

株式会社東栄大和クリーンセンター 代表取締役社長 馬場孝至 様
「信頼」と「安心」の廃棄物プランニングが東栄大和が必要とされる理由です。

インタビュー NPO 法人 JASIPA 関西支部
三宅広行



会社概要

会社名	株式会社東栄大和クリーンセンター
代表者	代表取締役社長 馬場孝至
創 立	平成 10 年 3 月 11 日
所在地	〒582-0023 大阪府柏原市国分東条町 26-15
連絡先	TEL:072-976-0888 FAX:072-976-0999
資本金	7,000,000 円
従業員	5 名
主要取引先	・株式会社ジェイテクト ・ダイベア株式会社 ・光洋機械工業株式会社

本日は、NPO 法人 JASIPA 関西支部会員である株式会社プロアシスト様が提供されている位置情報 ASP サービス、「ロケ探」をご活用中という、大阪府柏原市にある株式会社東栄大和クリーンセンターの代表取締役馬場孝至様をお訪ねし、「産業廃棄物プランニング」という一般にはあまり聞きなれないお仕事の内容や、同社の今後の事業展開構想などの話をお聞かせいただきます。さらに「ロケ探」導入に至った経緯や、活用の成果、これからの IT への取り組みや考え方についてもお話をおうかがいしたいと思います。

インタビューには、プロアシストの梅谷執行役員と、実際に今回のお客様との窓口として、また現場での開発の責任者として活躍されておられる同社モバイル商品課の後根課長にもご同席いただきます。

● 株式会社東栄大和クリーンセンター 沿革

昭和 47 年に先代社長が個人企業として建設業、自動車整備業、及び解体業として開業した東栄興業株式会社を発祥とし、平成 10 年に有限会社東栄大和クリーンセンターとして設立、建設業、土木工事業、とび土木



工事業、金属屑業、産業廃棄物収集運搬業などの許可を得て開業。その後造園工事業、再生資源集荷業、再生資源選分加工業などの許可も関係各自治体から得た後、平成 16 年に株式会社へ組織変更し、さらにその後、古物商、産業廃棄物処分業(中間処理)の許可も得て、都市鉱山の考えに基づく循環型社会形成推進基本法(リサイクル法)に基づく環境保全を推進する仕事を行ってこられました。

しかし、平成 20 年のいわゆる「リーマンショック」の影響による業績悪化で、翌平成 21 年に民事再生手続きを開始されることとなり、平成 22 年 10 月には民事再生手続きを終結されておられます。ちなみに同社は同業での民事再生適用第一号でもあります。民事再生から 3 年、現在は新規一転、再スタートを切り、全力で環境保全、会社の業務改善に取り組んでおられるところです。

現在会社は持株会社である日輪工業株式会社の下、事業会社である株式会社東栄大和クリーンセンター、ならびに資産会社の鉄実興業株式会社の 3 社で日輪

工業グループを構成されており、3社とも馬場様が社長を兼任するという体制で事業活動をおこなっておられます。



● 「ロケ探」とは

株式会社プロアシスト様が開発し提供されている位置情報 ASP サービスです。

NTT ドコモ GPS ケータイ、Android 端末に対応しており、簡単操作でドライバーや営業担当、保守サービス員の居場所を把握でき、外出先からの業務報告も簡単に行えるというサービスです。

