

お客様訪問

有限会社 十勝リサイクル 様

〒089-1351北海道河西郡中札内村蔦東5線
155番地

TEL 0155-68-3547

FAX 0155-68-3868

お客様の困ったを解決する

十勝地方は、大豆やビートが収穫期を迎えています。当地は枝豆が有名で、青々としたさやに包まれた枝豆が収穫を待っています。

北海道らしい広大な田畑のなかに工場があります。タンクローリーが何十台駐車しても余裕のスペース、油貯蔵タンクも、原料、製品とそれぞれに巨塔をなしています。

十勝リサイクル様の商品としては、次の3つがあります。それは、廃食油、 鉱物油系廃油、 A重油+廃食油です。販売先は、廃食油は小動物の飼料として、鉱物油系廃油やブレンドされたものは、フィッシュミール工場や製紙工場などです。

創業のきっかけは、オイルショックのころ、廃食油を収集する業者がいなくなってしまう、相談をうけたことからです。その後、同業のK社から、北海道の道央・道西地域から排出される鉱物油回収の依頼があり、鉱物油の回収も始めたそうです。鉱物油系の廃油収集車が5台、廃食油収集に4台のタンクローリーが毎日、稼動しています。

地元密着で、かゆいところに手が届くような地道な営業で、お客様から絶大なる信頼を受けています。お客様先に設置する廃食油用のタンクは、1KL容量の円柱型タンクと中古品の家庭用灯油タンクを改造したものを中心に設置しています。また、お客様の要望に応え、どんな仕様でも製作します。その中で、移動式ステン



鉱物油製造担当の宮部様。この道14年のベテランです。油汚れもなんのその。毎日、20~25KL、時には40KLもの廃油を処理しています。女性なのに・・・なんて言わせません。

レストランは、レストランやスーパーの惣菜係りの女性が廃食油の入った重い斗缶を持ち、廃食油タンクに廃食油を移されるのをみて作製しました。女性にとってかなりの重労働である、タンクへの移し替えが軽減されました。移動式タンクには、排出用ポンプ内蔵型もあります。また、廃食油タンクへの圧送システムの配管工事等も自社で施工します。寒冷期は、廃食油が固まって吸い取りできないため、ドラム缶での回収となります。お客様のどんな要望にもお応えし、すべてはお客様がわずらわしい油の処理から開放され、いかに本業に専念できるかを考えた結果なのです。

廃油石けん製造

また、ユニークな試みとして、時安会長自ら、廃油石鹸を製造しています。固形タイプと粉末タイプがあり、粉末タイプは廃食油排出先にサービスとして無料で提供しています。床面清掃などに使用され、汚れが良く落ちると大評判。廃油が汚れを落とす石鹸に変貌し、お客さまはびっくり。グッドアイデアです。固形石鹸は、地元産のよもぎ、柏、小豆の粉末をいれています。これらは古来より、肌に良いと言われ、製品化しました。パッケージも作成し、ただいま販路開拓中です。

十勝リサイクル様は、地元と密接に関わり、なくてはならない存在となっています。山陰興業の企業理念と重なり、また地域循環型社会を構築されているすがたに感銘を受けました。

(聞き手 長野)

A重油と廃食油のミキシングマシン(中央写真)と廃食油用の移動式ステンレスタンク



(左写真)左より、時安会長、時安社長、時安支配人様。テーブルには地元名産の枝豆、会長ご自慢の廃油石けんを並べています。



一斉清掃の実施

今回は、溝掃除を中心に行った。構内隅のU字溝は土砂が溜まりやすく、取り除くのが大変だった。道路のり面の側溝は、雑草、土砂が混在し、かなりの堆積物があり、毎回毎回取り除くのが大変だ。しかし、時間内で終わり、大変きれいになった。



会社周辺のごみ拾いを行っている、畑作業のご婦人から、「いつもきれいにしてもらって、ありがとう」といっていただき、大変うれしかった。

(安原)



