

## 1.2 指定引取場所の紹介

かみよし  
紙吉株式会社



- 所在地：石川県七尾市津向町ト部 53-13
- 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
- 2024年度引取台数：約1万3千台
- 主な引取対象エリア：石川県能登半島

弊社は1967年個人事業を開始、1988年紙吉株式会社を設立、循環型社会の形成を企業理念に掲げ、主に石川県で発生する古紙・鉄・銅・非鉄金属のリサイクルをはじめ、

産業廃棄物のリサイクルを行ってきました。家電リサイクルに関しては、家電リサイクル法が制定された2001年当初から、指定引取場所としてSY業務に携わっています。

### 顧客満足度向上への取組

#### ① 安全への配慮

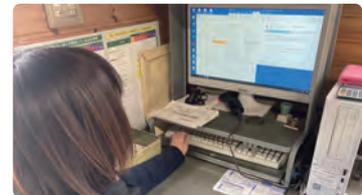
- 2001年4月の家電リサイクル法施行とともに地域のお客様にわかりやすく、安全に荷降ろしができる現在地に移転しました。
- クランプフォークを導入して作業員の負荷軽減に努めています。



安全第一のフォークリフト作業



お客様と確認をしながらの受入作業



正確な入力作業

#### ② お客様とのコミュニケーション

- 廃家電の受入時には、積極的にお客様と会話を行い、リサイクル券の記載内容と現物が一致しているか、異物が残っていないか、確認を行っております。また、データ入力時間違いが無いように常に心掛けています。

### トピックス

2024年1月1日 最大震度7を記録した能登半島地震の発生により、多数の方が被災されました。この大規模な災害により、倒壊した家屋から家庭用電気機器をはじめとする大量の廃棄物が発生し、石川県では数十カ所に廃棄物を集める集積場を開設しました。日々数百台のト

ラックや乗用車が長蛇の列を作り、集積場には廃棄物が溢れる状態が夏頃まで続いていました。そのような状況下、弊社は七尾市からの要請を受け、七尾市集積場の開設、廃家電の受入れ・仕分作業に参加させていただき、アルバイトやボランティアの方々と協力しながら地域復興の一翼を担うことができました。



七尾市集積場（廃家電）の状況

#### (SY 責任者からのメッセージ)

七尾市の集積場は既に閉鎖されましたが、奥能登地域（珠洲市、輪島市など）では公費解体等の復興事業が継続して行われている状況です。引き続きご支援の程、よろしくお願いたします。最後になりますが、これからも家電リサイクル事業を通じて、地域への貢献、循環型社会の形成に携わっていきたく思います。

## 岡山県貨物運送株式会社 鳥取支店



- 所在地：鳥取県鳥取市菖蒲押当 665-1
- 指定引取場所業務開始時期：2023年11月
- 指定引取場所業務従事者数：現場1名、事務2名
- 2024年度引取台数：約1万5千台
- 主な引取対象エリア：鳥取県東部・中部

岡山県貨物運送株式会社は1943年に創業し、関東以西に66の直営店を有し運送業・倉庫業などを営んでおります。家電リサイクルに関しては、法が施行された2001年4月より携わっております。鳥取支店は、2023年11月に、

弊社15番目の指定引取場所としてSY業務を開始しております。弊社は是の「誠実以て事に当り、温容以て人に接し、相互の信愛に生きる。」をモットーにお客様には親切・丁寧な対応を心掛けています。

## 顧客満足度向上への取組

受付にお客様が来られると、家電リサイクル券を預かり、チャイムを鳴らして荷捌場に合図を送ります。構内図を使って荷捌場までの道案内をしておりますので、初めてのお客様でも安心して荷捌場に行くことができます。荷捌場では、合図を受けた作業員が待機し、駐車誘導、荷降ろしの手伝い、現品の照合を迅速に進めます。チャイムが連続して鳴った場合は、応援の作業員が加わりお客様の待ち時間が長ならないようにしています。

当指定引取場所には幅広いお客様がご来社されますが、このような取組により、私たちは多くのお客様に気持ちよく帰っていただけるようになったと感じています。



荷降ろし作業

## 安全作業の取組

フォークリフトの安全作業のために、①(始業前、月次、年次)点検の実施、②安全操作(安全運転)、③安全教育を行っています。安全操作は分かっても実践が難しいものです。「バック走行をする際は、確実な後方、左右確認を行ってから開始する。」などの基本操作の徹底に取り組んでいます。安全教育は、毎月、さまざまな事例から危険を回避する方法を話し合い、危険予知や職場改善に役立てています。フォークリフトの安全作業以外では、廃家電から落ちたネジやビスなどでケガをしないように清掃に力を入れています。これらの取組を継続することにより、「事故ゼロ」を実践していきたいと思っています。



