

廃棄物処理企業の ブランド力を高める教育研修

田部 和生

エコスタッフ・ジャパン(株)

代表取締役社長

廃棄物処理サービスのブランド化を ビジネスにした経緯・背景

排出事業者の廃棄物処理に関するニーズが多様化・高度化する中、個々の処理業者の努力だけでは市場のニーズに応えられないとの考えから、エコスタッフ・ジャパン株式会社（以下、ESJ）は“廃棄物処理・リサイクル 全国「安心・安全」のネットワーク”をコンセプトに2006年1月に設立された。

認定された企業だけが使用を許される「ESJ」マークを排出事業者から信頼されるブランドに育てるため、①全国統一での認定基準を設ける、②全国の優良な廃棄物処理企業をネットワーク化する、③定期的な教育研修を通じて人材育成を行う——という方針に至った。

現在の認定企業数は全国29社（2009年9月現在）であり、全国一律での廃棄物処理サービスを展開している。今後は全国・全品目を満たす処理企業ネットワークを構築し、定期的・専門的な教育研修を継続して行うことにより廃棄物処理のサービスブランドとしてのESJを目指し、業界の底上げを狙っている。

廃棄物処理ブランド化ビジネスの概要

廃棄物処理業界はこれまで情報公開が遅れ、とりわけ不透明で分かりにくいとされてきた業界である。ESJのビジネスは第三者としての客観的な視点を加えることにより、正しい評価と「安心・安全」のアピールを全国規模で可能にしたモデルである。

まず、ESJのネットワークに認定されるには一定の基準をクリアしなければならない（図1参照）。

この基準以下になれば認定を取り消し、「安心・安全」を担保するという仕組みである。優良性評価に準じた基準のほかに、経営者の理念共有や、現場責任者の設置（ESJマネージャー）を基準に採用している。顧客対応においては「顔が見える」ことがサービスとしても重要な要素の一つであるが、これを基準として採用している点がESJの特徴である。

なお、ESJでは「加盟企業」という言葉ではなく、「認定企業」という言葉を使っている。これはお金を払えば誰でも入れるというネットワークではない、ということを言葉で表したものである。ESJの運営は認定企業からの月額認定費により成り立っている（図2

参照）。

認定企業には教育研修、ネットワーク、案件情報をサービスとして提供し、優良な廃棄物処理ネットワークとして認定企業の信用力・集客力の向上を図っている。

また、全国の現場責任者が定期的集まるという場はこれまでに例がなく、処理事業者においても「顔が見える」安心感によるネットワークは非常に価値がある。自社の設備や施設等のアピールだけではなく、ESJでは人にフォーカスすることで差別化を図っている。

なお、ネットワークの運営では実際に顔を合わせる以外にもIT（インターネット等）を駆使し、交流を活発にする仕組みを提供している。会員専用のウェブサイトでは排出事業者からの案件情報のほかに各担当者の顔写真付き情報や、先述の各種教育マニュアルを随時データで入手することができる。

一方、排出事業者に対しては信頼できる委託先の選定に悩むことがないよう、全国「安心・安全」のサービスを分かりやすくPRし、相談を受け付け、適切な処理企業を紹介している。相談、紹介手数料は無料のため、排出事業者からは非常に重宝されている。時には法令上ギリギリのラインや、各行政の見解相違の調整等、難題を言われることも多数あるが、コンプライアンス上のリスクとならないよう、また単純な価格競争にさらされることのないよう、時にはきっぱりとお断りさせていただくこともある。