ISO9001活動状況

10月20日から2日間、更新審査を受審し、改善指摘事項を受けたものの、更新の推薦をしていただけることになりました。

その中で、次のようなグッドポイントをいただきました。それは、再生油納入先で、近年、ボイラーの火が消えるという燃焼トラブルが皆無となってきていることです。これは、潤滑油の燃焼性変化の可能性もさることながら、当社が行っている対策や努力による効果があったものと見られ、効果的な活動と評価していただきました。当社が行っている対策や努力とは、廃油収集先にはクーラントなど異種液の混入を避ける依頼、自社内では水分に関する管理方法の改善、再生油納入先にはボイラー運転の注意点や再生油タンクの管理方法の工夫などです。

改善の機会として、7点受けましたが、その一つが内部監査に関するものです。今年内部監査については、監査の目的が不明確であったこと、また監査員が4名しかおらず、監査員を増やして違った目で監査する等の点で改善の余地があると指摘を受けました。

全体的に当社の活動内容をよく理解していただき、有効な審査をしていただいたと感じます。改善の機会として指摘された7点については、管理者、実行責任者、実施期日等の計画をたてて改善していきます。また、廃油収集現場審査として、雲南市のカーディーラー2社様を審査としてお願いしました。快く場所を提供していただき、感謝いたします。



していただき、感謝いたします。



「高校生が感動した「論語」」
を読んで



論語は、人生指南の書として、私たちに正しい生き方を教授してくれます。高校での古典の授業で習って以来ですが、時々開いてみたくになります。

「子、曰わく」(し、のたまわく)で始まる各文は、とても新鮮で、改めて孔子に対して敬意を感じます。

論語の中の言葉で、有名な言葉、広く知れ渡っている言葉はたくさんあります。例えば、「過ぎたるは及ばざるがごとし」などです。これは論語から出ています。

このように、多くの人たちが身近なところで論語に接しているわけです。ためになる言葉が満載なので、是非多くの人に接してほしいと思います。(長野)

元気の出る言葉

中村天風師



どんな名医や名薬といえども、
たのしい、おもしろい、嬉しい、
というものにまさる効果は絶対ない
たのしい、おもしろい、うれしいという
思いが心の中に生じたときほど、
朗らかな生きがいを人生に感じられると
いうこと。
そして、それがはかれられない効果を
もたらすということ。楽しく過ごす
一度しかない人生ですから、楽しく過ご
さなくてはもったいないと思います。
(長野)



金言寺(奥出雲町)の樹齢350年(推定)の大イチョウが見頃です。かやぶき屋根の本堂とイチョウの古木が見事な景観をなしています。11月上旬まで、夜間はライトアップされるそうです。

ECO'S 通信

2011
11月
Vol.222

社長が薦める今月の一冊 もっと大切なこと

松下幸之助 = 文
いのうえかおる = 絵 PHP研究所刊

学歴がない。病弱。貧乏。そんな境遇から努力され、世界一の電器会社をつくられた松下幸之助翁。その人が経営について、人の生き方について書かれた本はたくさんあります。

しかしこの本を開くまで、こんなにやさしく人生のことについて問いかけた本があると想像だにしませんでした。私の本を読む力の至らぬことを証明しているようで、正直びっくりしました。

こんなくだりがあります。
完全無欠

人間個々はそんなに完全にはつづられていない。だから、その考えること、なすことどこか欠けたところがあったとしても、一応はやむを得ないことと率直に理解し合わねばなるまい。(P22)

私から見れば、それこそ「完全無欠」と思える松下翁でも、欠けるところがあってもいい。それを認め合うことが大切だと説かれる。私にとって、何かほっと勇気が出てくる瞬間です。

ぜひ読んで欲しい本です。(山根)

ちょっといい話 20

夕方、少し遅い時間にお客様から電話がかかってきました。担当者が既に帰宅した後のことで、その旨をお伝えしたら、「コールセンターの人かと思いました。丁寧に気持ちの良い対応ですね」と褒めていただきました。

お客様から言って頂いて嬉しくなり、少し自信ができました。

全てのお客様から同じように思ってもらえるように努力します。(森廣)

