



シアトル視察報告



平成23年5月24日

東京都千代田区神田淡路町1-2-7F
白井エコセンター株式会社 営業部
電 話 03-6811-7011
ファクス 03-6811-7012
担当者 長野 未和

視察目的

1. シアトル市役所:

白井グループの作成したシアトル廃棄物報告書に対してお墨付きをもらう

2. Clean Scapes:

社長との面会および情報・技術交換契約の取り決め

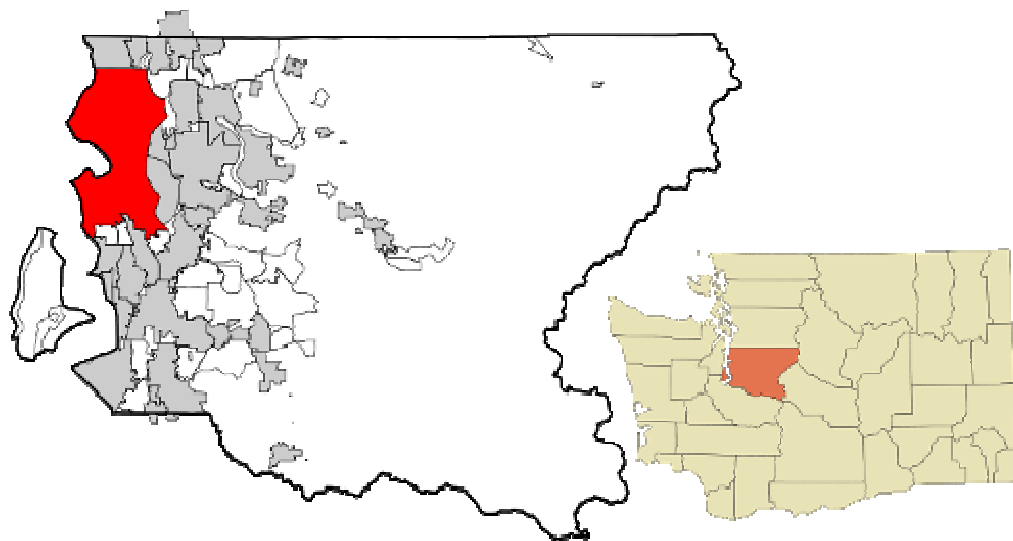
3. シアトル市役所・Clean Scapes・Waste Management:

視察ツアー(日本の役所、大学、業界団体)の申し入れ

4. その他:

業界団体訪問、地元の消費者団体、ビルメンテ業界への現廃棄物行政サービスのリサーチ

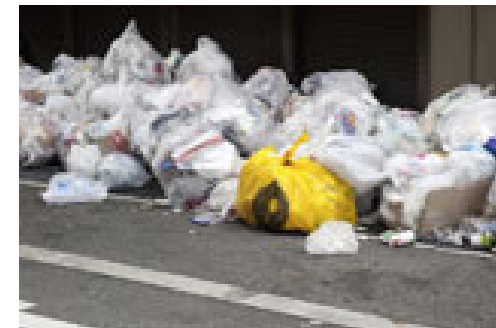
はじめに



	シアトル市	東京都23区内
面積	369 km2	622 km2
人口	578,700 人	13,163,332 人
廃棄物の料金	受益者	税金/受益者
廃棄物の業者	WM社/Clean Scapes	指定業者/フリー