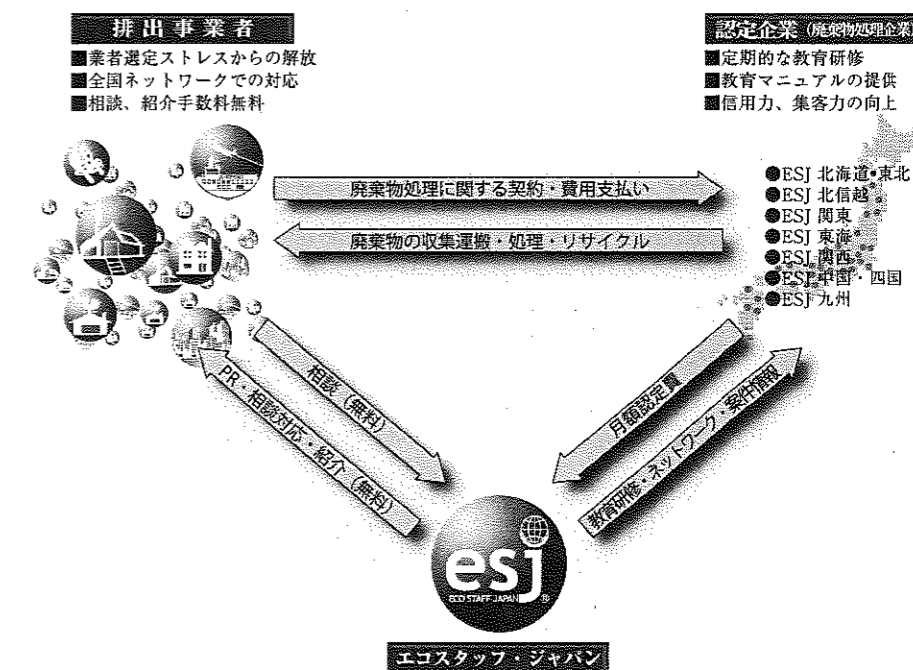
図1

明確なESJ認定基準

- 1:CS(顧客満足)基準
 - a.品質向上等に関する「誓約書10の宣言」の提出
 - ※経営者
 - ※お客様に対し安心してサービスが出来る「ESJ認定マネージャー」の任命
 - ※現場責任者
- 2:優良性評価制度に基づく基準(安心・安全)
 - a.情報開示(産廃情報ネット等実施など)
 - b.法令遵守(5年間行政処分無しなど)
 - c.環境保全(ISO14001またはエコアクション21の取得)
- 3:サービス品質基準
 - a.マニフェスト管理の徹底(専任担当者、管理システム導入など)
 - b.スーパーバイザーによる現地訪問および定期調査

基準以下になれば、
認定取り消し

図2



廃棄物処理・リサイクルに関する 教育研修事業とネットワーク

ESJの教育研修はマニュアルと集合研修にそれぞれ特徴がある。マニュアルは全国の優良廃棄物処理企業を直接取材し、その作業の優れた点や特徴をまとめ、職種・作業担当別に使うことのできる構成となっている（表参照）。

各作業項目別にチェックリストがあり、すぐに現場で活用できる内容である。また、製造業では一般的とされる「QC工程表」も独自に作り上げ、廃棄物処理企業の作業工程、担当すべき部署、必要な帳票類などが一目で分かるようになっている。全国のESJ認定企業ではすでにこれらのマニュアルを活用し、教育研修を各社の現場で実践している。

集合研修はこれまで3カ月ごと、定期的で開催し今年8月の研修で10回を数えた。他業界の優れたノウハウを廃棄物処理業界に応用し、これまでCS（顧客満足）日本一を受賞したカーディナーや、皇室のフライトを担当した元JALのスケジュールデスクを講師に招き、各分野のトップレベルの教育研修を間近で学んできた。

また、「お客様と最も多く接点を持つドライバーの教育」、「ドライバーに対する資格制度（検定試験）の実施」がESJ設立時の方針、かつ目標でもあったため、事例を学ぶ講師として昨年度からヤマト運輸の協力を得てドライバー教育についての研修を実施した（写真参照）。研修を進めるにあたり、先方と何度もミーティングを重ねたが、「私たちのドライバーは自分を“運送業”だとは思っていません。“サービス業”だと思っています」という言葉が印象的であった。また、社内の研修ツールも大変充実しており、その度にカルチャーショックを受けて帰ってきた。最終的に「我々のノウハウを生かし、廃棄物処理業界の向上にお役立てください」と言われた時は、大変感激した。