今月のクイズ

解答を下記編集部までお寄せ下さい。応募の方法は、ファックス、電子メール、ハガキ、営業マンに渡していただいても結構です。正解者の中から抽選で1名様に賞品を差し上げます。今月の賞品は、**出雲そば**です。締切は11月末です。奮ってご応募下さい。

Q：旧暦10月。全国の八百万(やおよろず)の神々が出雲の国に集まる月です。出雲では何というでしょう。



先月号の答は、「箱根駅伝」「全日本大学駅伝」でした。抽選の結果、湯梨浜町 月森様が当選です。おめでとうございます。

応募用紙(答)

会社名または住所、氏名

FAX 0852-37-2472 E-mail h.nagano@e-skk.co.jp

発行日：毎月10日
発行：690-0025 島根県松江市八幡町796-20
TEL 0852-37-2470 FAX 0852-37-2472
山陰興業(株) ECO'S通信編集部 長野
E-mail :h.nagano@e-skk.co.jp
印刷：授産センターよつば 印刷係
ホームページ公開中(<http://www.e-skk.co.jp>)

蔵書新着状況

- ・ **ぼくのお姉さん** 丘修三 偕成社文庫
- ・ **中村天風から教わったやさしい瞑想法** 沢井淳弘 プレジデント社
- ・ **中村天風の生きる手本** 宇野千代 中村天風述 三笠書房
- ・ **知識ゼロからの般若心経入門** ひろさちや 幻冬舎
- ・ **致知11月号** 致知出版社
- ・ **ニューズウィーク日本版 ジョブズ、天才の軌跡** 2011.10.19号 阪急コミュニケーションズ
- ・ **日経ビジネス 確実に来る未来** 2011.10.3号 日経BP社

編集後記

新そばの時期がやってきました。そばは、2~3ヶ月で収穫でき、荒れた土地でもできるという、優れものです。秋口に白い小花が畑一面に咲いているさまは田舎らしい風景で、心癒されます。今、奥出雲そば街道 新そばまつりが行われています(11月13日まで)。

島根県東部に定着したイベントで、年々人出が多くなっています。お昼過ぎには長蛇の列ができ、待たされることも。しかし、待ったかいあって美味しいそばを食べることができました。昨今、TPPが論議されており、もし加入となれば、海外から安いそば粉が入ってくる可能性があります。しかしながら、出雲そばの独特の香り、味に優るそば粉はないと思います。出雲そばに関しては、TPPは無縁であってほしいと思います。(長野)

原稿を公募します 本誌の原稿を公募します。800字~1000字程度で、身近な出来事をテーマにしたものを希望します。随時受け付けます。内容により不採用の場合はお許しください。編集部あて、どんどんお寄せ下さい。薄謝を差し上げます。



『感動』

A重油からリサイクル燃料へ

10月5日から7日まで、札幌市において全国オイルリサイクル協同組合の経営研修会が開催され、当社 松下部長が革新的な取り組みについて発表しました。これは、A重油からリサイクル燃料へ、燃料転換の新規顧客開拓の事例です。

原油価格が高騰し、燃料費の低減に苦慮されているお客様に、3年越しでリサイクル燃料を提言してきました。A重油からリサイクル燃料に替えると、コストが削減され、利益改善されることが実証されました。また、ボイラーメンテナンスという新しいビジネスも開拓できました。



熱弁をふるう松下部長



天星精油株式会社社長 鈴木様からも大変興味を持っていただきました。



研修会の様子

燃料 + メンテナンス = トータルサービス

松下部長の発表は、組合員の方にとっても興味をもって聞いていただき、グループ討議の中でも話題に上がったほどです。

過去に、A重油対応としてリサイクル燃料を販売された組合員もあつたようですが、燃料だけでなくメンテナンスも含めたトータルサービスを提供した当社の成功事例に、関心をもっていただきました。

