

誰からも信頼されるクリーンな顧客対応で 循環型社会をリードする会社に

温かみのあるオフィスに足を踏み入れると、従業員が笑顔で出迎えてくれる。広島県府中市に本社を構えるオガワエコノスは、産業廃棄物処理業という枠を超えて、「地球環境を守る」新しいビジネスを展開している企業だ。

産業廃棄物処理やし尿処理・ごみ収集の事業で地域に貢献している傍ら、近年は「ロハス事業」として産業廃棄物のリサイクル事業に取り組んできた。

会社紹介

株式会社オガワエコノス

広島県府中市高木町502-10

創立：昭和27年

従業員数：約200名

事業内容：ロハス事業（一般廃棄物処理、産業廃棄物処理、RPF固形燃料製造、廃電リサイクル処理等）、アクア事業（浄化槽の維持管理業務、下水道の維持管理業務等）

本社以外に4つの工場を持つ

URL：http://www.o-econos.com/

「埋めない」「焼かない」で地球環境を守るため、収集ゴミの徹底した分別処理や、従来は埋立・焼却していた廃棄プラスチック、木くず、紙くずなどから石炭代替固形燃料「RPF」を製造している。

4年間に3工場を稼働 売上数値の把握が課題に

環境意識の高まりとともにRPFの需要も上昇。ロハス事業は売上の3分の2を占めるまでに成長し、4年の間に3つの処理工場を新規稼働させた。

新事業の急速な伸長は社内インフラの整備を求める。また企業としての信用度を上げるために、



石炭代替固形燃料として注目を浴びるRPF。全国に販売中



▲缶類の分別工程（オガワエコノスの資料より）

小川勲社長には「透明感があり、誰から見ても『良い』と感じていただける会社になりたい」という強い思いが生まれていた。

それには社内の情報を一元的に管理し、必要に応じてスピーディに活用できる体制が必要だった。

3年ほど前、まず最初に取り組んだのは、産業廃棄物の計量データを管理するシステムづくりだ。収集した産業廃棄物の計量値は売上に直結する大事な数値。したがって本社と離れた工場で処理されるものについても、データを本社で統一管理する必要があった。また、このデータを請求システムと連動



代表取締役 小川 勲氏

「環境リサイクルビジネスオガワエコノス」



社内でシステム担当を育成 ITCからのアドバイスも

ただ、オガワエコノスにはITに詳しい社員がおらず、「ITのことは良く知らなかった」という社長室の堀千奈美氏を情報化推進担当に抜擢。堀氏はシステムやネットワーク、ホームページ活用など関連分野の勉強を重ね、関係部署の要望を聞きながら導入を推進していった。努力が実を結び、小川社長をはじめ社内から信頼を寄せられる担当者に成長した。

ただ、ITの相談相手が社内になかったため、システムの仕様固めにとまどったり、迷うこともあったという。そこで客観的なアドバイスの必要性を感じ、IT推

堀氏は「ITは初めてだった」というものの、日々勉強を重ね、なくてはならないIT担当者に。ホームページ作成も堀氏が担当。社内コミュニケーション用のホームページも作っている。手にしているのはアクア事業部で導入した情報端末。ハンディターミナルとどちらにするか検討してもらったところ、「画面が大きくて見やすい」「パソコンとしても使える」などの理由で選ばれたそうだ。



プロジェクトを推進した社長室のメンバー
取締役 中川俊信氏（写真左） 堀千奈美氏（右）

進アドバイザー派遣制度（2005年当時）を利用してITコーディネータ（ITC）の志多木義浩氏にサポートを依頼した。

同社を訪問した志多木氏は、ITの具体的なアドバイスの前に「社員の皆さんがプロジェクトを他人事のように見ていることが気になった」そうだ。そこで率直な感想を述べ、意識変革と従業員参加型プロジェクトへの転換を促したという。

担当者に依存せず 顧客にシームレスな対応を

この経験が次のIT導入プロジェクトに生きてきた。同社には、一般家庭の下水、浄

化槽管理などを行うアクア事業部があり、この事業において顧客情報を一元管理することも急務だった。新システムの選定にあたっては、関係者が集まって意見を出し、それをまとめる形で進行。堀氏は「パソコンを入れたら仕事がしやすくなる」など、出した意見が取り入れられることで、皆の意欲も高くなった」と振り返る。

アクア事業における顧客管理システムの狙いは、「担当者ごとに異なっていた作業や記録のルールを統一して、担当者個人に依存せずにお客様対応ができること」と、中川俊信取締役社長室長は説明する。

ホームページで工場の映像をライブ公開

鵜飼工場ライブ映像(RPF製造設備)

10秒に1回更新します。



オガワエコノスでは、顧客への情報開示を徹底し、3つの工場内の映像をホームページで公開している。小川社長自身も工場の稼働状況を頻りに見ているとのこと。（画像はある日の鵜飼工場の様子）

サポーター紹介



ITコーディネータ
志多木 義浩氏
NPO法人 ITC広島 理事長
http://itc-hiroshima.main.jp/

広島地区を中心に活躍する独立系のITコーディネータ。ホームページ相談から本格的なシステム導入まで幅広くサポートしている。

オガワエコノスでは、IT推進担当・堀氏をバックアップする形でのサポートや、運用面での支援を行っているのが特徴的だ。堀氏は、「ITの相談相手が社内にはないので、一人で考えていても結論が出せないときがあります。迷ったら志多木さんにメールを出すと、指針を教えていただけるので、判断に自信が持てました」とやり取りの様子を説明する。結論を押し付けることなく考え方を示し、堀氏のスキルアップにつなげようという姿勢が感じられる。

また、本社に集まる経営データを表計算ソフトに取り込んで分析する方法などもアドバイスし、経営陣の情報活用への関心を一層高めた。

具体的には、まず業務ごとに分かれていた顧客情報データベースを統一し、顧客ごとに設備の状態や対応履歴を記録。さらにタッチパネル式のパソコン35台を用意し担当者が顧客データを持ち歩けるようにした。

現場で訪問予定顧客の特徴や過去の対応内容を参照できるので、初めての訪問でも安心感を与えられる。終了後は作業内容を入力し、データベースに保存していく。

データ入力はずべて選択式となっており、キーボードを使わなくて済むのが好評だという。さらに、現場で請求書が発行できる仕組みもまもなく稼働する予定だ。

情報開示をキーワードに進んでいるオガワエコノスの経営改革。経営陣はこの取り組みを通じて、社員に期待していることがあるという。「情報を元に状況判断する能力を高めてほしい。自立型社員を一人でも増やすことを目指しています」事業拡大を牽引する社員の育成がさらなる飛躍へのカギとなりそうだ。