そこで学んだ内容を吟味し、処理業界版に置き換え、トレーニングマニュアルを開発した。開発する際には何度も全国の経営者や現場の方々にはヒアリングを行い、その結果いくつかのポイントが見えてきた。①ドライバーは入れ替わりが激しく流動的なため、多額の研修費用は払えない、②机に向かったの座学が嫌いでドライバーになっている人も多い、③どんなに優れたマニュアルを渡しても読まない——これらの点を念頭に置き、開発を進めた。結果、完成したマニュアルは現場でドライバー教育が手軽に繰り返し実施できる構成とし、ドライバーを会場に集めるだけで、配車係等のリーダーが講師となり、テキストを読めばそのまま研修が可能となるものにした。なお、通常だと丸1日かかる内容である

表 廃棄物処理企業向け教育マニュアル開発

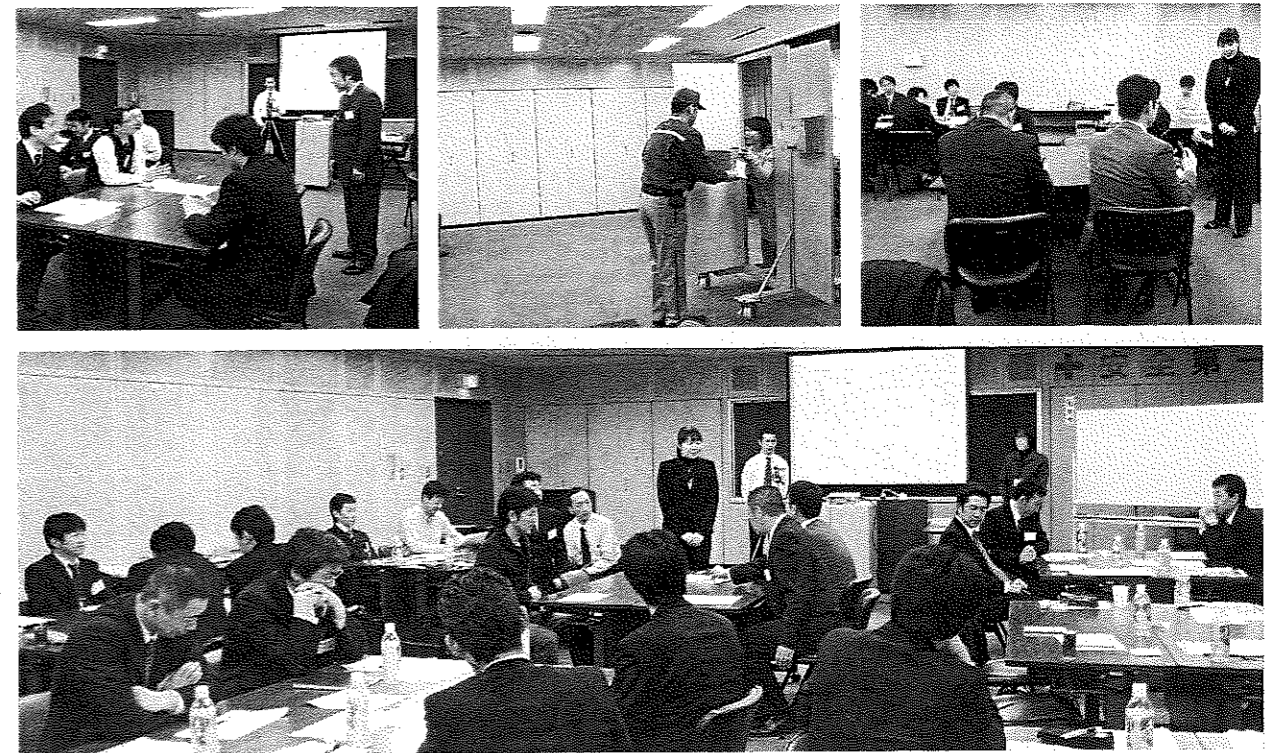
題名	対象者	内容(目次)
ESJマネージャーマニュアル	・現場責任者 ・管理者	●顧客満足の向上●人材育成 ●目標管理●クレーム対応 ●コンプライアンス
ESJオペレーションマニュアル	・各作業責任者	●収集運搬業務●中間処理受入業務 ●委託契約書管理 ●マニフェスト伝票管理
ESJドライバーズガイドライン	・収集運搬ドライバー	●搭乗前●挨拶●服装●書類・備品準備 ●車両点検●積み込み ●処理場への搬入等
ESJクレーム対応マニュアル	・営業担当 ・スタッフ	●クレーム対応方針●フロー ●受理・初期評価・調査・対応・分析評価手順 ●報告フォーマット等
QCI工程表	・全従事者	●許可証管理、営業活動、契約書管理、 積み込み、マニフェスト管理、 実績報告までのQCI工程表
ESJドライバートレーニングマニュアル	・収集責任者 ・ドライバー	●解説書●プロ意識●廃棄物処理法 ●交通安全・配車効率 ●サービスと顧客満足●RPG