地元企業様へ深く入り込んだサービス提供がお客様にとって、なくてはならない存在になったという、我が社の事例がリサイクル燃料の価値をも高めました。コストダウンと利益改善が出来るリサイクル燃料は地域の財産です。もっともっとお客様から必要とされる商品開発をすすめていく覚悟です。

(長野)



新人ベテランから学ぶ

・周りから、お客さまから素晴らしいといわれる社員と会社になる・

社長 山根久志

先日広島で、工事部若手の清水・勝部社員に会ってきました。今彼らは10月3日から11月17日までの長期の工期で、JX日鉱日石エネルギー広島油槽所様の閉鎖に伴う工事に従事しています。

油槽所の閉鎖に伴う工事とは、全てのタンク、配管などから、油脂類、爆発性のガスを除去して、危険をなくす。そして後工程であるタンク、配管などを切断、撤去する際に、爆発、火災、漏油などが起きない安全を保証するという非常に重要な任務です。

現場には少量でも常温で爆発するガソリンをはじめとして、流動性の乏しい重油までの多くの油種がある。その上広い敷地に、タンク、配管などが迷路のように入り組んでいる。

まずリーダーは、この複雑きわまりない現場の全体を見渡す。同時に細部にまで細かく注意しながら、順を追って完全に危険を除去する。そのためには、リーダーには豊富な経験、緻密な注意力と作業員の糸乱れぬチームワークが必要とされます。

お客さまから信頼の高い岸本課長をチームリー

ダーに、34年間の豊富な経験を持つ福島シニア・マネージャーを主軸にして、メンバーを組みました。そして若手の清水・勝部社員には、経験させ、学ばせるという目的で派遣しました。

「二人とも多くの油種を同時に扱う作業は初めて。しかも勝部社員は初体験。彼らはリーダーの指示に従い、忠実に作業をこなしている。その上一度経験した作業は、次からは指示を出さなくても先を読み、資材を準備し、作業を円滑に、安全に進めている。

そして福島SMからは貴重な体験を聞き、安全対策、特にガソリン系の可燃性ガスの危険性を学んでいる。

ここで山陰興業の若い力が育っていることを、私はとてもうれしく思います。」と岸本課長から立派な報告がありました。

現地へ行って、私が彼らの成長ぶりを見たことが最大の収穫です。そしてこのチームが、日本一安全で高品質なチームとして多くのお客さまから評価していただくまで成長してくれることが私の夢です。

私はこう考え、こう実行します

【安原】

若い社員が様々な経験ができる環境をつくり、安全日本一をめざします。

【松下】

普段の会話の中から、先輩より多くの知識を学ぶ。

【岸本】

油槽所での作業を安全に終わらせることと、若手社員の育成をする。

【福岡】

お客さまに必要とされる収集チームをつくる。

【福島】

無事故で最後までやり遂げる。

【吾郷】

私は、未経験な仕事に積極的に取り組みます。

【木村】

新人は、2人だけではないので、何とか自分も彼が成長できるようにする。

【榎並】

先輩から教えてもらった事を先輩に伝えられるようになる為に、何事にも挑戦します。

【山口】

私は危険予知をして、安全に作業します。

【岡田】

後輩に自分の技術を教えます。

【横地】

自分たちが日頃扱っているのは、油であり、「危険物」だという事を再度認識し、「これくらいはいいだろう」という行動はしません。

【松本】

お客さまに必要とされる社員になります。

【植尾】

自分でわからない事はすぐ聞き、次回からは自分で出来るよう努力する。

【高橋】

私は、JIS化に向けた実験と当社の実験をバランスよく柔軟に対応します。

【恩村】

色々な事に挑戦していきます。

【勝部】

危険予知をおこたらない

【藤原】

お客さまに満足していただく仕事をします。

【村上】

一人で工場の立上げ、出荷を出来る様に分からないこと、異常があれば、すぐにリーダーへ報告、確認をします。

【中村】

作業の流れの中で、自分は今何をすべきかを考え、優先する作業から実施し、ムダを減らします。常に勉強の気持ちを持ち続け、改善につとめます。

【清水】

私は、色々な事を経験して色々な仕事を覚えたいと思います。

【足立】

ベテランの良いところをよく見て盗み自分のものにし能力を高めます。

【長谷川真】

ひとつの考えにとらわれず新しいことを吸収できる柔軟さを持ちたい。

【長野】

お客さまに信頼していただける電話応対を目指します。



元気のでる言葉「ありがとう」がいっぱい

第18回サマンサジャパン(株)パフォーマンスコンテストを見学させていただきました。お客様から「ありがとう」をいっていただける回数を増やそうをキープレーズに5組のパフォーマンスが展開されました。

これから私たちが向かうところは...