シアトル市-白井グループの比較

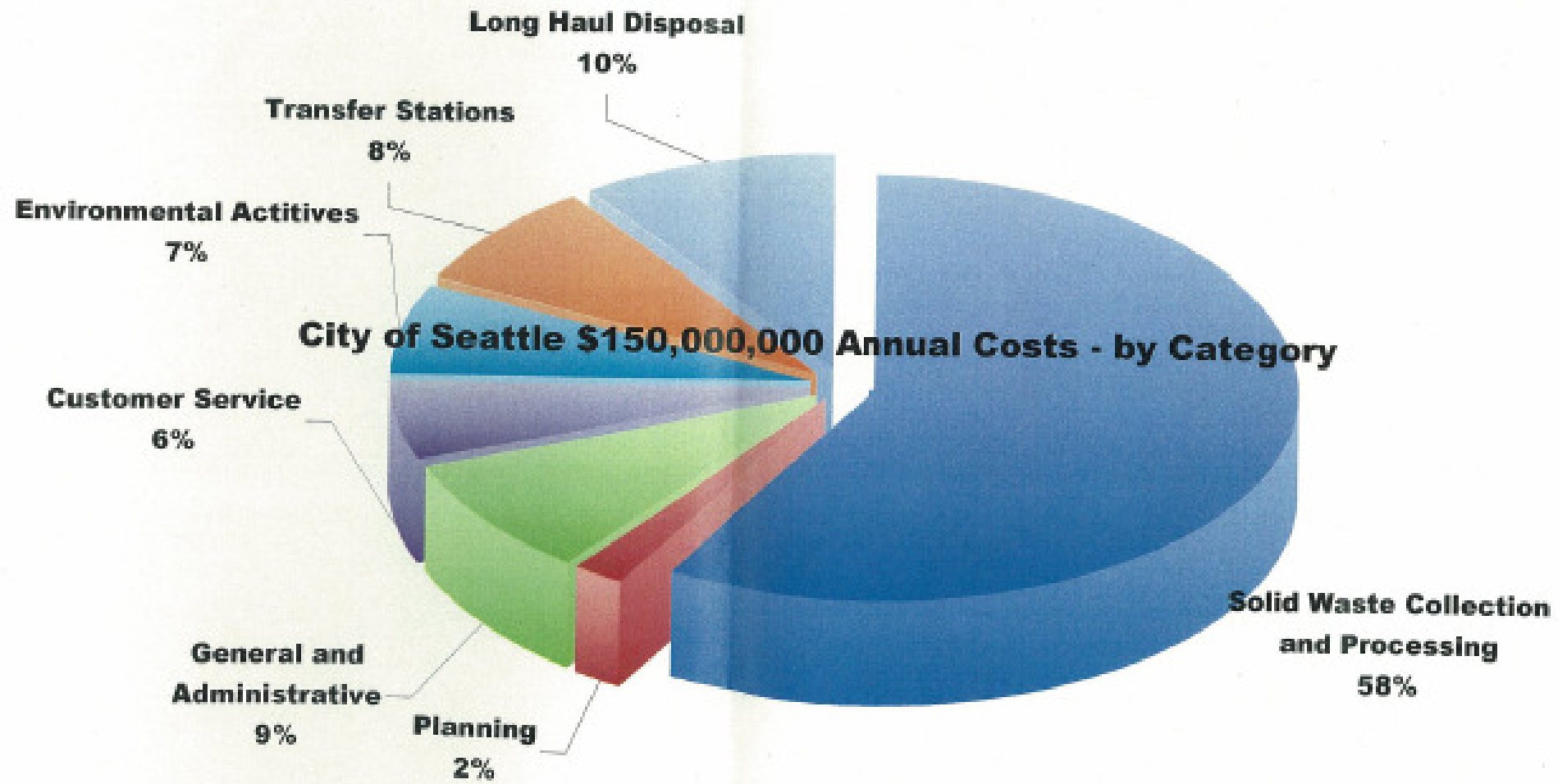
■シアトル市と東京(白井グループ)のごみの出し方の違い

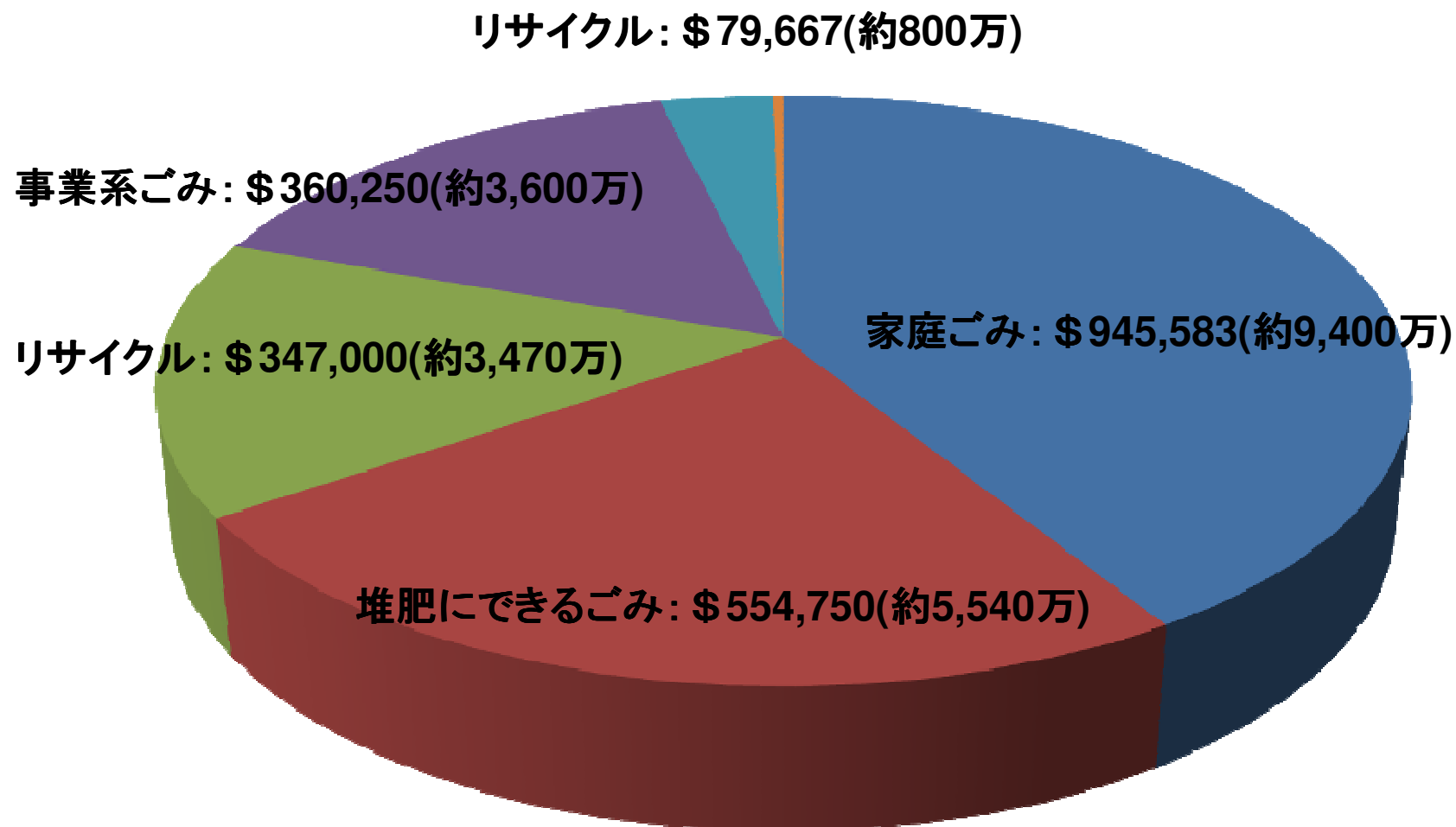


■シアトル市と白井グループの車両台数の違い

	シアトル市	白井運輸	白井エコセンター
家庭ごみ	120台	35台	-
事業系ごみ	55台 ※集合住宅含む	-	10台(一廃) 35台(産廃)