「ロケ探」製品紹介ページ

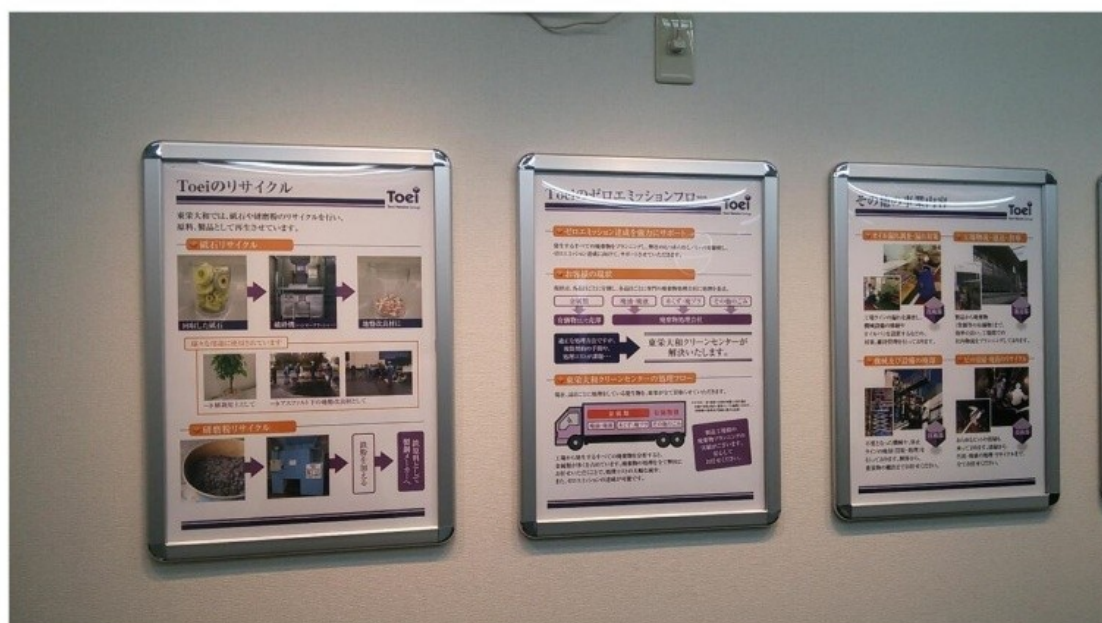
<http://www.proassist-ocn.com/loctan/index.html>

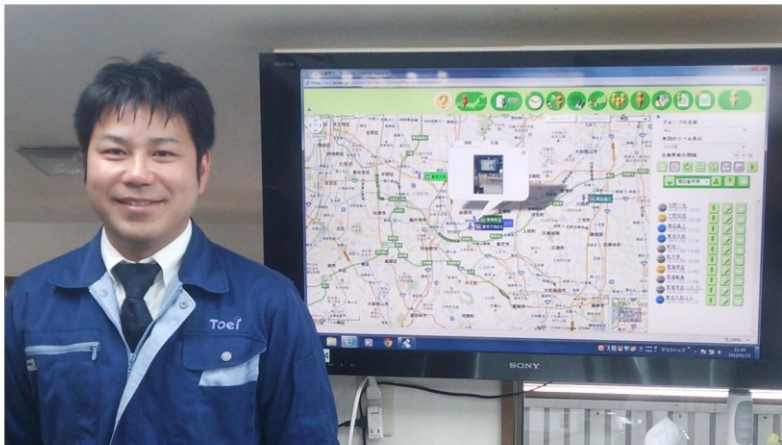
★ 以下、インタビューレポート

■まずは、会社の事業内容についてお聞かせください。

[馬場社長]

当社、東栄大和クリーンセンターは、工場から排出される、あらゆる廃棄物の最適な処理方法をご提案させていただく、「産業廃棄物プランニング」を行って





＜馬場社長と「ロケ探」の地図情報モニター＞

いる会社です。
今は、創業以来40年
来のお付き合いをさ
せていただいている
トヨタ自動車グルー
プのジェイテクトさ
ん及びそのグループ
会社さんを中心に仕
事をさせていただい
ています。

いわゆる工場では原材料を投入し、それを加工して製品を作るわけですが、その過程において最終製品以外の排出物がいろいろと発生します。当社は簡単に言うと、その製品以外の排出物をすべて引き取らせていただき処理を行わせていただくという会社です。

排出物にはいわゆるゴミも含まれます。これについては産業廃棄物処分業の中間処理のライセンスを取得しており、法律に基づき適切に処理させていただきます。また金属加工の過程で排出される金属に関しては、それを買い取りさせていただきリサイクルさせます。それらに関連して当然のことながら廃棄物の収集、運搬も当社の重要な業務となっています。

日本は資源が無いので資源を循環させないと経済が回らないことから、最近良く言われる都市鉱山という考えに基づき、当社は工場から排出されるものは全て資源であるとしてリサイクルし環境保全に努めるということを実践しています。

■多くのライセンス
を持って事業を行わ
れていますが、発足か
ら事業内容が現在の
主要事業に集約され
ていった経緯をお聞
かせ願えますでしょ
うか。



[馬場社長]

当社は、元々高度成長期に土木業、土砂ダンプ関連事業からスタートし、自動車リサイクル、産業廃棄物処理へと発展していきました。私は2代目ですが、これまで数十業種を経験させていただきました。規模的にも工場で40人ぐらいの社員で働いていた時期もありました。