各部門のパフォーマンスでは、これから向おうとするところ、いかにお客様に喜んでもらえるかをわかりやすく表現されていました。

私の普段している作業は、廃棄物の回収です。数ある業者の中から当社を選んでいただくために、定期的な訪問、きちんとした身だしなみや挨拶等を確実に実践しなくてはなりません。ホテルでは、わからないことを聞くと必ず答えてくれます。私もお客様から聞かれたことには全て答えられるようにします。

また、日常業務のなかで、あまりお客様の名前を覚えようとしていませんでした。今後は、客先の担当者の方も、「さん」と名前呼びます。このたびのコンテストを見学し、普段の作業を見つめ直し、気持ちを新たにすることができました。(横地)

どうしたら、廃油収集業務の中で「感動」を提供し「喜んでもらえ」「心からありがとう」といってもらえるか? 「感動」とは、深くものに感じて心が動くこと。ものとはなにか。廃油収集業務のサービス、定期訪問、タンクをきれいにする、パンチング板上のゴミの回収、廃油タンク周

りの整理整頓、処理物の確認などと考えます。

これらのサービスを徹底的に行い、サービス内容を進化させていくことが必要だと感じます。まだまだお客様に対してできることは、たくさんあります。今のサービスを一步一步進化させることが「感動」を提供し「喜んでもらえ」「心からありがとう」の言葉を頂戴できることなのかもしれません。(長谷川)

本会は私にとってかなり衝撃的でした。お客様に満足していただく、その先の感動が、拝見している私に伝わってくるのです。「そこまでしていただけるのか...」と、細やかな心配りがとても新鮮でした。昨年、愛知県のA病院を見学させていただいています。そのときの朝礼の様子、挨拶等を思い出して、徹底された教育を見せつけられた思いです。

また、一番心に響いた言葉は、「ありがとうといわれる前に感謝の気持ちを持つ」です。私自身いつも、「感謝の気持ちを持って、謙虚に生きる」をこころにおいています。私も周囲の方々から、たくさんのありがとうをいってもらえる人になりたいと思います。それを目指すため、接客、電話対応、会社内においても、笑顔でかつ誠実に対応し、安心をさらには信頼をいただけるような人間になります。(長野)



コンテストの様子



安全講習

高速道でトラブルを起こしたら...

高速道路で車輛がトラブルを起こした場合、いち早く後続車両にそれを知らせることが重要です。非常停止版、発煙筒はもちろん車載されていますが、それらをいかに迅速に適切に使うか。構内にて訓練を行いました。

初めて発煙筒を使いました。実際にトラブルが発生した時は冷静に行動できないと



思います。このような現場も見ることがないので、いい経験になりました。

(森廣)



今月の工場改善...

安全作業のために

10月22日、工場メンテナンス日で、ボイラー内部を高圧洗浄機で清掃する作業を見てメンテナンスの仕方を学びました。ボイラー胴内を洗浄する理由は、胴内の灰を取ることで、ボイラーの能力を最大限有効に使うということです。灰が溜まりすぎると、燃焼して得られた熱を灰が邪魔して、熱が伝わりにくくなります。清掃後、実際にボイラーを使用したところ、蒸気圧の上昇が早くなったと感じました。

また、胴内上下にある耐火モルタル部分に直接水をかけてはいけないと教わりました。これは、モルタルがはがれ、故障の原因になる可能性があるからです。本日の作業を確実に身につけ、次回は自分で作業できるようにしていきます。



(村上)