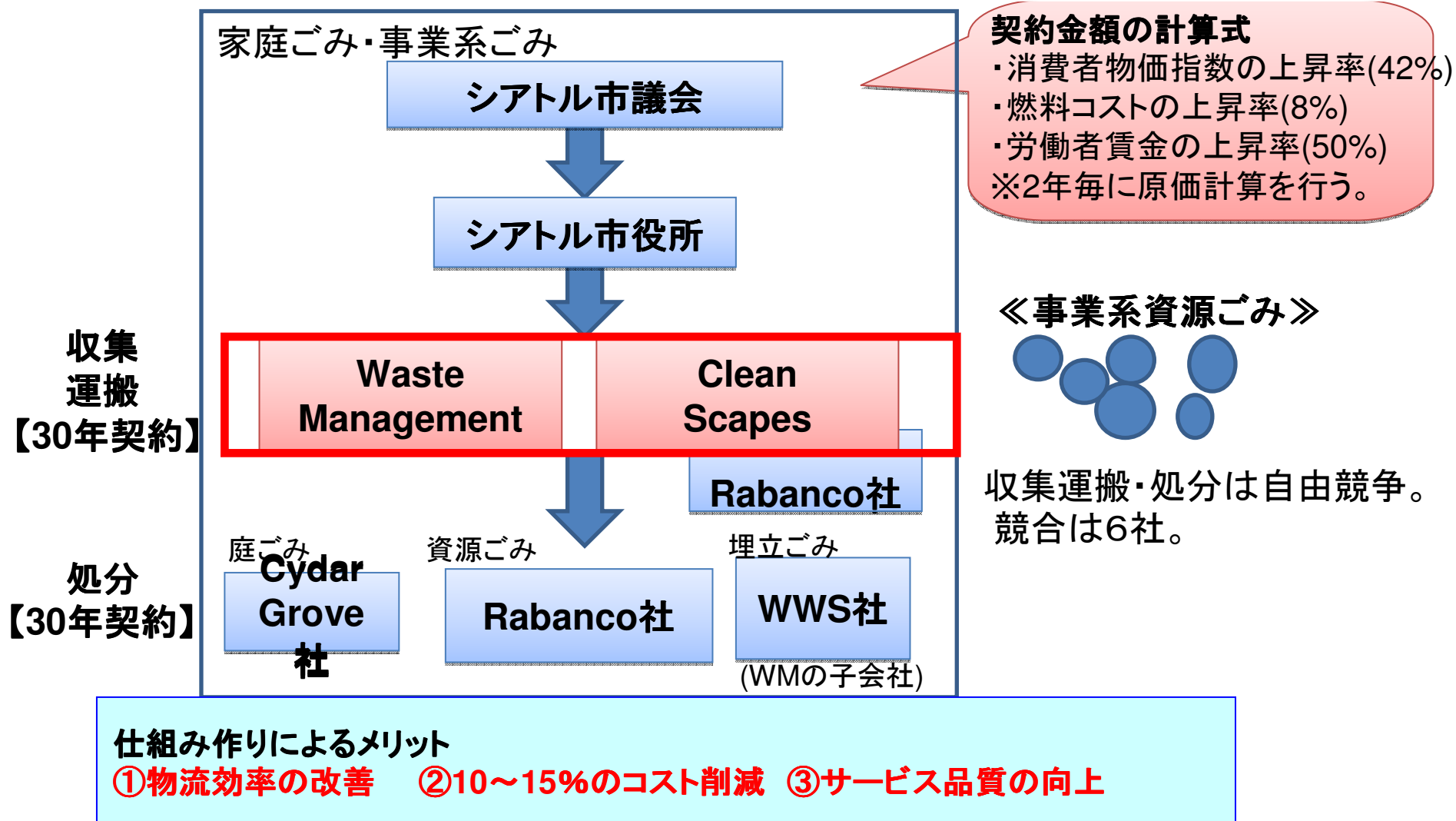
シアトル市-廃棄物年間処理コスト





シアトル市の仕組み

分別は「庭ごみ・埋立ごみ・資源ごみ」の3種類



収集運搬の特徴

シアトル市ではサービス品質の管理をする為に、収集運搬会社により下記のような取決めがある。

「ペナルティ」と「インセンティブ」で契約業者のサービス品質を維持している。

Ex;) 回収ミスは発生率0.1%を基準にそれより良ければ報酬金をもらえ、悪ければ罰金。

住民からの苦情は最大1,000ドル(10万円の罰金)

コールセンターが受話器を取るまでの時間は80～90%を1分以内にする事。

90%以上1%毎に4半期毎1,000ドル(10万円)の報酬金がもらえる。

	Waste Management	Clean Scapes
規模	全米最大手	シアトルの地元業者
地区	北西部・南部	北東部・中央部
契約金額	27億円	25億円
売上	35億円	35億円
サービス品質	・自社でコールセンターの設置 ・ドライバーをGPSで管理 ・週に1回Training Meetingを行う Ex;)安全性について ・ドライバーへの指導 Ex;)〇回収漏れがあった場合、指導。	・自社でコールセンターの設置 ・ドライバーをチーム制にして管理。 ・週に1回現場改善ミーティングを行う Ex;)クレーム報告、 ・ドライバー ・住民への環境教育の実施

シアトル市役所



【訪問先】

シアトル市役所： 2011年5月2日

①シアトルレポートの内容について確認

②シアトル市の廃棄物処理のコストについて：

家庭ごみの収集運搬費：27%、 集合住宅・事業系ごみの収集運搬費：19%、処分費：13%
その他：59%

③リサイクル率について：

年々リサイクル率はあがってきている。 **2000年：40% →2010年：52%**

Waste Management



【訪問先】

Waste Management: 全米大手の廃棄物会社(公共部門のマネージャーと情報交換。)

①シアトルの仕組みについて:

本当は1社で独占したい。緊急事態が発生した時に1社ではなく2社ある方が望ましいとシアトル市役所は考えている。市役所は燃料の支給をしてくれるので、メンテナンスはとても楽だ。

②他の州でもシアトルの仕組みになったらWM社にとっていいことなのか:

全米で仕組みが変わってきている。西海岸ではその動きが顕著。WM社は対応していけばいいだけ。

③災害ごみについて:

ワシントン州のエベット市と災害廃棄物が発生した際、緊急でWM社が回収する契約を締結している。

Waste Management





【訪問先】

Clean Scapes: 1997年創業のシアトル市廃棄物会社（社長・副社長と情報交換。）

①シアトルの仕組みについて:

とても良い仕組みだと思っている。現在事業系ごみの回収は行っているが、大口顧客の資源ごみは以前回収業者であったラバンコ社が回収をしているが現状だ。Clean Scapesが回収すれば、請求書が1つで管理しやすいと営業をしている。

②今後白井グループと情報交換をしていきたい:

是非していこう。日本の市場はとても魅力的だ。

Clean Scapes



Clean Scapes



Clean Scapes Meeting (業務改善)