当社は世の中の情勢に合わせて変われる身軽な体質の企業体を目指しています。それで今は自動車の解体業はやっていません。円高や震災の影響もあり、中古車が解体業者に回らないので、ライセンスは維持しながらもこの業務は止めている状態です。

一回失敗しているのので撤退の速さは企業の延命に関わるとも思っており、創業事業であろうが何であろうが、それが生き残るための事業かどうかの選択対象であると思っています。

そして現在当社の主要事業である廃棄物処理業にも問題意識を持っています。今、世の中はゼロエミッション、廃棄物ゼロに向かっており、エネルギーも省力化であることから、なくなることは無いにしても縮小することは目に見えている業種だと思っています。工場の運営があるのである程度の売上の量を確保しなければならないのですが、顧客を増やしていく以外に売り上げ規模を維持していく機会が無いという問題を抱えています。実はこれの対応は容易なことではありません。



廃棄物処理業とはサービス業に他なりません。ですから必ずしも廃棄物の処理だけにこだわらずお客様のニーズを探り満足に伝えて行くことにチャレンジしています。ただし少なくとも当面は、あくまでもジェイテクトグループ内で新しい事業を

開拓していくつもりです。

■ジェイテクトグループ内の仕事にこだわられるのはどういう理由からでしょうか。

[馬場社長]

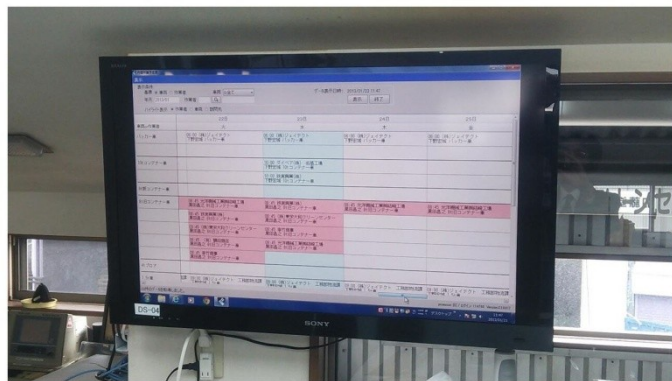
それは他社の荷物を扱うとリスクが増えるからです。廃棄物処理の事業は法律が変わるのが早くかつ規制が厳しいのです。他社の荷物には何が混入しているか分からないですが、かといって知らずに受け取って事故になると、当社に対して行政処分が下されます。そのため取引先を増やすと技術者を増員せねばならず、実は容易なことではありません。

廃棄物を安く処理するという事はイコール違法な処理をすることにつながりかねません。当然そのようなことは行えないわけですから、新規顧客開拓よりも、既存顧客のニーズに深く応えて行くことを中心に考えているということです。

■ロケ探導入の狙いはどのような所にあったのでしょうか。

[馬場社長]

我々には廃棄事業者責任と言うものがあります。マニフェストという特殊な廃棄物専用の伝票があり、委託契約に基づく公約があります。ちゃんと処理されたという証拠を示す必要があ



るのです。そのために具体的には、写真、時間、場所が確実に残っていく仕組みが必要となります。それにロケ探が活用できるのではないかと考えました。

現在、当社では最小限の人員で業務を行っており、コンプライアンスを優先にして自社ドライバーや各業務の人員及び協力会社車両など、多くの項目の管理を円滑に行うためのロケ探の利用であり、運転手の行動監視が目的ではありません。仕事量を重視して報酬を決定するため、作業量がポイントになります。行動の監視を行っても意味がありません。

■では「ロケ探」は、具体的にどのように活用されているのでしょうか。

[馬場社長]

そもそも廃棄物処理の契約は委託契約なのですが、信頼関係が無いと成り立たない構造になっています。

例えば数量一つとっても、お客様が重さを量っているのではなく、荷物を引き



取ったトラックが当社の工場へ帰ってから、工場内にある大型の秤で何キロあるかトラックごと重さを量り、トラックの重量を差し引いた重さで請求する訳です。つまり信頼関係がないと成り立