コンテナ運搬作業

## (SY責任者からのメッセージ)

私は鳥取支店へ異動するまでSY業務に携わる機会がありませんでした。異動してきて約1年程ですので経験と知識は浅いため、業務を慎重に行う日々です。今後、経験を積んでも慎重さは大事にし【安全第一】を心掛け品質の良いSYを目指していきます。

本荘運輸倉庫株式会社



- 所在地：秋田県由利本荘市花畑町2丁目22
- 指定引取場所業務開始時期：2021年11月
- 指定引取場所業務従事者数：13名
- 2024年度引取台数：約1万台
- 主な引取対象エリア：秋田県 由利本荘市・にかほ市 エリア

顧客満足度向上への取組

●ご案内

私どもの地域ではご高齢のお客様から、郵便局の紹介・金額の確認・弊社の場所などのお問合せも多いため、家電リサイクルに関する一連の流れを丁寧にご案内しております。

●荷捌き

荷降ろしの際も、荷捌人員を常に数名配置してお客様の荷降ろしに対する不安を取り除いております。

●さらなる顧客満足度向上のために

地域に寄り添った指定引取場所を目指して、従業員の教育・指導をおこなっております。

「お客様に寄り添ったSY」を合言葉に、地域に貢献することはもとより、SYとしてさらに向上したいと思います。



記録的な豪雨を乗り越えて

●緊急安全確保【警戒レベル5】・河川氾濫情報・災害救助法の適用

2024年7月下旬の記録的な豪雨により、近くの見覚えのある景色が一変し、自然の猛威に恐怖を感じました。しかし、困難に立ち向かう全ての方々の協力で復興へ向けて確実に前進しております。弊社では、微力ながらSY業務を通じて地域の皆様と歩んでいきたいと思っております。



私がSY業務に携わってから、前勤務先での経験を含めて16年になりました。当初は覚えることで日々過ぎていましたが、いろいろ経験し、それを生かしながら業務ができていると思います。今後も末永く地域に貢献できるように「指定引取場所」になれるよう頑張っていきたいと思います。



## 北陸トナミ運輸株式会社



- 所在地：富山県高岡市上四屋 4 番 42 号
- 指定引取場所業務開始時期：2007 年 12 月
- 指定引取場所業務従事者数：6 名
- 2024 年度引取台数：約 1 万 5 千台
- 主な引取対象エリア：富山県呉西エリア

### 顧客満足度向上への取組

当指定引取場所は通常期は一日当たり 100 台前後の引取数となっており、荷捌場所専属作業員 2 名が中心になって対応しています。なお、ピーク時にはスタッフを増員し運営しております。

#### ①安心・安全への配慮

一昨年まではベテランの荷捌場所専属作業員 1 名を中心に運営していましたが、昨年より新たに 1 名増員しました。

開設当初から積み上げてきたベテランによるコツや知恵を伝承し、指定引取場所の第二の顔となる次世代スタッフの育成に取り組んでいます。お客様から、あの人だから大丈夫と安心して持ち込んでもらえる指定引取場所を目指しています。

#### ②スピーディーな荷降ろし対応

お客様が来られた際には、荷降ろし作業を積極的にお手

伝いしています。安全かつスピーディーにプラットフォーム上に荷降ろしを行い、お客様をお待たせしないことを心掛けています。



### ミスゼロへの取組

異物混入の確認には特に力を入れて取り組んでいます。万が一異物が混入したまま作業をした場合、労働災害につながる危険性があります。異物混入をどのように防止するか知恵を絞り、ダブルチェックしています。チェックするごとに○印を引取品に書き証跡を残す取組を導入しました。



特に扉が多く、チェック漏れが発生しがちとなる冷蔵庫において、検品のチェック時に 1 個目の○印、コンテナ積載時に 2 回目のチェックを行い、2 個目の○印を各ドアに書きます。そうすることで、スタッフ誰が見ても確認済みと分かり二度手間をなくすことにもつながっています。

SY 業務に携わり 10 年になります。日頃、持込みされるお客様に対しコミュニケーションを心掛け、安全を配慮しながら対応しております。業務に関しては注意事項などを確認しながら検品ミス・入力ミス・事故ゼロを優先に対応しております。