Clean Scapes Meeting

Clean Scapes Meeting



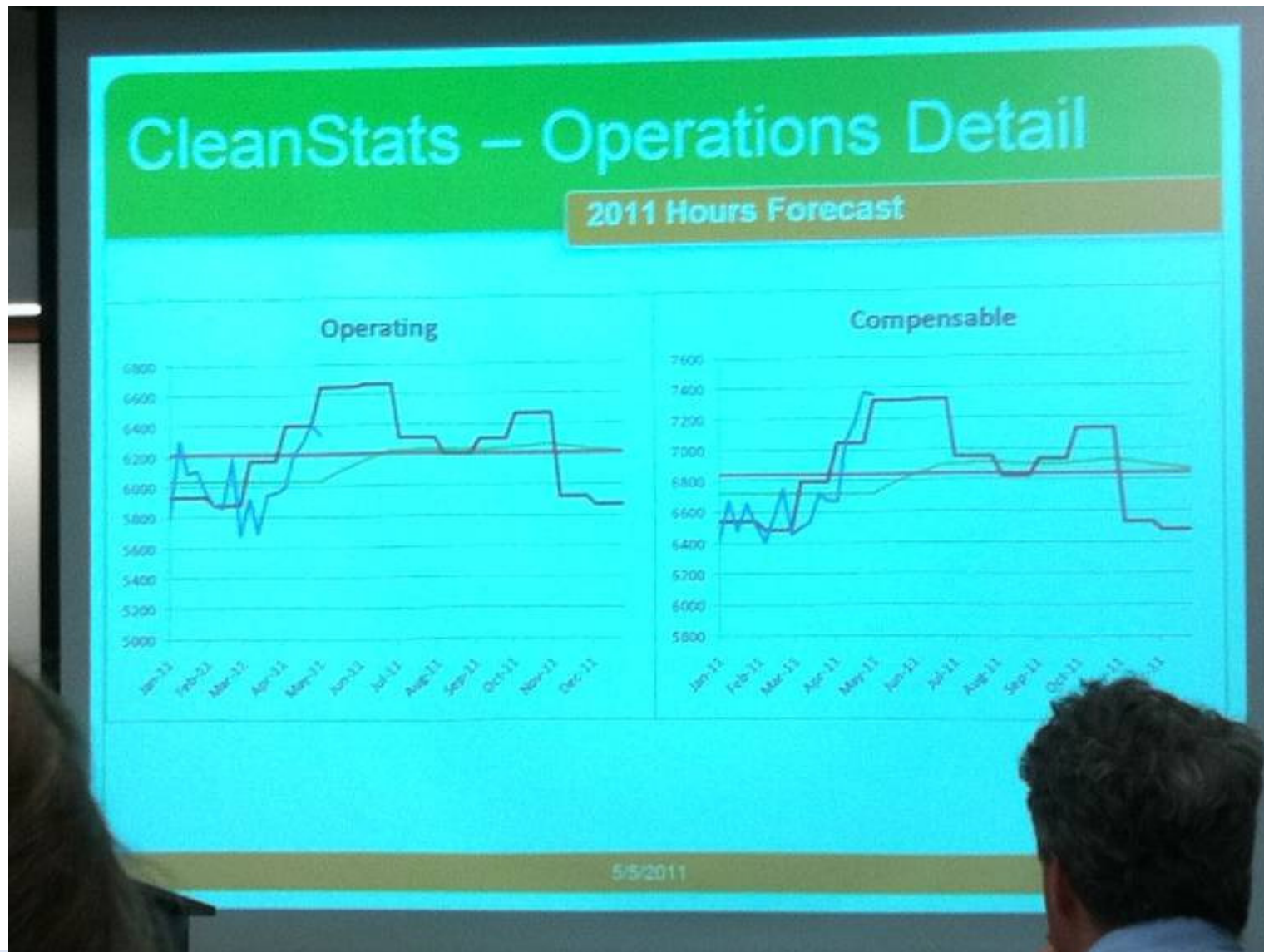
【業務改善Meetingの内容】

- ①作業(ミスの発生率・過積載・2次回収・事故と怪我)
- ②サービス
- ③コスト
- ④売上

【参加者】

社長・副社長・営業部長・作業部長・営業部員・
ドライバー・その他 (約20名程)