たない仕事です。「ロケ探」はその信頼をさらに高めるための武器として活用しています。

我々の仕事は、ISO14001 に基づいて処理しており信頼できるエビデンスが必要となります。運転手は、「到着」、「出発」、「作業前」、「作業中」、「作業後」、「事故」、「故障」、を報告する書類を作成します。結構面倒なことを運転手に協力してもらっていますので、会社としてはできるだけ運転手に負荷をかけないようにシステム化できる部分にはお金をかけても良いと考えています。ある意味より困難なことをハードルを上げてやっていますが、結果的にそれで他社には追従できないサービスが提供できるとも思っています。

「ロケ探」導入前は、携帯のメールを打っていたのですが、これはほとんど集計を取るぐらいにしか役立っていませんでした。写真を撮りたかったのですがこれもうまく回りませんでした。実は民事再生前にはドライブレコーダーを使った大掛かりなシステムを使っていました。しかしこれはオペレーターが必要となるセンターシステムで、メンテナンスにも多大な費用がかかるわりに、そこで得られた情報にコストに見合う価値があるのか疑問でした。

「ロケ探」がやっていることは、ドライブレコーダーと同じ安全管理であり、自分たちを守る物です。ドライブレコーダーも「付いているから安全」な訳ではないが、いざ何かあった時に自分たちを守ってくれるものです。「ロケ探」もそれと同じ考えに基づくシステムです。

ですから今はまだ当社のお客様は「ロケ探」の本当の値打ちを分かっておられ

ないと思います。

■ロケ探を知られたきっかけは何でしょうか。

[馬場社長]

今回の仕組みの構築に当たり、先にインフラを NTT ドコモさんに決めてあったのですが、その NTT ドコモさんの紹介でプロアシストさんと知り合えました。実は、お客様の工場が三重県や奈良県の山奥にもあり、そこではソフトバンクはつながりません。auはつながるのですが繋がり具合で言うとドコモが一番良いのです。本社の場所も大阪の中ではもともと電波状況が悪いところです。このシステムは繋がってナンボの仕組みなので、圏外になるなどは論外です。結局値段はドコモが一番高かったんですが繋がることを優先して今回の仕組みのインフラをドコモに決めたことが、「ロケ探」を知ったきっかけでした。

■今後プロアシストさんに望まれる事は何でしょうか。

[馬場社長]

昨年 3 月頃プロアシストさんに初めて会って、秋にはシステムが稼働し始めました。最初は整理のできていない話から始まったのですが、良く対応していただけたと思っています。

いまは殆ど望みは聞いてもらっていると思っています。私のアイデアを聞いてもらい、それをプロアシストさんが実現してくださるという良い関係ができています。対応の速さが確かであり、プロアシストさんのこれまでの経験を信頼しています。

今後システムとしては、倉庫管理を含む物流管理をやりたいと考えています。資産会社である鉄実興業株式会社が所有する、今当社では使用していない工場建屋をジェイテクトさんに倉庫としてお貸しています。それに倉庫の管理をサービスとして付加して提供したいと考えています。

今後はその他にも管理と言う事業を売って行きたいと思っており、お客様のニーズが定まらない要求に対し、こちらからの提案で内容を固めていきます。現場が使いやすく、上から評価がしやすいシステムを提案したいと考えている訳です。

そういうアイデアを具体的にシステムという形で実現する手伝いをプロアシストさんに望みますが、今の所まさにそれに応えてくれるベストパートナーであ

と考えています。すぐにお金にならない部分が多々ありますが、長い目で見ていただいているのでありがたく思っています。

最終的には、ジェイテクトさんの物流を全て任せてもらえるぐらいの提案をしたいと考えています。大手 SI'er さんに頼んでも、実際には下請の SE、プログラマーさんが担当されるでしょう。それであれば当社はプロアシストさんに直接お願いして少しでも現場に合って使いやすく、できればコストも安く良質なサービスをお客様に提供したいと考えています。今後さらにいろいろな提案を、プロアシストさんとパートナーシップを組みながら、行っていくつもりです。

[プロアシスト梅谷さん]

今回「ロケ探」は、まず最初に GPS 機能による位置情報付の写真をお客様に提示することに使っていただきました。次はそれに作業日報管理を入れさせてもらいました。その後伝票も処理したらどうだということになりこれを実現しました。現在は次の第 4 段階目である「予定表」の入力を行う機能を実装中です。



<中央=馬場社長、左右プロアシスト梅谷執行役員、後根課長>

[馬場社長]