が、ドライバーを1日拘束するのは難しいということもあり、①プロ意識、②廃棄物処理法、③交通安全と配車効率、④サービスと顧客満足、⑤ロールプレイング——の5部構成とすることにより、日を分けての受講も可能とした。

また、これと並行して受け皿となる検定試験制度の構築を進めてきた。対象がドライバーであることから、「試験時間は長すぎるといけない」、「記述式の問題は極力少なく」、「文字は大きく」等現場でのヒアリング結果を反映させたものにした。現在は検定の試験問題も完成し、各認定企業においていつでも試験を開始できる状況となっている。開始にあたっては各関係団体の諸先輩方からのご指導・ご鞭撻を頂戴し、制度としてのブランディング化を図りながら「廃棄物・リサイクル優良ドライバー」として全国へ発信し、ドライバーのレベルアップと業界の地位向上へと繋げていきたいと考えている。

排出事業者からの問い合わせ

ESJは排出事業者に対して「分かりやすく廃棄物処理を紹介・PRする」という方針を設立時より掲げている。具体的には排出事業者へのPR活動として、ESJが独自に認定企業を取材した「認定企業紹介ページ」をホームページ上に公開している。これは認定企業がどのようなプロセスと取り組みの下に処理・リサイクルを行っているか分かりやすく、かつ顔が見えて安心できるよう



に構成・制作されている。作業担当者の顔写真などを掲載するほか、各認定企業の取り組みを項目に分けて☆印を使い、格付けしている点などは特徴的なものである。

また、排出事業者からの問い合わせもこの1年間で急増している。ESJは「お客様サービスセンター」として排出事業者と処理事業者を仲介する立場にあるが、排出事業者からは「コンプライアンスを保てる処理事業者を紹介してほしい」という問い合わせが特に多い。その他では、「既存のリサイクルをより高度化したい」、「全国に店舗を持っているが、廃棄物を一元的に管理してほしい」など、要求の水準は明らかに高度化してきている。

特に外資系の企業などからは「ISOも形骸化してきている中、より専門的かつ高い基準を満たして教育研修を行っている処理企業と取引をしたい」という声もあった。ESJが仲介し、取引の完了までを追跡することにより「サポートしてくれている安心感がある」という声もあった。定期的、かつ専門的な人材教育を行っていると感じて任せられるとの声は非常に多いことを実感している。

課題と今後の展望

会社設立から3年半ほどが経過したが、優良な廃棄物処理事業者の全国ネットワークを継続して構築中である。特にこの1年は優良ドライバー検定試験をはじめとする教育研修事業に経営資源を集中させている。しかしその一方で排出事業者を始めとして、関係省庁および関係団体からの問い合わせや意見交換等の要望が増えてきており、本事業の潜在需要の高さを実感している。

廃棄物処理業界は日本ではまだ分かっていない業界の代表格とされているが、海外、特に欧米では大企業化、寡占化が進み、ヤンキースタジアムのバックネットにも広告が出る程一般的な存在となってきている。日本では廃棄物処理企業が数万社にも上ると言われているが、ESJは欧米型ではなく、コンソーシアム型での優良処理事業者の全国ネットワークを目指している。

排出事業者には「分かりやすさ」、処理事業者には「教育研修とネットワーク」、そして全国「安心・安全」を実現し、長期的に廃棄物処理のサービスブランド化を目指していく。そして、いずれは廃棄物処理事業者の「オールジャパン」として海外における事業展開も視野に入れている。