作業-作業コストについて



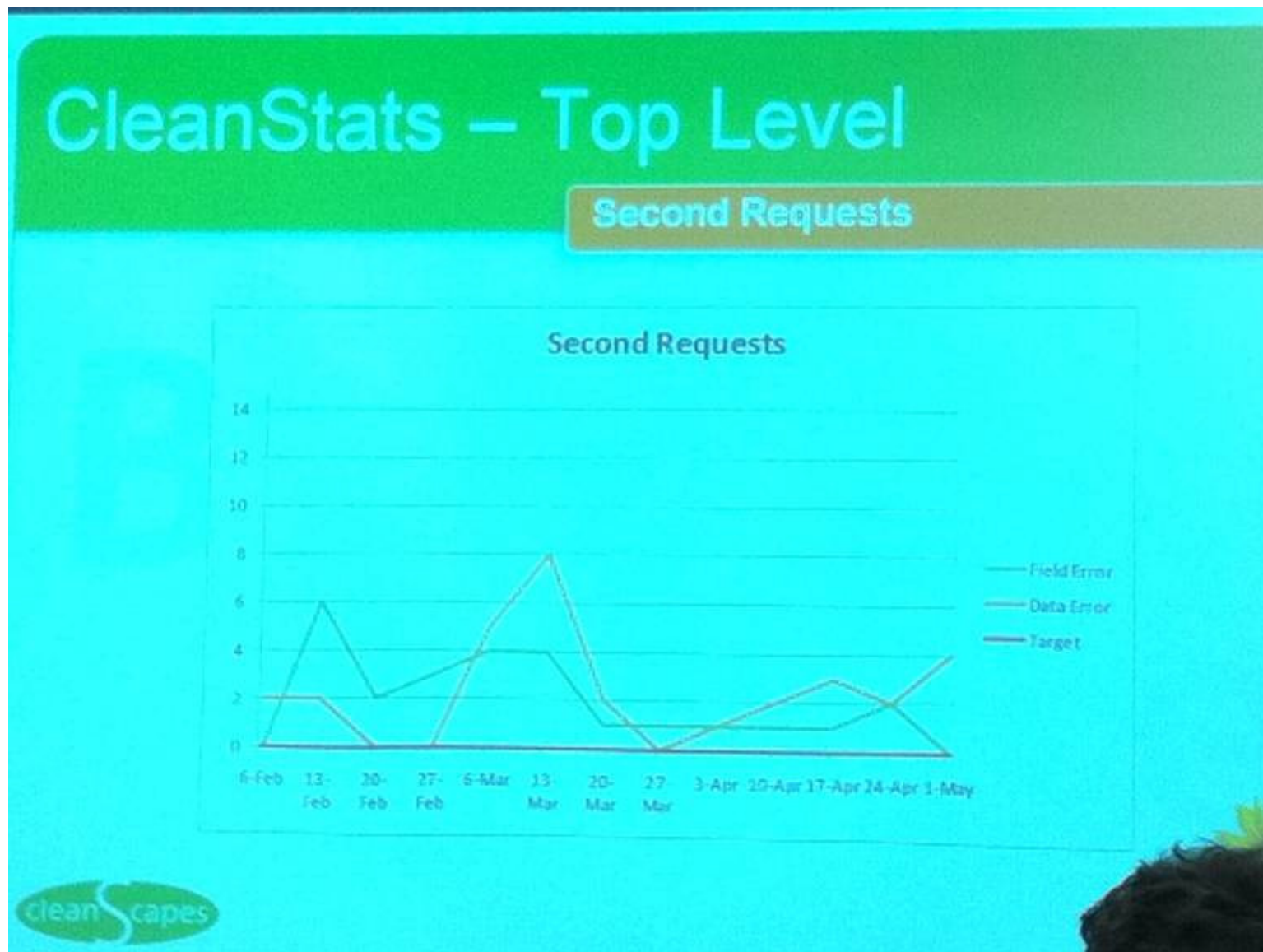
作業-ミスの発生率



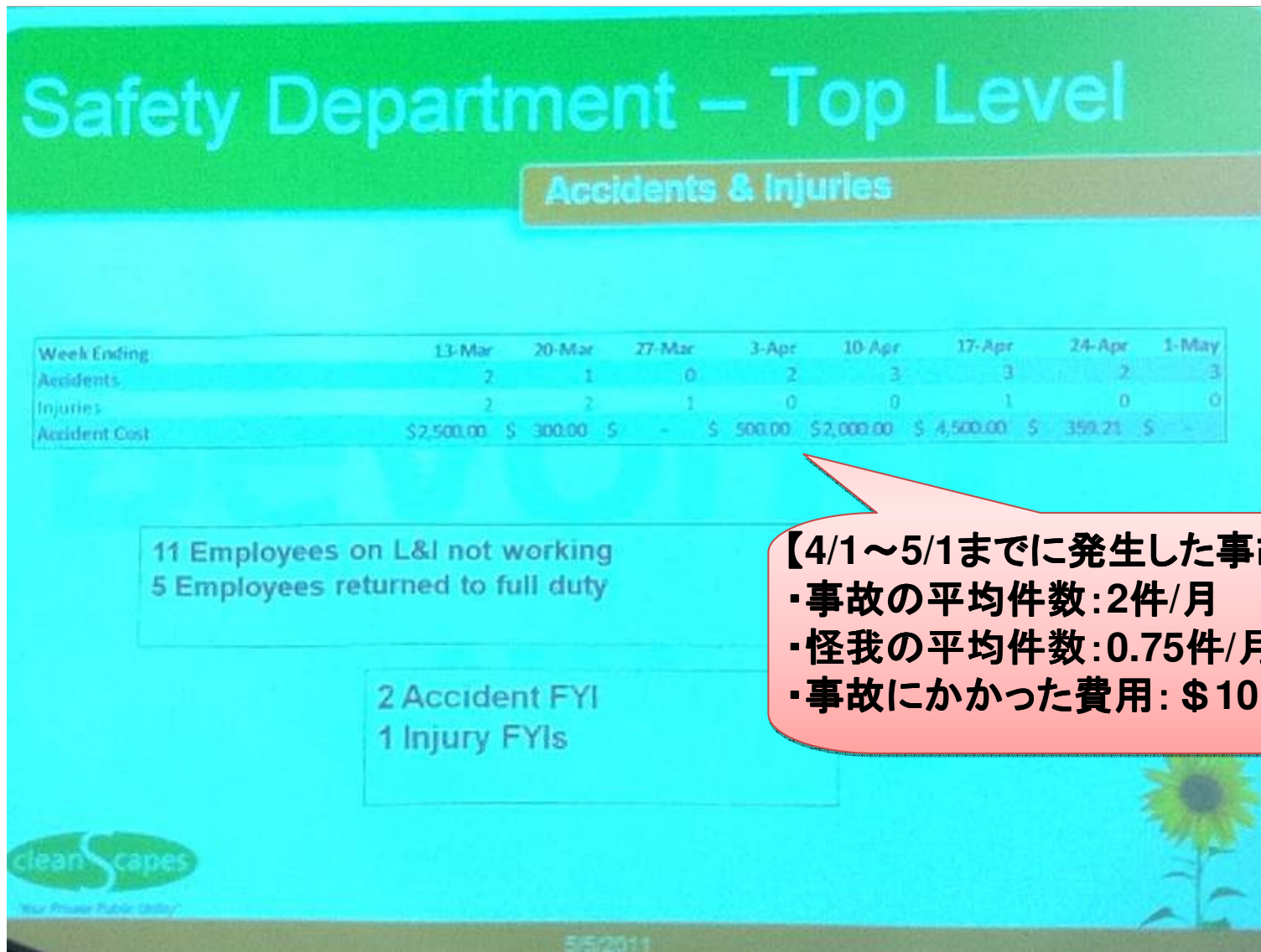
- ・その他のミス
- ・配車ミス
- ・回収ミス
- ・データミス

作業-過積載について