システムは入り口重視にすることが大切と考えています。そうしな

いと事業計画が立てられません。実は、お客様の年間排出予定というのは早い時点でほぼ決まっています。またトラックの運行量も決まっていますので、年間の総量の予定は事前にかかなりの確度で分かります。つまり事業計画が立てられるのです。これが経営の安定化につながっています。固い予定が立てられれば、仮にトラックが足らなければそれを買うお金も借りられる。それでそこからの発展も考えられるということです。

このように「予定表」のシステムは重要なのですが、プロアシストさんのおかげでこれも 3 月末までにできる目途が立ちました。予定が 3 年先まで入れられたら「3 年先まではつぶれんな。」ということになります。当社はそれを目指します。

やってえらい損する仕事もありますが、当社は後でごちゃごちゃ言いません。当社はお客様第一主義です。だから使いやすいと思ってもらっています。そうやって築いてきたのが信頼です。

■これまでにプロアシトさん以外のシステム会社との付き合いはありましたか。

[馬場社長]

個人でされている知り合いの技術者さんとは付き合っていました。当社は事業変化が多すぎて、主力事業が常に変っていたので、これといったシステムが組みませんでした。

そういう意味で、今は方向性も決まってきたのでやっと本格的なシステム化ができるタイミングでもあります。

■プロアシトさんに限らず我々システムベンダーに何か注文はありますか。

[馬場社長]

ソフトウェアは目に見えないものなので、廃棄物と同じく信頼関係が重要だと思います。

市場はそこにあるし、ニーズはそこにある。金儲けの種はそこにある。

私がちょっと思うのは、ソフト屋さんは宣伝が下手ということです。NTTも宣伝が下手。どういうところにニーズがあるかの説明を含め、宣伝が下手で、宣伝が親切では無い。厳しく言うと専門音痴に思えます。「もう少し分かりやすく説明してください」ということです。

例えば、「ロケ探」を使う用途は幅広いですが、これを「いまどこサーチみたいなものです」、と言ってしまっただけでは、監視システムのような印象になる。もう少し前向きな使い方を宣伝すればよいのだが、どう



しても管理、監視システムとしてとらえられがちになるのはやはり宣伝が下手

なのではないでしょうか。その点、Mac とか、iPhone は、使い方の説明とか見せ方がうまいと思いますよ。

これは当社の事業にも通じることですが、我々は技術営業でなければなりません。お客様の担当者は専門家でも、決定権を握る役員はずぶの素人です。プロ同士の話は通じても役員には通じません。そのために我々は提案資料のダイジェスト版をわざわざ作るということをやっていますが、そういう努力が必要ではないでしょうか。

環境や IT の分野は、時代の先端のようにもてはやされることもありますが、実はあんがい儲からない寒い企業が多いです。顧客ニーズはどこにあるのか、分かりやすい営業をかけてもらうことが大切だと考えています。

その点、今回のプロアシストさんは、ふつうはめんどくさがって嫌がるようなことをコストを使ってやってくれています。申し訳ないとも思いますが、その結果、今回は一年でここまで動かせたわけです。これで何年か先までの予定が入られるようになるので大変楽しみにしています。



システムは、当社にとってよそに仕事を取られないための武器であると考えています。

そのためにもシステムは改変を続けて行くので、プロアシストさんとは末永く付き合いたいと考えています。

[プロアシスト梅谷さん]

ここまで使ってもらえたら本望と思うぐらいに使っていただいています。

[馬場社長]

今回構築していただいたシステムは、一件でも二件でも当社以外に売れたら、本物だと思っており、現在知り合いに宣伝しているところです。

■まさに、ベストパートナーの関係が作られているということが良く分かりました。本日はありがとうございました。これでインタビューを終了します。

この後、馬場社長には、事務所で実際に稼働中のロケ探のモニターなどを見せていただき、さらに工場内各所をご案内いただきました。

長時間にわたり、貴重なお時間を割いてご説明いただき誠にありがとうございました。

株式会社東栄大和クリーンセンター

<http://www.toeyamato.jp/>

株式会社プロアシスト

<http://www.proassist.co.jp/>

特定非営利活動法人 J A S I P A （日本サービスイノベーションパートナー協会）

関西支部

<http://jasipa-kansai.com/>

※ 本記事は、2013年1月23日に実施したインタビューの内容をまとめたものです。

