパンの 廃棄物処理フランチャイズ

◎エコスタッフジャパン

「廃棄物・安心安全の「全国ネット」を企業コンセプトに掲げるエコスタッフジャパン（ESJ）は全国ネットの廃棄物処理のフランチャイズ企業だ。前身は全国産業廃棄物連合会の青年部で、いわゆる第二世代の若手経営者が多く加盟している。

代表を務める田部和生氏は同社がもっとも重視するのは「排出事業者の目線で安心・安全の技術とサービスを提供すること」という。それには、どんなものをどれだけ処理しているのか、どんな会社なのかといった情報を公開することが不可欠だ。そのため、同社では厳しいフランチャイズ加盟基準を設定している。

その柱は3つ。顧客満足のための「CS基準」、安心のための「優良性評価制度に基づく基準」、品質のための「サービス品質基準」だ。とくにESJが重視するのは「ソフト面」。

「廃棄物処理業に入ってくる人たちの傾向として人前に出ていくのが苦手、アピール下手といった特徴があります。

ひたむきに仕事に取り組んでいるのに、そのことが排出事業者からは見えにくいことが多く、その結果、産廃業界全体が社会から見えにくい存在になっています」

処理技術や管理システムの進歩が著しい昨今、田部氏がハードよりもソフトを重視するのは、そうした業界人のキャラクターを踏まえてのこと。一部の悪質な業者のイメージが強いのもコミュニケーション不足に原因があり、それを補うには業界全体でソフト面の強化をはかる必要があるのだろう。（田部氏）

ESJはこれまで弱かったコミュニケーション能力を強化することでビジネスチャンスを広げるとともに、業界全体の底上げを目指す、その陰には危機感もある。廃掃法やりサイクル制度の施行によりこれまで市場が拡大してきたものの、今後大手企業の自社内資源循環が活発化すれば、市場縮小は避けられない。これに対応するにはモノ、



ESJ（エコスタッフジャパン）の加盟基準と研修制度

		基準を満たせなければ加盟取り消し
基準1	顧客満足 CS基準	品質向上/無違反に関する「誓約書（10の宣言）」の提出（※経営者） ESJ認定マネージャーの設置（※現場責任者）
	安心 優良性評価制度に基づく基準	情報開示（産廃ネットで実施、など） 法令遵守（5年間の不利益処分なし、専任担当者の設置など） 環境保全（ISO14001/エコアクション21の取得）
	品質 サービス品質基準	マニフェスト管理の徹底（管理システム導入など）
基準2	廃棄物処理のQC工程 現場特化のマニュアル	収集運搬から中間処理、最終処分まで作業工程を標準化
研修制度	第1回（'07年6月）	顧客満足
	第2回（'07年8月）	住民コミュニケーション
	第3回（'07年11月）	社内教育
	第4回（'08年2月）	マナー教育の実践

エコスタッフジャパンの創設は2006年1月。現在の加盟企業は22社。

人、情報といったあらゆる側面からの付加価値の向上が必要とされる。そうした背景を受けてエコスタッフジャパンでは処理業者のブランド化を目指していくという。