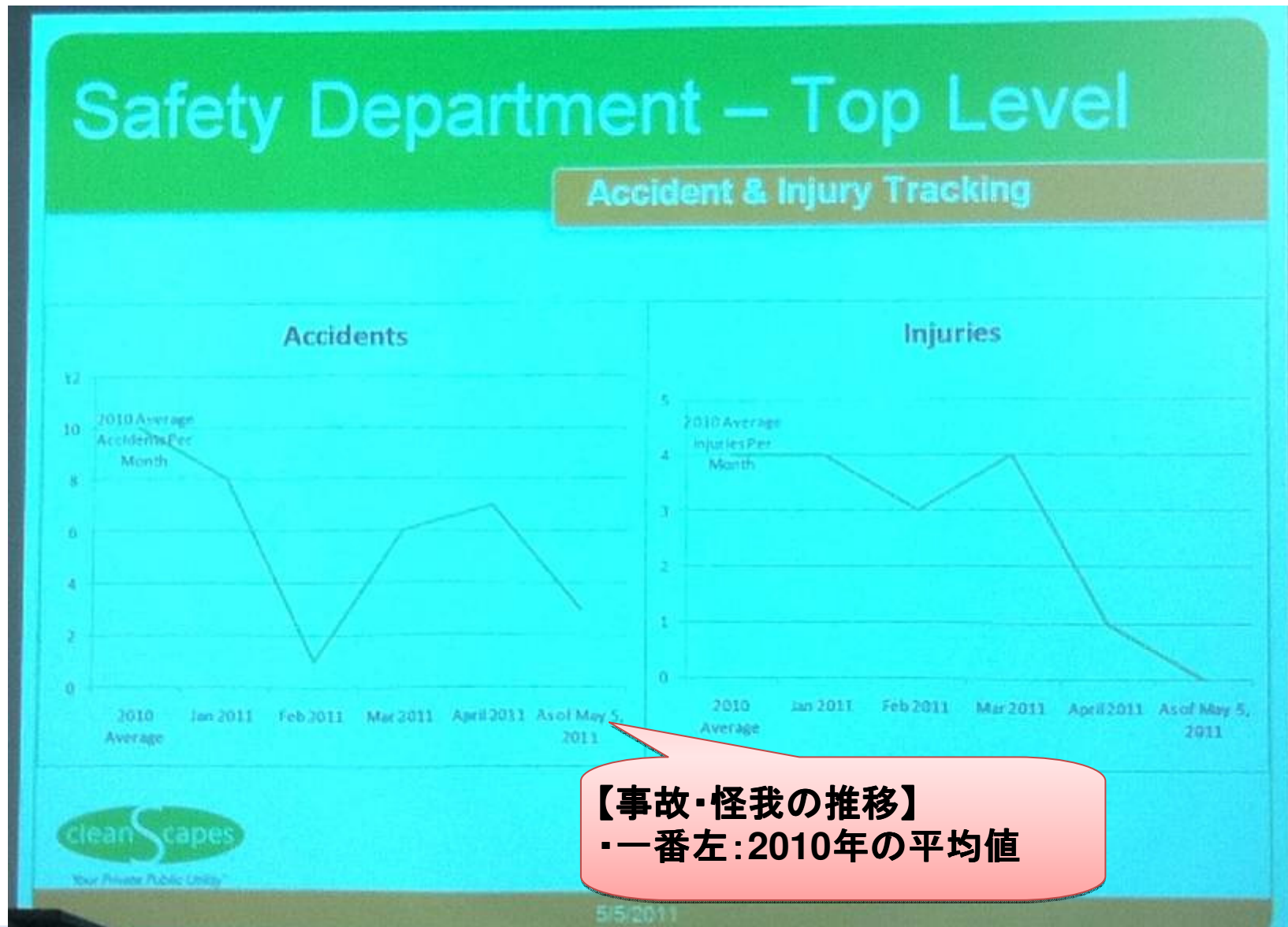
作業-事故と怪我について①



【4/1～5/1までに発生した事故・怪我】

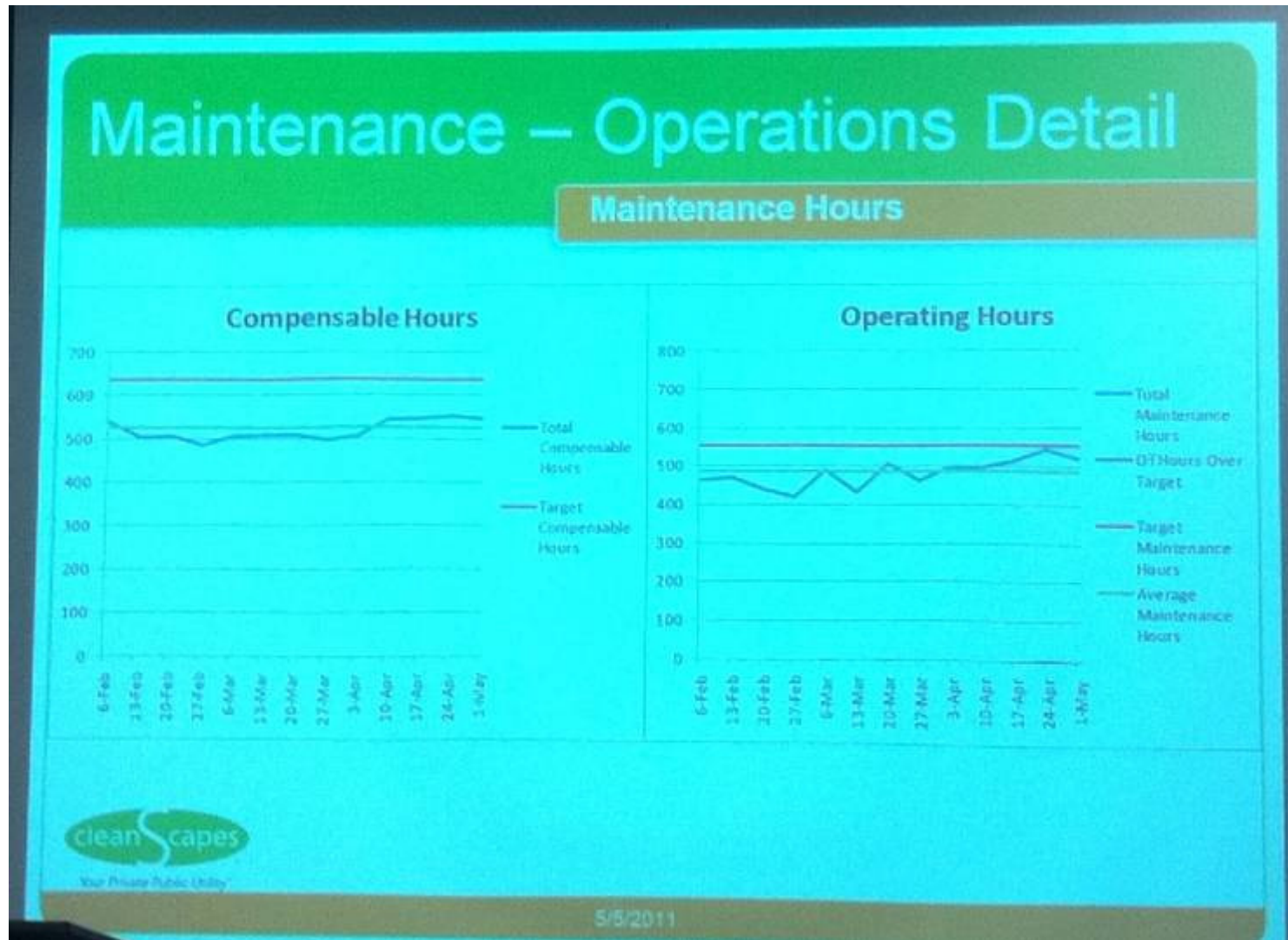
- ・事故の平均件数: 2件/月
- ・怪我の平均件数: 0.75件/月
- ・事故にかかった費用: \$10.160/月

作業-事故と怪我について②

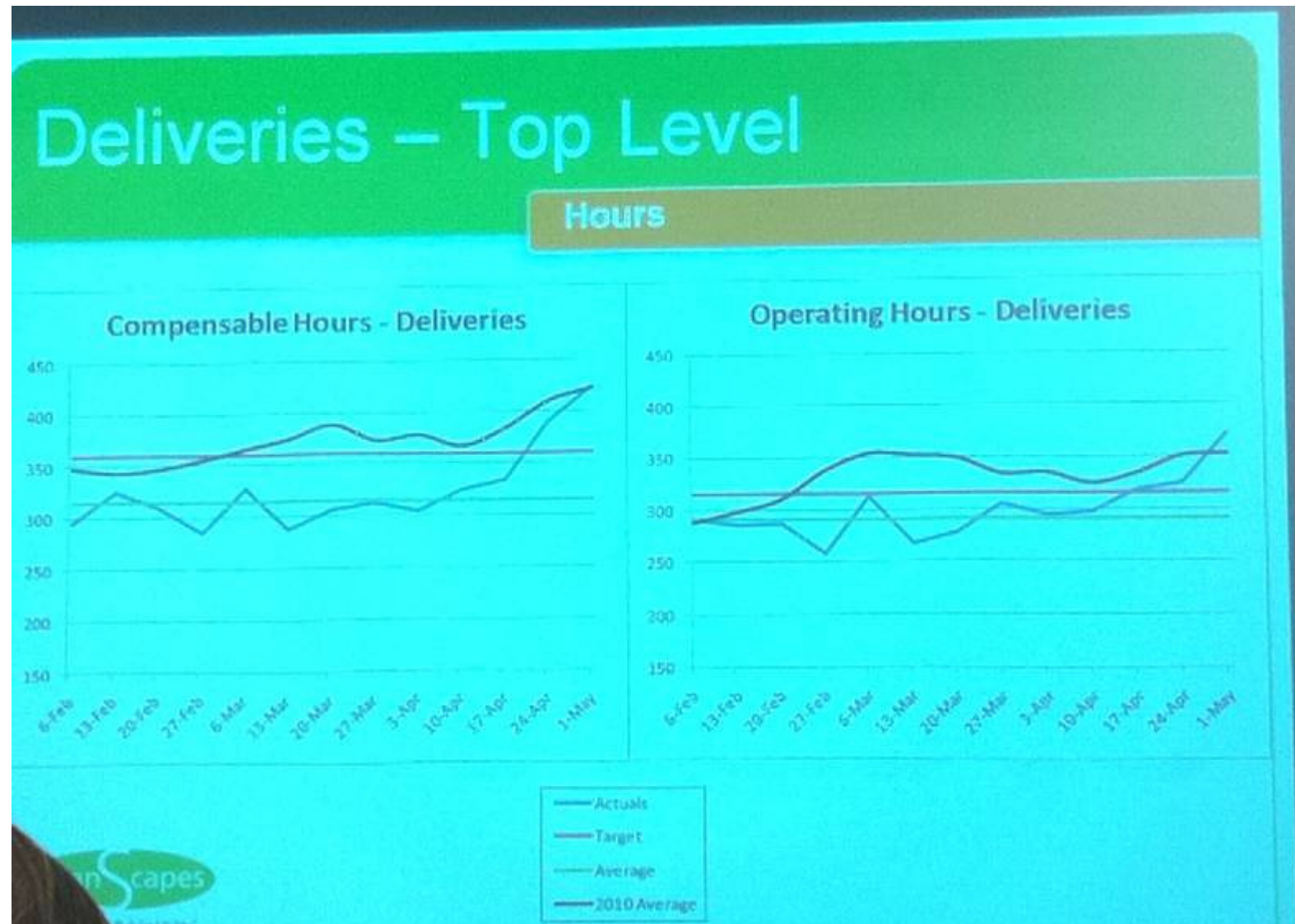


【事故・怪我の推移】
・一番左:2010年の平均値

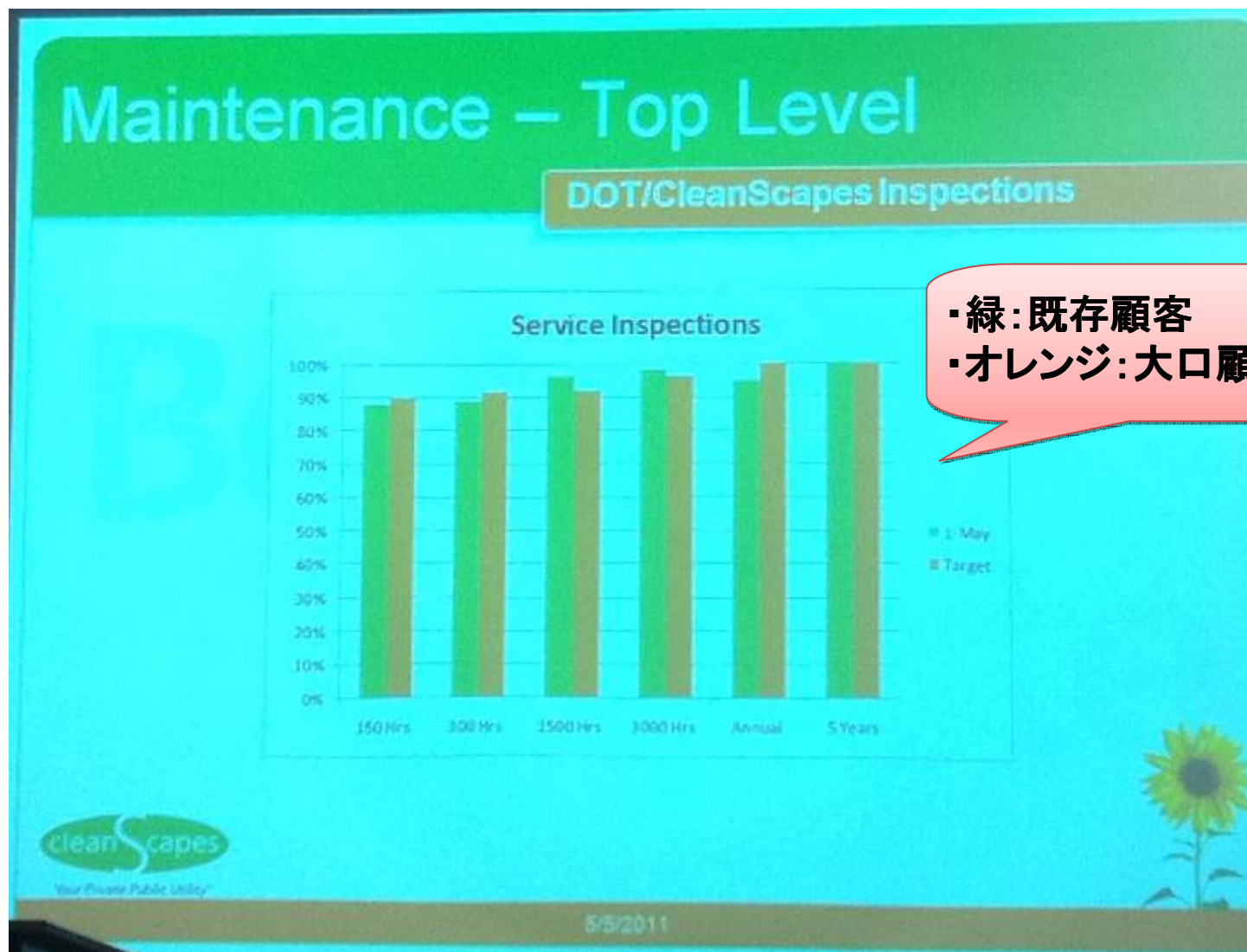
作業-メンテナンス時間



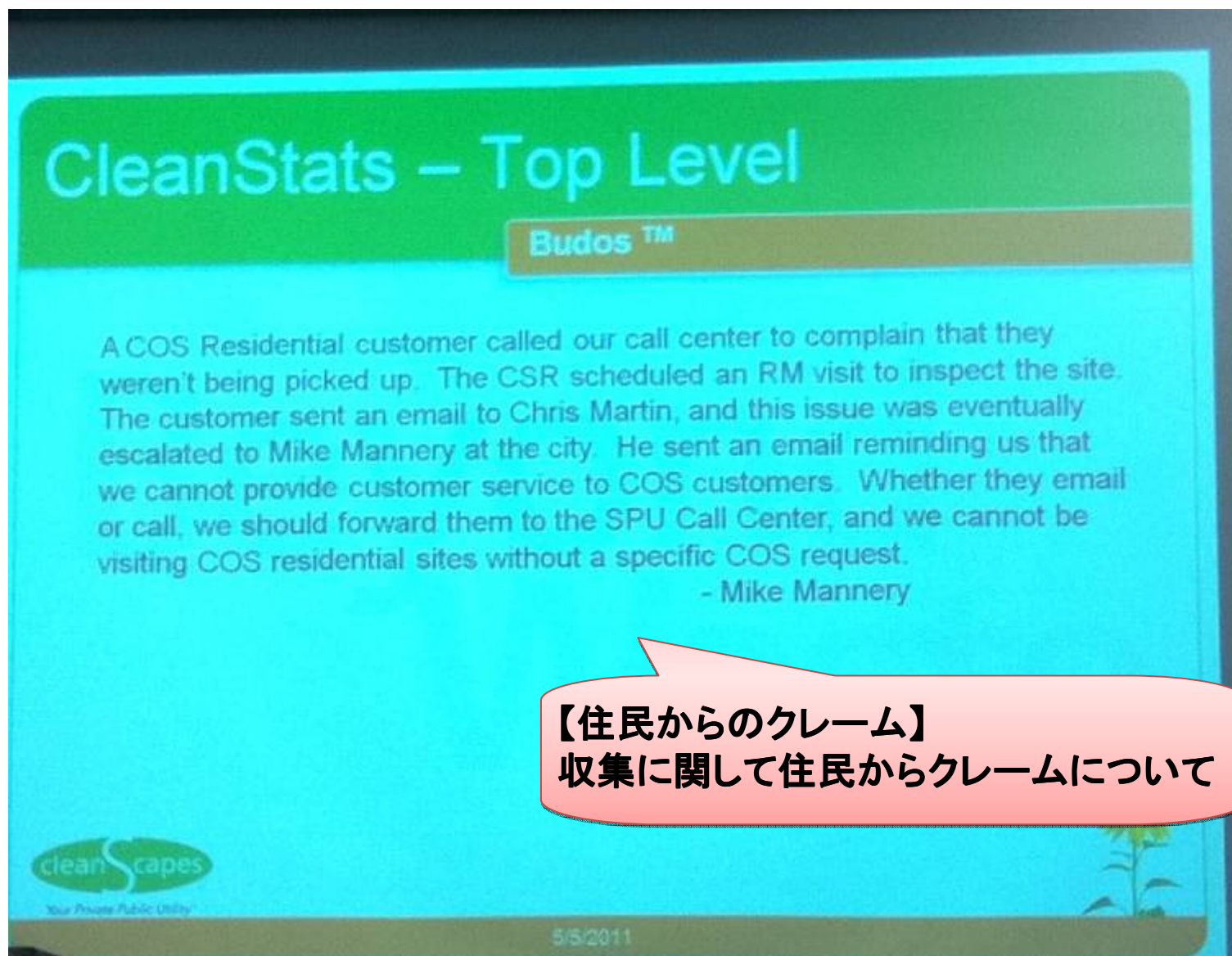
作業-ごみ箱の配送



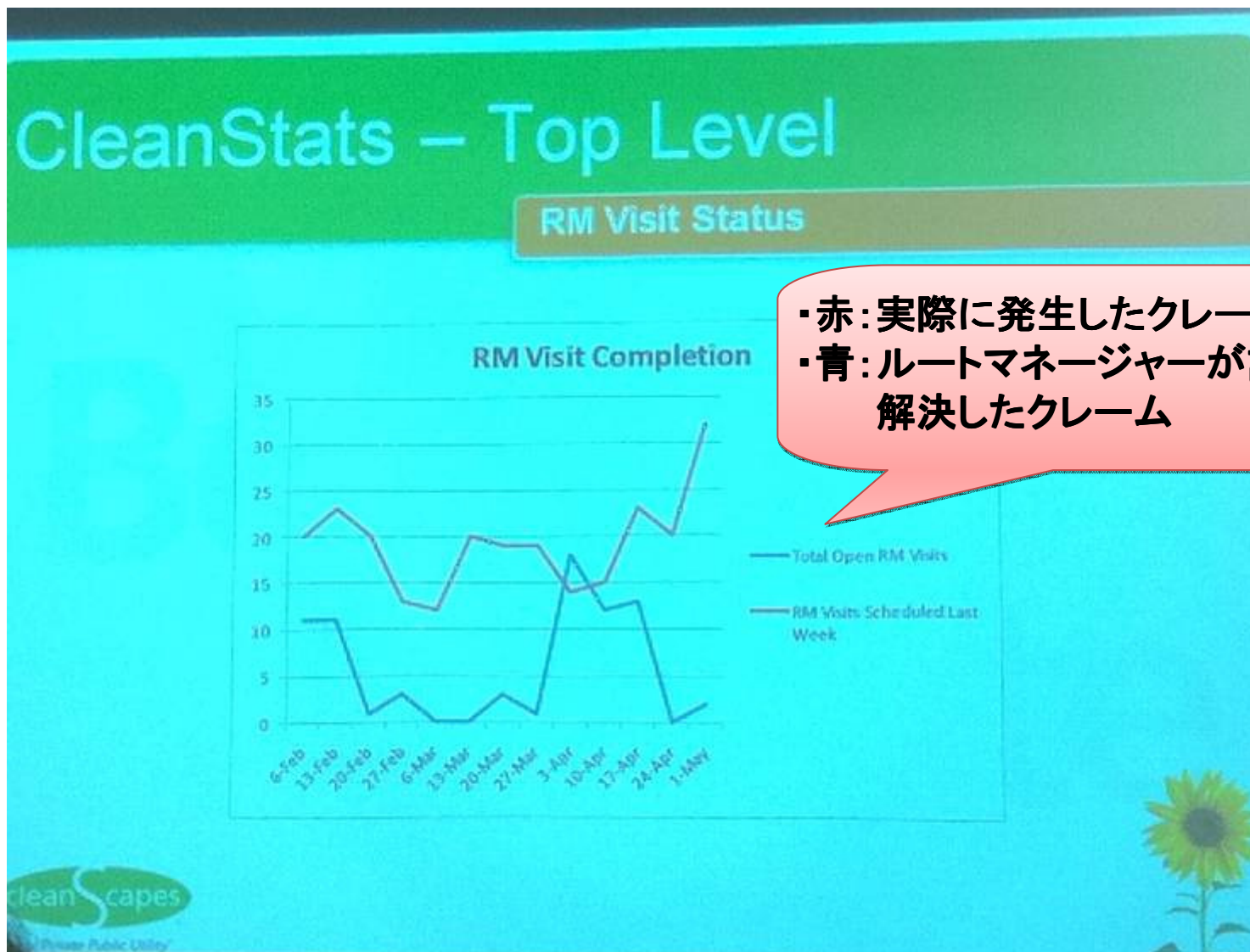
サービスレベルについて



- ・緑: 既存顧客
- ・オレンジ: 大口顧客



クレーム-ルートマネージャーによる訪問



- ・赤:実際に発生したクレーム
- ・青:ルートマネージャーが訪問して解決したクレーム





売上-家庭ごみエリア3



売上-事業系ごみエリア2



 廃棄物を生かす力
白井グループ





事業系ごみの箱の設置



オーガニック農園訪問(MAIR FARM TAKI)



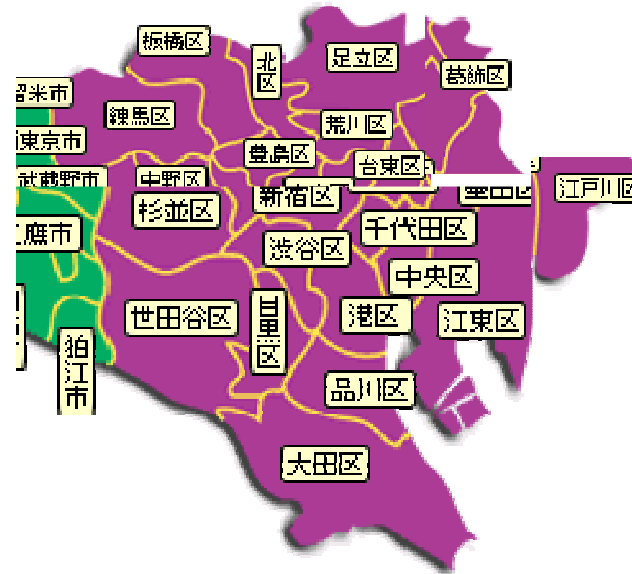
オーガニック農園訪問(MAIR FARM TAKI)



廃棄物を生かす力
白井グループ



シアトル視察を終えて



・シアトル市の回収方法はとても合理的。

「作業効率UP、コスト削減、サービス品質のUP」になっている。

・東京がシアトル市の手法を取り入れた場合

公共事業を・民間事業を行っている白井グループはWMやCSのような働きを担える。

→「資源ごみ買取市」や「環境授業」を行っている為、行政からインセンティブをもらえるよう働きかけることで、売上増も見込めるととても魅力的な市場となると感じた。